

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 l'interruption de service

Cher(e) (nom du client),

Nous tenons à vous présenter nos plus sincères excuses pour l'interruption du service survenue le (date) à (heure). Nous sommes parfaitement conscients des désagréments que cette situation a pu vous causer et nous en assumons l'entière responsabilité.

Cette interruption a été causée par (brève explication du problème, par exemple : un problème technique imprévu, une maintenance urgente, etc.). Soyez assuré(e) que notre équipe a travaillé activement pour résoudre la situation dans les meilleurs délais et mettre en place des mesures afin d'éviter qu'un tel incident ne se reproduise.

Nous sommes pleinement engagés à vous offrir un service de qualité et nous apprécions votre patience et votre compréhension. En guise de geste commercial, nous souhaitons vous offrir (éventuelle compensation, si applicable, par exemple : un avoir sur votre facture, une semaine d'abonnement gratuit, un service prolongé, etc.).

N'hésitez pas à nous contacter au (numéro de téléphone) pour toute question ou assistance supplémentaire. Nous restons à votre disposition et espérons continuer à vous offrir la meilleure expérience possible.

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