

De: David Escobar <davidbar955.da@gmail.com>

Enviado el: lunes, 5 de agosto de 2024 18:20

Para: administrativa2@cclrecreo.com

Asunto: Reclamo por producto inservible y falta de garantía y mala atención

Reclamo por promoción inservible y falta de garantía

Estimado del C.C. Recreo

Me dirijo a usted para expresar mi insatisfacción con la compra que realicé en el almacén S K Y Phone ubicado en el C.C. Recreo. El martes 30/07/2024, adquirí un celular y, como parte de la compra, me entregaron un presente que resultó ser inservible.

Lamentablemente, al intentar cambiar el presente por uno en buen estado, me informaron que no tienen garantía y no pueden realizar el cambio. Me parece injusto que no se me brinde una solución adecuada, considerando que el presente fue parte del almacén y no fue una compra adicional.

Solicito respetuosamente que se me brinde una solución para este problema, como por ejemplo, un reemplazo del presente por uno en buen estado por la compra. Agradecería una respuesta pronta y efectiva.

Al ver la frustración y la falta de interés de arreglar el problema por parte de la señora que atiende procedí a dejarles destruyendo para que no se haga uso y den a otra persona

Agradezco su atención a este asunto y quedo a la espera de su respuesta.





Factura Electrónica N°:

004-001-000011370

Ambiente: PRODUCCION

TOR TRADING-SERV S.A.S.

SKY PHONE

RUC: 1793127967001

Obligado a llevar Contabilidad

Dirección: IGUAQUITO / LUXEMBURGO

N34-359 Y PORTUGAL

Sucursal: SAN BARTOLO C.C. PEDREO

ZONA TECNOLÓGICA LOCAL CL-11

Teléfono: 09839101222

Correo: skyphoneccrecnab@gmail.co

Fecha: 30/07/2024 15:35



Atentamente David Escobar y adjunto fotos y factura para el respaldo necesario

RESPUESTA:

De: Soporte Tecnico TTS <soportetectts@gmail.com>

Enviado el: miércoles, 7 de agosto de 2024 12:00

Para: administrativa2@ccelrecreo.com

CC: Jorge Hurtado <jorgehurtadomartinez@gmail.com>

Asunto: Re: Reclamo por producto inservible y falta de garantía y mala atención

Agradecemos que se hayan tomado el tiempo de comunicarse con nosotros respecto a la reciente compra del Señor David Escobar, en SKY Phone del C.C. Recreo.

Entendemos la frustración del Señor Escobar con el presente que acompañó su compra. Nos gustaría reiterar que, según nuestra política de garantía, los **obsequios** no están cubiertos por la misma. Sin embargo, intentamos ayudarle ofreciéndole un cambio por otro par de audífonos.

Lamentablemente, no podemos abrir múltiples paquetes (Así lo pidió el Señor Escobar) para probarlos, ya que esto comprometería la integridad de los productos para otros clientes.

Durante la venta, también le ofrecimos la opción de elegir entre audífonos Bluetooth y manos libres para que pudiera seleccionar el presente que mejor se adaptara a sus necesidades.

Lamentamos mucho que la situación haya resultado en un malentendido y en su decisión de destruir el presente en nuestra tienda. Siempre estamos dispuestos a mejorar nuestro servicio y apreciamos sus comentarios, ya que nos ayudan a crecer y atender mejor a nuestros clientes.

Estamos comprometidos a brindarle el mejor servicio posible y, aunque en este caso específico las limitaciones no nos permiten ofrecer un cambio adicional, esperamos poder servirle mejor en el futuro.

Gracias por su comprensión y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta o necesidad.

Atentamente,

Jean Mata
Supervisor OP
Top Trading Serv SAS