

[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 : Réponse à votre réclamation concernant une erreur de livraison

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre réclamation concernant l'erreur de livraison de votre commande et nous tenons à vous présenter nos plus sincères excuses pour cet inconvénient. Votre satisfaction est notre priorité et nous mettons tout en œuvre pour résoudre ce problème dans les plus brefs délais.

Après vérification, il apparaît que l'erreur provient d'une confusion lors de la préparation de votre commande. Nous comprenons combien cela peut être frustrant et nous vous assurons que des mesures ont été mises en place pour éviter que cela ne se reproduise à l'avenir.

Pour remédier à cette situation, nous vous proposons de procéder à un échange immédiat. Notre service client prendra contact avec vous par téléphone afin de convenir d'un rendez-vous pour la livraison correcte de votre commande.

Dans l'attente de ce contact, nous vous remercions de bien vouloir conserver l'article reçu par erreur. Nous vous confirmons qu'il sera récupéré lors de la nouvelle livraison.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre patience. Votre satisfaction est extrêmement importante pour nous, et nous souhaitons que votre expérience avec notre service reste positive malgré cet incident.

Si vous avez la moindre question ou si vous désirez plus d'informations, n'hésitez pas à contacter notre service client au [Numéro de téléphone] ou par email à [Adresse email].

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

[Prénom][NOM]

Signature