[Prénom][NOM]
[Adresse]
[Code Postal][Ville]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal][VILLE]
Paris, le 21/11/2026

Objet : geste commercial et remise sur la facture n° [numéro de facture]

Cher client,

Vous nous avez fait confiance en faisant appel à nos services pour les travaux d'intérieur de votre domicile, et nous vous en remercions sincèrement. Je tiens, par ce courrier, à revenir personnellement vers vous au sujet du déroulement de ce chantier.

Lors de l'établissement du devis du [date du devis], et au regard des prestations que vous nous aviez demandées, nous avions estimé la durée des travaux à [durée prévue]. Nos artisans se sont pleinement investis sur votre chantier, mais le résultat a finalement demandé [durée réelle], soit un dépassement que nous n'avions pas anticipé.

Je ne souhaite pas éluder ce retard. Notre peintre a été arrêté médicalement durant [nombre de jours], ce qui a directement freiné l'avancement des travaux. Notre entreprise familiale, présente depuis [nombre d'années] dans le département, fait de la qualité du suivi une priorité ; sa taille nous laisse toutefois peu de marge pour absorber un imprévu de cette nature. Pour ce désagrément, je vous présente nos excuses les plus sincères.

Parce que votre satisfaction prime sur tout le reste, nous avons décidé de vous accorder un geste commercial : une remise de [montant ou pourcentage] sur la facture n° [numéro de facture], que vous trouverez rectifiée et jointe à ce courrier. Cette remise sera directement déduite du montant restant dû, sans aucune démarche de votre part.

J'espère que cette compensation témoignera de notre attachement à la qualité de notre relation et de notre volonté de réparer ce contretemps. Nous restons attentifs au résultat final et tenons à ce qu'il corresponde pleinement à ce que vous attendiez.

Je me tiens naturellement à votre entière disposition pour tout complément d'information ou pour échanger de vive voix sur le déroulement des travaux, par téléphone au [numéro] ou par courriel à [adresse e-mail].

Nous vous prions d'agréer, cher client, l'expression de nos salutations dévouées.

[Prénom][NOM]

Signature