[Lieu], le [date]

NOTION DE CONFIDENTIALITÉ

[Titre de civilité, Prénom et Nom]  
[Adresse postale]  
[Ville (Province) Code postal]

Objet : Votre plainte relative à/au [services ou produits faisant l’objet de la plainte]

[Appel],

[Résumé de la situation]

[Explications et mesures pour corriger la situation]

Nous vous prions donc d’accepter nos excuses les plus sincères pour cet incident qui, nous pouvons vous en assurer, ne se renouvellera pas. Le responsable du service à la clientèle prendra contact avec vous sous peu pour vérifier que tout est bien rentré dans l’ordre.

Espérant que nos relations se poursuivront désormais dans l’harmonie, nous vous prions d’agréer, [Appel], l’assurance de notre entier dévouement.

[Signature]