

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

[Nom Destinataire]  
[Adresse Destinataire]  
[Code Postal] [VILLE]  
Paris, le 19/02/2026

Votre réclamation

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier du [Date de réception] dans lequel vous exprimez votre insatisfaction quant au produit que vous avez reçu suite à votre commande du [Date de la commande]. Tout d'abord, nous tenons à vous remercier pour votre retour d'expérience qui nous permettra d'améliorer continuellement la qualité de nos produits et services.

Nous sommes sincèrement désolés que l'article que vous avez reçu n'ait pas répondu à vos attentes et nous comprenons parfaitement votre déception. En tant que [Nom de l'entreprise], nous essayons constamment de fournir des produits de qualité à nos clients et nous regrettons sincèrement que cela n'ait pas été le cas dans votre situation. Afin de mieux comprendre les raisons de votre insatisfaction, nous avons joint à cette lettre un questionnaire que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir. Vos commentaires nous aideront à identifier les éventuels problèmes que nous aurions pu rencontrer dans la fabrication ou la livraison de votre produit. Nous vous assurons que toutes vos remarques seront prises en compte et que nous mettrons tout en œuvre pour trouver une solution satisfaisante.

Nous tenons également à vous informer que nous avons pris des mesures immédiates pour résoudre le problème et éviter que cela ne se reproduise à l'avenir. Nous restons à votre disposition pour toute clarification ou assistance supplémentaire que vous pourriez nécessiter suite à cette situation.

Nous espérons que vous pourrez trouver une solution qui vous convient et que nous aurons le plaisir de continuer à vous servir dans l'avenir. Nous sommes sincèrement désolés pour les désagréments que cela a pu vous causer.

Nous vous remercions pour votre fidélité et votre confiance envers [Nom de l'entreprise]. Vos commentaires nous sont précieux et nous permettent d'améliorer en permanence nos produits et services.

Cordialement,

[Nom du responsable du service clientèle ou du directeur de l'entreprise]

[Prénom][NOM]

Signature