**Objet:** RE: Réclamation livraison non conforme et articles défectueux

Monsieur,

Nous nous référons à votre message du 27 mars. Premièrement, nous nous disculpons pour notre manque de professionnalité. Nous vous éclaircir que nous apprécions votre fidélité pour réaliser des achats avec nous.

Tout d’abord, nous regrettons de vous informer que nous ne pouvons pas réaliser l’échange à cause d’avoir un stock épuisé. Toutefois, nous proposons de vous envoyer des produits similaires. Ces robes sont de couleurs différentes. Les produits sont livrables dans un délai de 48 heures. Si vous acceptez cette proposition, vous devriez renvoyer les robes défectueuses en port dû. Ensuite, nous acceptons un rabais de 15% pour les chemisiers C112 comme un geste commercial.

Nous restons dans l’attente de votre réponse.

Veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

Cordialement,

Javier Macossay

Service après-vente

3 rue du Soleil, 8098 TOURS

(+33) 03 564 87 33