

[Prénom][NOM]

[Adresse]

[Code Postal][Ville]

Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]

[Adresse Destinataire]

[Code Postal][VILLE]

Paris, le 26/04/2026

Exemple 1 : Excuses pour un léger retard avec solution proposée

Objet : Nos excuses pour le retard concernant votre commande n°[Numéro]

Bonjour [Nom du client],

Nous souhaitons vous informer que votre commande n°[Numéro], initialement prévue pour une livraison le [date], subira un léger retard. Nous nous excusons sincèrement pour cette situation et comprenons l'inconvénient que cela peut causer.

Voici les nouvelles informations concernant votre commande :

- Nouvelle date de livraison estimée :

[nouvelle date].

- Suivi de commande : [lien vers le suivi, si applicable].

Pour nous excuser, nous souhaitons vous offrir [ex. un code de réduction, un remboursement partiel, la livraison gratuite pour votre prochaine commande]. Nous espérons que cette démarche contribuera à compenser la gêne occasionnée.

Nous vous remercions pour votre compréhension et restons à votre disposition pour toute question ou assistance supplémentaire au [numéro de téléphone] ou à [adresse email].

Avec nos sincères excuses,

[Prénom Nom]

[Poste]

[Nom de l'entreprise]

[Numéro de téléphone]

[Adresse email]

Exemple 2 : Excuses pour un retard significatif avec explications détaillées

Objet : Mise à jour sur votre commande n°[Numéro] – Nos excuses pour le retard

Bonjour [Nom du client],

Nous vous contactons pour vous informer que votre commande n°[Numéro] rencontre un retard exceptionnel. La livraison, initialement prévue pour le [date], est désormais estimée pour le [nouvelle date].

Ce retard est dû à [préciser la raison, ex. des perturbations logistiques, une forte demande inattendue ou des conditions climatiques défavorables]. Nous faisons tout notre possible pour minimiser les délais et vous tenir informé(e) à chaque étape.

Nous comprenons parfaitement la gêne occasionnée par cette situation et vous prions d'accepter nos excuses les plus sincères. Pour compenser cet inconvénient, nous avons décidé de [préciser une action, ex. offrir un bon de réduction, rembourser les frais de livraison, ajouter un cadeau].

Vous pouvez suivre l'évolution de votre commande via ce lien : [lien de suivi].

Nous vous remercions pour votre patience et votre compréhension. Si vous avez des questions ou besoin d'une assistance immédiate, n'hésitez pas à nous contacter à [adresse email] ou au [numéro de téléphone].

Avec toutes nos excuses,

[Prénom Nom]

[Poste]

[Nom de l'entreprise]

[Numéro de téléphone]

[Adresse email]

[Prénom][NOM]

Signature