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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 19/11/2026

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

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier du [Date de réception] par lequel vous nous faites part de votre insatisfaction au sujet de l'article livré à la suite de votre commande n° [Numéro de commande], passée le [Date de la commande]. Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous écrire et de nous signaler ce désagrément.

Nous regrettons sincèrement que ce produit n'ait pas répondu à vos attentes et nous comprenons votre déception. Livrer à chacun de nos clients un article strictement conforme à sa commande demeure notre priorité constante, et une réclamation comme la vôtre retient toute notre attention.

Afin de cerner précisément l'origine du problème, vous trouverez ci-joint un court questionnaire que nous vous remercions de bien vouloir compléter, puis de nous retourner à [Adresse ou e-mail de retour]. Vos réponses, ainsi que toute photographie de l'article ou de l'emballage que vous jugeriez utile, nous aideront à déterminer si le défaut tient à la préparation de la commande, à l'article lui-même ou à son acheminement.

Dès réception de ces éléments, nous nous engageons à revenir vers vous sous [Délai, par exemple 8 jours ouvrés] pour vous proposer une solution concrète : selon les conclusions, un échange, un remboursement ou un [geste commercial à préciser]. Notre proposition vous sera confirmée par écrit, afin que vous en conserviez une trace.

Dans l'intervalle, notre service client se tient à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire, au [Numéro de téléphone] ou à [Adresse e-mail]. Nous mettons tout en œuvre pour régler cette situation à votre satisfaction et vous renouvelons nos excuses pour la gêne occasionnée. Votre fidélité compte pour nous, et nous tenons à en rester dignes.

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

[Prénom][NOM]

Signature