[Prenom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 09/11/2026

Objet : Nos excuses et la correction de l'erreur constatée sur votre facture [numéro de facture]

Madame, Monsieur,

Nous avons constaté qu'une erreur s'est glissée dans la facture [numéro de facture], émise le [date]. Au lieu du montant de [montant correct], qui correspond réellement à votre commande, ce document mentionnait [montant erroné]. Nous tenons avant toute chose à vous présenter nos excuses les plus sincères pour ce désagrément et pour la gêne occasionnée dans le suivi de vos comptes.

Après vérification de votre dossier, nous avons identifié l'origine de cette anomalie, liée à [nature de l'erreur : double facturation, saisie erronée, mauvais article facturé]. Il s'agit d'une erreur de notre part, que nous assumons pleinement. À aucun moment votre bonne foi n'est en cause.

Pour rétablir la situation, nous procédons à [nature de la correction : l'émission d'un avoir, une facture rectificative ou un remboursement] d'un montant de [montant]. Cette régularisation sera effective sous un délai de [délai], à compter de la date du présent courrier. Vous n'avez aucune démarche particulière à effectuer, car nous prenons cette correction en charge.

Si vous aviez déjà réglé la somme erronée, le trop-perçu vous sera intégralement restitué selon les modalités convenues ensemble. Une facture corrigée vous parviendra par [courrier ou courriel], afin que vos documents comptables reflètent le juste montant dû.

Soyez assuré que nous accordons la plus grande importance à la fiabilité de notre facturation. À la suite de cet incident, nous avons renforcé nos contrôles internes afin que pareille situation ne se reproduise pas et de continuer à mériter votre confiance.

Notre équipe reste à votre entière disposition pour toute question relative à cette correction ou à votre dossier. Vous pouvez nous joindre à [contact], et nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais.

Nous vous renouvelons nos excuses pour ce désagrément et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées. [nom et fonction du signataire] pour [nom de l'entreprise]

[Prenom][NOM]

Signature