## **CARTA DE RESPUESTA A UN RECLAMO DE CLIENTE**

[Lugar y fecha de emisión de la carta]

[Nombre de la empresa]

Servicio de Atención al Cliente.

Estimado Sr.(a) [Nombre y Apellidos del cliente insatisfecho]

Ante todo, reciba un cordial saludo de parte del equipo de Atención al Cliente de [Nombre de la Empresa]. Con esta misiva queremos agradecerle que se haya comunicado con nosotros, aun tratándose de una queja. Así, nos ha brindado la oportunidad de expresarle nuestras disculpas y además intentar explicarle las causas de esta situación irregular.

En primer lugar, queremos confirmarle que recientemente recibimos sus reclamación en referencia a [indica el motivo de la queja]. Al respecto, reciba usted nuestras más sinceras disculpas. Lamentamos mucho las molestias ocasionadas. Como bien sabe, situaciones como estas no son habituales en nuestra compañía, y nos tomamos muy en serio nuestro compromiso con cada uno de nuestros distinguidos clientes.

Por otro lado, queremos comentarle que efectivamente hemos tenido inconvenientes con [indica el problema que posiblemente provocó la molestia del cliente], lo que ha contribuido a la ocurrencia de situaciones irregulares como la referida. Al respecto, queremos que sepa que ya hemos tomado las medidas pertinentes para que no se repitan.

Por último, y siendo usted un cliente habitual, le informamos que recibirá una indemnización como compensación por las molestias ocasionadas. [Explica brevemente en qué consiste la indemnización]. De nuevo, reciba usted nuestras más sinceras disculpas.

Sin nada más que añadir, nos despedimos afectuosamente.

[Nombre y Apellidos del remitente]

[Cargo en la empresa]

**Gracias por descargar el documento**

Puedes **encontrar más modelos de cartas para descargar en** en el siguiente enlace

* <https://modelos-de.com/cartas/>

También puedes encontrar ejemplos y plantillas de **otros documentos** en la web <https://modelos-de.com/>