

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 le retard de livraison de votre commande n° (précisez)

Cher(e) (nom du client),

Nous souhaitons vous adresser nos plus sincères excuses pour le retard dans l'acheminement de votre commande n° (indiquez la référence de la commande), initialement prévue le (date).

Malheureusement, en raison d'un problème logistique indépendant de notre volonté (ou précisez brièvement une cause, par exemple : un retard d'approvisionnement), nous n'avons pas été en mesure de respecter les délais annoncés. Soyez assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour résoudre cette situation au plus vite et assurer l'expédition de votre commande dans les meilleurs délais.

Nous estimons que votre commande vous sera livrée aux environs du (date). Vous recevrez un suivi actualisé dès son expédition.

Conscients du désagrément occasionné, nous vous remercions pour votre patience et votre compréhension. Votre satisfaction est notre priorité. À titre de geste commercial, nous souhaiterions vous offrir (proposez une compensation, par exemple : une remise sur une prochaine commande, les frais de livraison, etc.).

Avec toutes nos excuses renouvelées, nous restons à votre entière disposition et vous remercions pour votre confiance.

Veillez agréer, (nom du client), l'expression de nos salutations distinguées.

.
Bien cordialement,
(votre nom)
(votre fonction)
(nom de l'entreprise)