

# Modelo de Carta de Disculpa a Cliente por Malentendido en Proceso de Compra

[Nombre de la empresa]  
[Dirección de la empresa]  
[Ciudad, Estado, Código Postal]  
[Teléfono de la empresa]  
[Correo electrónico de la empresa]  
[Fecha]

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

Estimado/a [Nombre del cliente],

Espero que esta carta encuentre a usted y a su familia en buen estado de salud y con ánimo en estos tiempos difíciles.

Me dirijo a usted en representación de [nombre de la empresa], con el fin de ofrecer nuestras más sinceras disculpas por el malentendido que ocurrió durante su proceso de compra reciente con nosotros.

Nos hemos enterado de que ha habido una confusión relacionada con su pedido y el servicio que recibió no cumplió con sus expectativas. Nos gustaría disculparnos por cualquier inconveniente o malestar que esto pueda haber causado.

Entendemos lo importante que es para nuestros clientes recibir un servicio de calidad y estamos comprometidos en asegurarnos de que situaciones como esta no vuelvan a ocurrir. Hemos revisado internamente los procedimientos para identificar cómo se produjo el malentendido y hemos tomado medidas correctivas para garantizar que no se repita en el futuro.

Nos gustaría ofrecerle una compensación por el inconveniente que ha sufrido. [Agregar detalles de la compensación, como un reembolso, un descuento en su próxima compra o un artículo adicional con su próximo pedido]. Además, si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, no dude en comunicarse con nosotros para que podamos resolverlo de manera rápida y satisfactoria para usted.

Valoramos su negocio y le agradecemos sinceramente por su paciencia y comprensión en esta situación. Haremos todo lo posible para recuperar su confianza y asegurarnos de que tenga una experiencia positiva con nuestra empresa en el futuro.

Nuevamente, lamento profundamente los inconvenientes que este malentendido pudo haberle causado y le agradezco su tiempo y consideración.

Atentamente,

[Nombre del representante de la empresa]

[Cargo del representante de la empresa]

[Nombre de la empresa]

[Teléfono de contacto del representante]

[Correo electrónico de contacto del representante]