

[Prénom][NOM]

[Adresse1]

[Code Postal] [VILLE]

Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]

[Adresse Destinataire]

[Code Postal] [VILLE]

Paris, le 18/06/2026

Objet : Réponse à votre demande de remboursement, commande [Référence de la commande]

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande de remboursement concernant votre commande [Référence de la commande] du [Date de la commande], et nous vous remercions de nous avoir fait part de votre retour. Votre réclamation a retenu toute notre attention.

Après examen, votre demande porte sur un bien périssable, en l'occurrence [mentionner le produit]. Or l'article L221-28 du Code de la consommation écarte le droit de rétractation pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, catégorie dont relève ce produit.

Pour cette raison, et conformément à nos conditions de vente que vous avez acceptées lors de votre achat, nous ne sommes pas en mesure de donner suite à votre demande de remboursement pour cet article.

Nous regrettons que ce produit ne vous ait pas donné satisfaction. Nous restons ouverts à la recherche d'une solution adaptée, qu'il s'agisse d'un avoir ou d'un geste commercial sur une prochaine commande.

Pour en discuter, vous pouvez nous joindre à [Adresse e-mail] ou au [Numéro de téléphone]. Nous reviendrons vers vous rapidement.

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

[Prénom][NOM]

Signature