Monsieur Dupont

33 rue de Picpus

37000 Tours

Société COM+

24 rue Bichat

75010 Paris

Paris, le 5 mai 2005

Madame,

Nous avons bien reçu votre lettre du 2 mai sur le photocopieur réf. 213 xz.

Malgré votre expérience, nous sommes extrêmement étonné pour cette situation. En trois mois, nous avons vendu deux cents photocopieurs et votre réclamation est la première dans ce délai.

Nous allons prendre des mesures pour réparer le fonctionnement défectueux de la touche puisque votre satisfaction primordial.

Étant considérée la gravité de cette entrave pour votre service, il nous est agréable d’envoyer un technicien pour améliorer votre situation dans les plus brefs délais.

En référence à votre proposition de prévois un photocopieur de remplacement, nous rassurons que l’intervention gratuite de notre technicien réparera la touche. Par conséquent, vous ne devriez pas s’inquiéter pour un défaut dans l’avenir.

Nous nous excusons pour cet inconvénient occasionne par les difficultés techniques.

Veuillez recevoir, Madame, nos salutations distinguées.

Monsieur Dupont