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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal][VILLE]
Paris, le 10/11/2026

Objet : Indisponibilité de votre commande [Référence de la commande]

Madame, Monsieur,

Vous avez passé commande auprès de [Nom de votre entreprise] le [date de la commande], sous la référence [Référence de la commande]. Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et souhaitons vous informer sans attendre de la suite réservée à votre achat.

Nous sommes au regret de vous annoncer que le produit commandé, [désignation du produit], n'est actuellement plus disponible, en raison de [motif : rupture de stock, fin de série, retard d'approvisionnement]. Nous mesurons le désagrément que cette situation représente et vous présentons nos excuses pour ce contretemps, indépendant de notre volonté.

Afin de répondre au mieux à votre besoin, nous pouvons vous proposer un produit de remplacement aux caractéristiques équivalentes : [désignation de l'article de substitution], au prix de [montant], disponible sous [délai]. Sa qualité et son niveau de finition correspondent à ceux de l'article que vous aviez initialement choisi.

Si cette alternative vous convient, nous adapterons votre commande et procéderons à l'expédition dans les meilleurs délais. Dans le cas contraire, nous annulerons votre commande et vous rembourserons l'intégralité de la somme versée, soit [montant], par [mode de remboursement], sans frais ni retenue de votre part.

Le choix vous revient entièrement. Nous vous remercions de nous indiquer votre décision avant le [date], par retour de courrier ou en nous joignant au [numéro de téléphone]. Sans réponse de votre part à cette échéance, nous procéderons au remboursement afin de ne pas vous laisser dans l'attente.

Nous restons à votre entière disposition pour tout complément d'information et veillerons à ce que cette situation se règle à votre satisfaction.

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

[Prénom][NOM]

Signature