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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 09/11/2026

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], passée le [date de commande]. Nous vous présentons nos excuses les plus sincères pour la gêne occasionnée et tenons à régler cet incident dans les meilleurs délais. Soyez assuré que votre dossier fait dès à présent l'objet de toute notre attention.

Après vérification auprès de notre service logistique, il apparaît que l'erreur provient d'une confusion survenue lors de la préparation de votre commande : l'article [désignation de l'article] a été remplacé par un produit non conforme à votre demande. Cette erreur nous incombe entièrement. Nous avons d'ores et déjà renforcé nos contrôles avant expédition afin qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Pour y remédier sans attendre, nous procédons à l'échange de l'article concerné. Le produit conforme vous sera expédié dès le [date], en livraison prioritaire et sans aucun frais supplémentaire. Notre service client vous contactera au [Numéro de téléphone] afin de convenir avec vous d'un créneau de livraison adapté.

Nous vous remercions de bien vouloir conserver l'article reçu par erreur : il sera repris par notre transporteur lors de cette nouvelle livraison, sans démarche de votre part. Pour le désagrément subi, nous joignons un avoir de [montant] valable sur votre prochaine commande.

Pour toute question relative à votre dossier, vous pouvez joindre directement notre service client au [Numéro de téléphone], du lundi au vendredi, ou par courriel à l'adresse [Adresse email]. Nous restons à votre entière disposition jusqu'à la résolution complète de votre demande.

Nous tenons à vous assurer que cet incident ne reflète pas la qualité de service que nous cherchons à vous offrir au quotidien. Soyez certain que nous ferons le nécessaire pour rétablir votre satisfaction et préserver la relation de confiance qui nous lie.

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

[Prénom][NOM]

Signature