

[Prénom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]

Paris, le 2 Janvier 2011.

Votre demande de remboursement

Madame, Monsieur

Nous avons bien reçu votre courrier de demande de remboursement daté du [date].
Nous tenons à vous assurer que nous accordons une grande importance à la satisfaction de notre clientèle mais que nous ne pourrions malheureusement pas donner une suite favorable à votre requête.

En effet, le droit de rétractation prévu par l'article L120-20-2 du Code de la consommation, ne s'applique pas aux biens qui « ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ».

Or, vos achats sur notre site internet en date du [date] se composaient exclusivement de biens périssables (deux bouquets de fleurs et une cagette de tomates issues de l'agriculture biologique), qui sont expressément exclus de cette garantie.

Toutefois, nous tenons à vous remercier de la confiance que vous nous avez accordé et nous tenons à vous offrir les frais de livraison de votre prochaine commande.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature