

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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 07/01/2026

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

Cher(e) [Nom du Client],

Nous avons bien reçu votre demande de remboursement concernant votre commande [Référence de la commande] datée du [Date de la commande]. Nous tenons à vous remercier pour votre retour et sachez que nous prenons toutes les réclamations de nos clients très au sérieux.

Après un examen approfondi de votre réclamation, nous avons constaté que celle-ci concerne un bien périssable, plus précisément [mentionner le produit]. Selon le Code de la Consommation français (Article L221-28), le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Par conséquent, et conformément à notre politique de retour et de remboursement que vous avez acceptée lors de votre achat, nous ne pouvons malheureusement pas honorer votre demande de remboursement pour ce produit spécifique.

Nous regrettons sincèrement que notre produit n'ait pas répondu à vos attentes et nous restons à votre disposition pour discuter d'autres solutions potentielles. Notre priorité reste votre satisfaction en tant que client et nous sommes prêts à faire le nécessaire pour résoudre cette situation.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions ou préoccupations à [Adresse Email] ou à [Numéro de Téléphone].

Nous vous remercions pour votre compréhension et espérons continuer à vous servir à l'avenir.

Cordialement,

[Prénom][NOM]

Signature