

Madame Prénom NOM
Adresse
CP VILLE

N/Réf. :

V/Réf. :

Objet :
Erreur de livraison

Ville,
le DATE 200N

Madame,

Faisant suite à votre appel téléphonique de ce jour, nous vous signalons que nous avons bien pris en compte votre réclamation et nous vous prions de bien vouloir nous en excuser.

En effet nous avons livré les articles suivants :

- Désignation,référence, au lieu de :
- Désignation, référence

Par conséquent, nous procédons à une nouvelle livraison de vos articles, et ce, à votre convenance, c'est-à-dire avant le DATE 200N. De plus, nous joignons à votre commande, en guise de dédommagement, une bouteille d'huile d'olive.

Enfin, nous prenons en charge l'intégralité des frais engendrés de votre part. Ainsi, nous joignons à votre colis un chèque d'un montant de : 9,85 €, correspondant à votre envoi.

En vous remerciant de votre compréhension et en espérant vous compter parmi nos fidèles clientes, veuillez recevoir, madame, nos sincères salutations.

La Direction
Prénom NOM