



POLITICA DE QUEJAS Y RECLAMOS RESTAURANTE SUNSET

2026

En Sunset Cozumel queremos darte la mejor experiencia. Si algo no sale bien o no es de tu agrado, queremos escucharte para darte solución a la brevedad.

1. ¿Cómo puedes presentar una queja o un reclamo?

Ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto:

- Correo electrónico: restaurant@sunsetcozumel.com
- Teléfono: +52 987.871.7681
- Página web: <https://sunsetcozumel.com/contact/>
- Locación: Carretera Costera Sur km 3.2, Cozumel Quintana Roo México.

2. ¿Qué datos necesitamos nos compartas?

- Nombre completo.
- Datos de contacto.
- Datos de la venta: ticket, fecha del servicio, quien te atendió, etc.
- Una explicación clara de qué paso.
- Fotos, video o lo que consideres prueba (en caso de tenerlo).

3. Pasos que seguimos para darte solución.

- Recibimos tu caso. Te enviaremos un mensaje de confirmación que recibimos tu queja en un lapso no mayor a 24 horas.
- Investigamos el problema. Revisaremos que pasó con nuestro staff y cámaras de ser necesario.
- Te damos una respuesta. Si el caso aplica una solución, entregar en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Si aplica una compensación al igual durante ese tiempo mencionado se le hará saber.

4. Compromiso de mejora.

Nuestros clientes son el motor de nuestro trabajo; consideramos no ser perfectos, pero siempre buscamos ser mejores y recibimos las quejas, reclamos y comentarios con la mejor actitud.

El compromiso es que no encuentre la actitud o desperfecto en su próxima visita y siempre estamos con los brazos abiertos para recibirlos nuevamente.