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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal][VILLE]
Paris, le 12/11/2026

Objet : Nos excuses pour une erreur dans la livraison de votre commande n° [Numéro de commande]

Madame, Monsieur,

Nous avons constaté qu'une erreur s'est produite dans la livraison de votre commande n° [Numéro de commande], passée le [Date de la commande]. Le colis qui vous a été remis ne correspond pas à votre achat, et nous tenons à vous présenter nos sincères excuses pour ce désagrément.

Après vérification, une confusion survenue lors de la préparation de votre commande a entraîné l'envoi de [article reçu] à la place de [article commandé]. La responsabilité de cette méprise nous incombe entièrement, et nous mesurons la gêne qu'elle a pu vous causer.

Pour corriger la situation sans attendre, nous avons réexpédié dès aujourd'hui l'article que vous aviez commandé. Il devrait vous parvenir sous [délai estimé]. Vous trouverez ci-joint une étiquette de retour prépayée pour nous renvoyer l'article erroné, sans aucun frais de votre part : il vous suffit de le déposer au point relais le plus proche.

Si vous préférez un remboursement, ou si vous rencontrez la moindre difficulté avec la nouvelle livraison, notre service client reste à votre écoute au [Téléphone] ou par courriel à [Adresse e-mail]. Votre demande sera alors traitée en priorité.

Pour vous remercier de votre patience, nous avons le plaisir de vous offrir [geste commercial : bon d'achat, remise sur une prochaine commande]. C'est notre manière de vous témoigner notre considération malgré ce contretemps.

Soyez assuré que nous avons revu notre procédure de préparation afin qu'une telle erreur ne se reproduise pas. Votre satisfaction compte réellement pour nous, et nous mettons tout en œuvre pour rétablir votre confiance.

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

[Prénom][NOM]

Signature