# MODELO DE CARTA DE DISCULPA FORMAL A CLIENTE

[Nombre del Remitente]
[Dirección]
[Teléfono]
[Correo Electrónico]
[Fecha]

[Nombre del Cliente]
[Dirección del Cliente]
[Ciudad, Estado, Código Postal]

Estimado/a [Nombre del Cliente],

Me dirijo a usted en calidad de representante de [Nombre de la Empresa], con el fin de ofrecerle nuestras más sinceras disculpas por las inconveniencias y dificultades que ha experimentado recientemente con nuestros servicios/productos.

En [Fecha de Incidente o Problema], fuimos informados sobre la situación que usted ha enfrentado y le aseguramos que estamos tomando las medidas necesarias para resolver el problema de manera inmediata y evitar que se repita en el futuro.

Comprendemos plenamente que nuestras acciones han afectado negativamente su experiencia con nuestra empresa. Reconocemos la importancia de su satisfacción como cliente y nos esforzamos constantemente para brindar un servicio/producto de la más alta calidad.

Le aseguramos que hemos investigado a fondo las circunstancias del incidente y hemos tomado las medidas necesarias para solucionar cualquier problema identificado. Nos gustaría ofrecerle las siguientes medidas correctivas en respuesta a su inconveniente:

1. [Describa la medida correctiva que está tomando la empresa].
2. [Mencione cualquier compensación adicional que pueda estar ofreciendo].

Nos gustaría agradecerle por brindarnos la oportunidad de corregir esta situación. Esperamos poder demostrarle nuevamente que nos preocupamos por su satisfacción y que su experiencia con nosotros refleje la excelencia que siempre nos esforzamos por alcanzar.

Si tiene alguna pregunta adicional o si hay algo más que podamos hacer para remediar esta situación, no dude en comunicarse con nosotros a través de los canales de contacto proporcionados anteriormente.

Una vez más, acepte nuestras más sinceras disculpas por las molestias causadas. Valoramos su opinión y su satisfacción es nuestra máxima prioridad.

Atentamente,

[Firma]
[Nombre del Remitente]
[Cargo en la Empresa]
[Nombre de la Empresa]