Nombre Apellidos Empresa

Calle Nombre de la calle, nº Pta.

Código postal Pueblo Ciudad

Teléfono

Correo electrónico

CIF

Nombre Apellidos Cliente

Calle Nombre de la calle, nº Pta.

Código postal Pueblo Ciudad

Teléfono

Lugar, fecha

Estimado/a Sr./Sra. Xxxx:

Lamentamos profundamente los trastornos originados por el retraso en la entrega de su pedido. Somos conscientes de la gravedad del problema ocasionado y queremos transmitirles nuestras más sinceras disculpas.

Hemos iniciado una investigación interna para determinar qué ha podido ocurrir y en cuanto tengamos los resultados se los haremos llegar sin demora (o tras analizar los hechos, hemos detectado que ha habido un problema en el suministro que ya está subsanado…)

Queremos compensarle por las molestias, ofreciéndole (dar una recompensa o devolución del dinero), garantizándole por escrito (de nuevo una disculpa y corrección del problema).

Reiteramos nuestra más sincera disculpa y quedamos a su disposición para cualquier aclaración que necesite.

Atentamente,

Muchas gracias,

Nombre Apellidos Empresa