Marbella, 20 de octubre de 2026

CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE INCIDENCIAS EN LOS PEDIDOS DE UNIFORMIDAD ESCOLAR

Estimadas familias:

Con el objetivo de facilitar la atención y resolución de las posibles incidencias relacionadas con los pedidos de uniformidad escolar, queremos recordarles el procedimiento establecido para su comunicación y seguimiento con la empresa proveedora, Mcyadra.

1. Comunicación de incidencias

Ante cualquier problema relacionado con un pedido de uniformidad, las familias deberán contactar directamente con el Departamento de Atención al Cliente de Mcyadra, a través del siguiente correo electrónico:

info@mcyadra.com

Este procedimiento deberá seguirse en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando el pedido recibido no se corresponda con el realizado.
- Cuando alguna prenda presente defectos o problemas de confección o fabricación.
- Ante cualquier otra incidencia relacionada con el pedido.

2. Información necesaria para tramitar las incidencias

Para facilitar la revisión de cada caso y permitir que la empresa pueda valorar adecuadamente la incidencia, es necesario que el correo electrónico incluya:

- Una descripción clara y detallada del problema detectado.
- Fotografías que permitan comprobar la incidencia.
- Una copia de la factura correspondiente al pedido.
- El nombre del colegio al que pertenece la familia.

Es importante aportar toda esta información, ya que permite documentar y acreditar cada incidencia, facilitando su valoración y posterior resolución por parte de la empresa.

3. Importancia de las reclamaciones individuales

Para que las incidencias puedan ser debidamente registradas, valoradas y atendidas por Mcyadra, es imprescindible que cada familia afectada comunique su reclamación de manera individual, aportando la documentación correspondiente.

Es importante señalar que las comunicaciones o reclamaciones de carácter general o colectivo, aunque permitan trasladar una preocupación compartida, **no sustituyen a las reclamaciones individuales ni son consideradas por la empresa como acreditación suficiente de las incidencias.**

Por tanto, aunque una misma situación afecte a varias familias, **es necesario que cada una presente su propia reclamación a través del canal indicado.**

De esta manera, cada incidencia quedará debidamente documentada y podrá ser valorada por la empresa, contribuyendo también a disponer de una información más completa sobre las situaciones que puedan producirse.

4. Seguimiento de las incidencias por parte del colegio

Con el propósito de conocer las incidencias que se producen, su alcance y las respuestas ofrecidas por la empresa proveedora, les agradeceremos que, al enviar su reclamación a Mcyadra, incluyan también en copia la siguiente dirección del colegio:

uniformidadescolar@salesianas.org

Este correo tiene una finalidad exclusivamente informativa y de seguimiento, permitiendo al centro disponer de una visión general de las incidencias comunicadas y de la atención recibida por las familias.

Les recordamos que la gestión, respuesta y resolución de las reclamaciones corresponde directamente a Mcyadra, por lo que incluir al colegio en copia no sustituye la comunicación individual con la empresa.

5. Colaboración del centro educativo

El colegio continuará colaborando como punto de recepción y entrega de los pedidos de uniformidad, así como de las devoluciones previamente autorizadas por Mcyadra.

En estos casos, el centro se encargará de coordinar con la empresa la recogida de las devoluciones recibidas.

De este modo, seguiremos facilitando los aspectos logísticos del servicio y realizando un seguimiento general de las incidencias comunicadas, mientras que la valoración y resolución de cada reclamación corresponderá a la empresa proveedora.

Agradecemos sinceramente su colaboración y comprensión. La adecuada comunicación de las incidencias es fundamental para facilitar su atención, conocer las dificultades que puedan surgir y contribuir a la mejora del servicio de uniformidad escolar.

Reciban un cordial saludo.

La Dirección