# 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]