

Procedimiento para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones

En SayulitaWifi estamos comprometidos con brindar un servicio de calidad y una atención oportuna a nuestros usuarios. Si tienes alguna duda, aclaración, queja o reclamación relacionada con nuestros servicios, puedes seguir el siguiente procedimiento:

1. Presentación de la solicitud

El usuario puede presentar su duda, aclaración, queja o reclamación a través de cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: **sales@sayulitawifi.com**

Teléfono y WhatsApp: **+52 322 147 0974**

Domicilio: **Revolución 41A, Sayulita, Nayarit, 63734**

Horario de atención:

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

2. Recepción de la solicitud

Una vez recibida la solicitud, nuestro equipo registrará la solicitud y confirmará su recepción al usuario por el mismo medio utilizado para el contacto.

3. Análisis del caso

Nuestro equipo técnico o de atención revisará la situación reportada y, en caso necesario, podrá solicitar información adicional para poder brindar una solución adecuada.

4. Respuesta al usuario

SayulitaWifi dará respuesta al usuario **en un plazo máximo de 24 a 72 horas hábiles**, dependiendo de la naturaleza del caso, informando las acciones realizadas o las alternativas de solución.

5. Seguimiento y resolución

En caso de requerir seguimiento adicional, nuestro equipo continuará trabajando hasta procurar la solución o aclaración correspondiente.

Nuestro objetivo es brindar una atención transparente, eficiente y orientada a la satisfacción del usuario.

6. Instancias externas

En caso de que el usuario considere que su solicitud no ha sido atendida de manera satisfactoria, puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para presentar su reclamación a través del portal:

<https://www.gob.mx/profeco>