

[Prénom][NOM]

[Adresse1]

[Code Postal] [VILLE]

Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]

[Adresse Destinataire]

[Code Postal] [VILLE]

Paris, le 28/06/2026

Objet : Réponse à votre réclamation concernant la commande n° [Numéro de commande]

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre réclamation du [date] concernant l'erreur de livraison de votre commande n° [Numéro de commande]. Nous vous présentons toutes nos excuses pour cet incident et tenons à le résoudre dans les meilleurs délais.

Après vérification, l'erreur provient d'une confusion survenue lors de la préparation de votre commande. Nous avons revu nos contrôles afin que cette situation ne se reproduise pas.

Pour y remédier, nous procédons à un échange de l'article concerné. Notre service client vous contactera au [Numéro de téléphone] afin de convenir d'une date pour la livraison de l'article conforme.

Nous vous remercions de conserver l'article reçu par erreur : il sera repris lors de cette nouvelle livraison, sans frais de votre part.

Pour toute question, vous pouvez joindre notre service client au [Numéro de téléphone] ou par email à [Adresse email].

Nous restons à votre disposition jusqu'à la résolution complète de votre dossier.

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

[Prénom][NOM]

Signature