

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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal][VILLE]
Paris, le 14/02/2026

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

Cher(e) [Nom du Client],

Je vous écris en référence à votre commande récente chez [Nom de votre Entreprise] (référence : [Référence de la commande]). Tout d'abord, je tiens à vous remercier pour l'intérêt que vous portez à nos produits/services.

C'est avec regret que je vous informe que le produit/service que vous avez commandé est actuellement indisponible en raison de [expliquer la raison, si possible]. Nous comprenons que cette nouvelle puisse être décevante et nous nous excusons sincèrement pour ce désagrément.

Pour remédier à cette situation, nous aimerions vous proposer une alternative. [Description du produit/service de substitution, y compris les caractéristiques, le prix, etc.] Nous croyons que ce produit/service pourrait répondre à vos besoins et attentes.

Si vous acceptez cette substitution, nous procéderons à la modification de votre commande et nous nous assurerons qu'elle vous parvienne dans les meilleurs délais. Si, en revanche, cette alternative ne vous convient pas, nous sommes disposés à annuler votre commande et à vous rembourser intégralement.

Nous nous efforçons toujours de satisfaire nos clients et nous apprécions votre compréhension en cette circonstance exceptionnelle. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions ou besoin de plus d'informations.

Merci pour votre patience et votre compréhension.

Cordialement,

[Prénom][NOM]

Signature