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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 31/10/2026

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

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande de remboursement concernant la commande [Référence de la commande] passée le [Date de la commande], et nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous écrire. Votre message a retenu toute notre attention et nous l'avons examiné avec soin.

Votre demande porte sur un bien périssable, en l'occurrence [préciser 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. Le produit que vous avez commandé entre précisément dans cette catégorie, ce qui explique le cadre particulier qui lui est applicable.

Pour cette raison, et conformément aux conditions de vente que vous avez acceptées au moment de votre achat, nous ne sommes pas en mesure de donner une suite favorable à votre demande de remboursement pour cet article. Cette position ne traduit aucune réserve sur le sérieux de votre démarche : elle découle simplement de la nature du produit concerné.

Il en irait tout autrement si vous nous signaliez un défaut ou une non-conformité constatée à la livraison : dans ce cas, la garantie légale s'appliquerait pleinement et nous traiterions votre dossier sans délai. N'hésitez donc pas à nous décrire précisément ce que vous reprochez au produit reçu, photographies à l'appui si vous le pouvez.

Nous regrettons sincèrement que cet achat ne vous ait pas donné satisfaction. Soucieux de préserver la relation de confiance qui nous lie, nous restons ouverts à la recherche d'une solution amiable, qu'il s'agisse d'un avoir ou d'un geste commercial sur une prochaine commande.

Pour en échanger, vous pouvez nous joindre à [Adresse e-mail] ou au [Numéro de téléphone], aux horaires [Jours et horaires d'ouverture]. Nous reviendrons vers vous dans les meilleurs délais et restons à votre écoute pour trouver, ensemble, une issue satisfaisante.

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

[Prénom][NOM]

Signature