

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 : nos sincères excuses pour une erreur de facturation

Cher(e) (nom du client),

Nous avons récemment identifié une erreur dans votre facturation et souhaitons vous présenter nos plus sincères excuses pour ce désagrément.

Après vérification, nous avons constaté que (expliquez brièvement l'erreur, par exemple : un montant incorrect a été facturé, un article a été comptabilisé en double, etc.). Soyez assuré(e) que nous avons immédiatement pris les mesures nécessaires pour corriger cette erreur.

Nous avons d'ores et déjà procédé à (expliquer la correction : l'émission d'un avoir à valoir sur votre prochaine commande, un remboursement, l'envoi d'une nouvelle facture corrigée, etc.). Vous trouverez en pièce jointe (les documents justificatifs, si nécessaire).

Comprenant les désagréments que cela a pu vous causer, nous travaillons actuellement sur nos processus pour éviter que ce type d'erreur ne se reproduise.

Nous vous remercions pour votre compréhension et restons à votre disposition pour toute question ou clarification. N'hésitez pas à nous contacter au (numéro de téléphone) si besoin.

Avec toutes nos excuses renouvelées,

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