

[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 : Présentation de nos excuses pour une erreur de livraison

Madame, Monsieur,

Nous tenons à vous informer que nous avons récemment constaté une erreur dans la livraison de votre commande. Nous comprenons à quel point cet incident peut être frustrant et nous souhaitons vous présenter nos plus sincères excuses.

Il semble qu'une confusion se soit produite lors du traitement de votre commande, entraînant ainsi l'envoi d'un article incorrect.

Nous avons immédiatement pris les mesures nécessaires pour corriger cette situation. Une nouvelle livraison contenant le bon article a été expédiée et devrait vous parvenir sous peu.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous contacter si vous rencontrez le moindre problème avec la nouvelle livraison ou si vous avez des questions supplémentaires.

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre patience dans cette affaire. Nous espérons que cette solution vous apportera entière satisfaction.

Nous mettons tout en œuvre pour éviter que de telles erreurs ne se reproduisent à l'avenir, et nous sommes déterminés à vous offrir le meilleur service possible.

Dans l'attente de votre retour, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature