

Nom de l'entreprise
Adresse
Code postal / Ville
N° Téléphone

Nom du client
Numéro et rue
Code postal Ville

Fait à (Ville), le (date)

Objet : excuses pour la livraison d'un article défectueux

Cher(e) (nom du client),

Nous vous présentons nos plus sincères excuses pour le désagrément causé par la réception d'un article défectueux dans votre commande n° (indiquez la référence de la commande), reçue le (date).

La qualité de nos produits et votre satisfaction sont nos priorités. Aussi, nous prenons cet incident très au sérieux.

Afin de remédier à cette situation, nous vous proposons les solutions suivantes :

- Remplacement de l'article : Nous pouvons vous envoyer un nouvel article identique dans les plus brefs délais, sans frais supplémentaires.
- Remboursement intégral : Si vous préférez, nous pouvons procéder au remboursement intégral de l'article défectueux ainsi que des frais de livraison.

Nous vous invitons à nous indiquer votre choix par téléphone au (numéro).

Nous vous remercions de votre compréhension. Soyez assuré que nous mettons tout en œuvre pour éviter que de tels incidents ne se reproduisent.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur (nom du client), l'expression de nos salutations distinguées.

Signature