

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

[Nom Destinataire]  
[Adresse Destinataire]  
[Code Postal][VILLE]  
Paris, le 25/01/2026

Exemple 1 : Réponse avec reconnaissance et proposition de solution immédiate

Objet : Nous avons bien reçu votre réclamation – Nos excuses et solutions Bonjour [Nom],

Bonjour [Nom],

Nous vous remercions de nous avoir contactés au sujet de [décrire brièvement le problème, ex. votre commande n°XXX]. Nous sommes sincèrement désolés pour la gêne occasionnée et comprenons pleinement votre mécontentement face à cette situation.

Voici les actions que nous avons mises en place :

- [Exemple : Un remplacement du produit a été expédié et devrait arriver sous 48 heures].
- [Exemple : Nous procédons immédiatement au remboursement de [montant]].

Nous nous engageons à [mentionner une mesure préventive, ex. renforcer nos contrôles qualité pour éviter que cela ne se reproduise]. Votre satisfaction est notre priorité, et nous restons à votre disposition pour toute question ou demande supplémentaire.

Encore toutes nos excuses pour cet incident, et nous espérons continuer à mériter votre confiance. Cordialement,  
[Prénom Nom] [Poste] [Nom de l'entreprise] [Adresse email] [Numéro de téléphone]

Exemple 2 : Réponse avec reconnaissance, enquête et suivi

Objet : Votre réclamation est prise en charge – Mise à jour à venir

Bonjour [Nom],

Nous avons bien reçu votre message concernant [préciser le problème, ex. le retard de livraison de votre commande n°XXX], et nous vous remercions de nous en avoir informés. Nous sommes désolés pour cette situation et comprenons l'impact que cela peut avoir sur votre expérience avec [nom de l'entreprise].

Voici les étapes que nous mettons en œuvre :

- Une enquête est en cours auprès de [service concerné, ex. notre transporteur] pour identifier la cause du problème.
- Nous reviendrons vers vous d'ici [délai estimé, ex. 24 heures] avec une mise à jour complète. En attendant, nous souhaitons vous proposer [mentionner une compensation, ex. un bon d'achat, une remise sur votre prochaine commande]. Nous vous remercions pour votre patience et restons disponibles pour toute question à [adresse email] ou au [numéro de téléphone].

Avec toutes nos excuses pour ce désagrément,  
Cordialement,

[Prénom Nom]

[Poste]

[Nom de l'entreprise]

[Adresse email]

[Numéro de téléphone]

[Prénom][NOM]

Signature