Monsieur

Julien Dupertuis

Rue de la Poste 13

1860 Aigle

Aigle, le 6 juin 2016

**Votre réclamation du 3 juin 2016**

Monsieur,

La lettre susmentionnée nous est bien parvenue et a retenu toute notre attention. Nous sommes absolument désolés des erreurs commises lors de la livraison de la couronne de fleurs le 1er juin.

Le prénom de votre frère a été mal orthographié en raison d’une mauvaise communication entre nos collaborateurs. En effet, la personne qui a pris votre commande au téléphone a donné un document manuscrit à l’employé chargé de rédiger les inscriptions sur le ruban. Ce dernier n’a pas bien lu le texte et a confondu les deux prénoms. Désormais, les commandes seront rédigées informatiquement afin d’éviter toute confusion de lecture.

De plus, nous regrettons que la qualité des fleurs ne vous ait pas satisfait. Nous accordons une attention particulière à la fraicheur de nos produits. Dans votre cas, les lys se sont flétris trop rapidement car le système de réserve d’eau dans les tigres n’a pas fonctionné.

Ces erreurs ne peuvent plus être corrigées et nous en sommes profondément attristés. Pour essayer de réparer notre faute, nous annulons notre facture et vous ferons parvenir prochainement un arrangement floral.

Avec toutes nos excuses, nous vous présentons encore nos condoléances et vous prions d’agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

rapidesFleurs

prénom nom de l’élève

Responsable service clients