# MODELO DE CARTA DE DISCULPA A CLIENTE

Estimado/a [nombre del cliente]:  
  
Me dirijo a usted con el propósito de ofrecerle mis más sinceras disculpas por [explicar brevemente la situación o incidente que requiere una disculpa].  
  
Entendemos que nuestro servicio/producto no cumplió con sus expectativas y lamento profundamente cualquier inconveniente que esto haya causado. Su satisfacción es nuestra prioridad y estamos comprometidos en ofrecer la mejor experiencia posible a nuestros clientes.  
  
[En caso de errores o malentendidos:] Hemos identificado el problema y estamos tomando medidas inmediatas para corregirlo y evitar que vuelva a ocurrir en el futuro. Nos aseguraremos de capacitar a nuestro personal de manera adecuada para evitar errores similares.  
  
[En caso de retrasos o incumplimientos de plazos:] Lamentamos los retrasos y las molestias que esto ha causado. Entendemos lo importante que es para usted recibir nuestro servicio/producto en tiempo y forma. Hemos revisado nuestros procesos internos y hemos implementado medidas para garantizar la entrega puntual en el futuro.  
  
Como muestra de nuestro compromiso hacia usted y su satisfacción, [ofrecer una solución o compensación, si corresponde].  
  
Esperamos que pueda brindarnos otra oportunidad para demostrarle la calidad de nuestros productos/servicios. Estaremos encantados de recibir cualquier comentario adicional que pueda tener y estamos disponibles para cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir.  
  
Agradecemos su comprensión y esperamos poder seguir contando con su confianza y preferencia.  
  
Atentamente,  
  
[Tu nombre]  
[Tu cargo]  
[Nombre de la empresa]  
[Datos de contacto]