

De: Helen Mora <canales@cclrecreo.com>
Enviado el: martes, 29 de abril de 2025 14:44
Para: Alicia Moreno
CC: Paulina Fuentes; Recreo
Asunto: Queja Cliente CCR

Buena tarde.

Estimada Alicita,

Le comparto la captura de un mensaje privado que tuvimos en Facebook. Es una queja hacia el producto de la marca Verssato.

Los datos de la cliente:

Nombre completo: Liliana Cujano

Celular: 0962254871

Private message de Lili Beth el abr 29, 2025, 13:59

Buenas tardes, me gustaría saber si ustedes tienen alguna disposición con las políticas de los locales que están dentro del centro comercial.
Yo compré unos zapatos en uno de los locales del centro comercial, y por la talla acudí al que me realicen un cambio y no me cambiaron y eso es un dinero perdido.
Mi sugerencia sería que arrienden los locales a empresas totalmente serías que no jueguen con la economía de las personas que visitamos en el centro comercial, y que por equivocación de tallas no ayuden a los clientes y tengamos que perder ese dinero.

Private message de El Recreo por RECREO el abr 29, 2025, 14:25 ▶

Hola Lili Beth, lamentamos tu mala experiencia. 😞 Nos puedes ayudar con tu nombre completo y contacto celular para poder darle seguimiento a tu queja.

Private message de Lili Beth el abr 29, 2025, 14:28

lilbeth@ccelrecreo.com



Mi nombre es Liliana Cujano
0962254871
Mi compra fue en el local de Verssato



Private message de Lili Beth el abr 29, 2025, 14:28



La llamada podría ser a las 6 am agradezco mucho su ayuda

← Respondiendo...

Private message de El Recreo por RECREO el abr 29, 2025, 14:40 ▶

Lili Beth, por supuesto, la persona encargada se comunicará contigo dentro del horario señalado. Este es un proceso que se realiza en orden de llegada de solicitudes, en cuanto pueda se comunicara contigo.



Quedo atenta a cualquier novedad.

Saludos,



Helen Mora Palma

Av. Pedro Vicente Maldonado S11-122
Quito - Ecuador
T: 266-6500/501/502 - 0984100664
E: canales@ccelrecreo.com

VERSSATOECUADOR S.A.S

RUC: 0195126445001
MATRIZ: AUTOPISTA MEDIO EJIDO
SUCURSAL: CENTRO COMERCIAL EL RECREO AV
MALDONADO
TELÉFONO: 099284035900
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

FACTURA # 011-100-000002217

NUMERO DE AUTORIZACION:
060420250101951264450012011100000002217184146001
6
AMBIENTE: PRODUCCION
FECHA EMISION: 06/04/2025 18:41:46

CLIENTE: LILIANA ELIZABETH CUJANO
RUC/CI: 1722589403
TELÉFONO: 0962254871
DIRECCION: LA ARGELIA

Descripción	Cant.	Precio	Total
-------------	-------	--------	-------

**3636-01 ZAPA	1.00	21.74	21.74
----------------	------	-------	-------

**7751-01 ZAPA	1.00	13.04	13.04
----------------	------	-------	-------

SUBTOTAL 0%:	0.01
DESC 0%:	0.01
SUBTOTAL -1.0000%:	34.71
DESC -1.0000%:	0.00
IVA -1.0000%:	5.22
VALOR TOTAL:	40.00
CAMBIO:	0.00

1

POWERED BY SISTEC info@sistec.com.ec



Liliana Cujano



y juegan con la economía de las personas 12:30

Un buen día 12:30

Si mi estimada ,pero usted se probó los dos pares y se le pregunto si esta segura y dijo que si ,nosotros no jugamos con la economía de los clientes siempre preguntamos y realizamos la observación que en liquidación no se realiza cambios por no tener tallas y por políticas de la empresa en caso tal podríamos realizarle un cambio con otro tipo de calzado que se encuentre sin liquidación en precios normales mi estimada y usted agregaría el valor faltante 12:36

Tú
Si mi estimada ,pero usted se probó los dos pares y se le pregunto si esta segura y dijo que si ,nosotros no jugamos con la economía de los clientes siempre preguntamos y realizamos la observación...

Me parece perfecto,la manera es dar solución a los clientes porque es un dinero invertido 12:37

Porque no es la primera vez que me pasa y siempre me cambian 12:40

El día viernes estaré allí 12:40



Si se trata de dar soluciones ,pero por políticas siempre INFORMAMOS por ende es la primera vez que sucede esto La 12:42
esperamos por favor acercarse con su factura

si es posible podría acercarse el día de hoy que es fin de mes y la caja cierra 12:42

Tú
si es posible podría acercarse el día de hoy que es fin de mes y la caja cierra

Tratare de hacer lo posible acudir después de mi trabajo 12:44