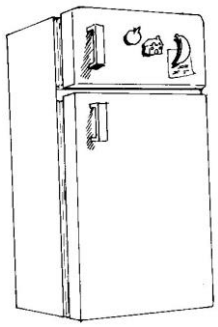
900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**D3 / 16**
Objectif général	**D : Réaliser un message à l'écrit**	
Degré de difficulté	**3**	
Objectif intermédiaire	**1. Produire un message adapté à la situation**	
Objectif opérationnel	**Rédiger une lettre de réclamation**	
Pré-requis	**Etre capable d'écrire.** **D2 / 14 pour la présentation d'une lettre.**	
Nombre d'exercices proposés	**8**	
Exercice de synthèse	**D3 / 16 – 1.9**	
Remarques éventuelles		



Voici un exemple de lettre de réclamation.

Paul Morange
5, chemin du Ruisseau
F-27310 Vallorgue

Vallorgue, le 4 décembre 2015

Magasin Trois Frères
95, avenue Pierre Dunois
F-21140 Lechesne

Objet: réclamation

Madame, Monsieur,

J'ai le regret de vous signaler que je n'ai toujours pas reçu le réfrigérateur BALLARD, Réf. n° 029525 dans votre catalogue, que je vous avais commandé en date du 15 octobre 2015.

La commande devait m'être livrée le 2 novembre. Ce retard d'un mois est d'autant plus inacceptable que vous avez déjà débité le montant de cet achat. Le reçu de ma carte bancaire en témoigne.

En conséquence, je vous prie d'effectuer le nécessaire pour que la livraison soit assurée rapidement.

Veuillez, agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées

P. Morange

P. Morange

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Remarquons d'abord que la **présentation** d'une lettre de réclamation est la même que celle d'une lettre administrative ou commerciale. A ce sujet, vous trouverez toutes les indications au module D3 / 14.

1. Pourquoi écrit-on une lettre de réclamation ?

Parce que l'on n'est pas satisfait de quelque chose.
Dans sa lettre Paul Morange montre deux fois son mécontentement.

Dans le 1er paragraphe, il dit :

« J'ai le regret de vous signaler que je n'ai toujours pas reçu le réfrigérateur BALLARD... ».

C'est une façon polie de commencer une lettre de réclamation. Paul Morange aurait pu aussi employer l'une ou 'autre des phrases suivantes:

- *Je me permets de vous signaler que...*
- *Je constate avec regret que le réfrigérateur BALLARD (Réf. n° 029525 dans votre catalogue) commandée le 15 octobre 2015, ne m'a toujours pas été livré.*
- *Je me permets d'attirer votre attention sur un retard d'un mois dans la livraison du réfrigérateur BALLARD...*

Mais il aurait aussi pu commencer sa lettre en rappelant la commande qu'il avait passée :

- *Je vous ai commandé le15 octobre 2015 un réfrigérateur BALLARD, réf. n°...*
  A ce jour il ne m'a pas encore été livré.
- *Je n'ai toujours pas reçu le réfrigérateur BALLARD, réf...*

Dans le 2ème paragraphe de sa lettre, Paul Morange montre encore son mécontentement en employant le mot « *inacceptable* » :

"Ce retard est d'autant plus inacceptable que vous avez encaissé le montant..."

D'autres mots peuvent être employés pour dire la même chose, par exemple :

« *regrettable, inadmissible, fâcheux* ».

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

2. Dans quel but écrit-on une lettre de réclamation ?

Pour obtenir satisfaction.
Dans le 3ème paragraphe de sa lettre Paul Morange demande que la livraison soit faite rapidement :

« En conséquence, je vous prie d'effectuer le nécessaire pour que la livraison soit assurée rapidement ».

Voici d'autres formules pour dire la même chose.

- Je vous demande d'effectuer les vérifications qui s'imposent et d'honorer cette commande dans les meilleurs délais.
- Je compte sur une livraison rapide.
- Je compte sur une livraison immédiate.
- Je vous prie donc de procéder aux vérifications qui s'imposent et d'effectuer la livraison dans les meilleurs délais.

3. Quand écrit-on une lettre de réclamation ?

Paul Morange écrit pour un retard de livraison. C'est pourquoi, dans les 1er et 2ème paragraphes de sa lettre, il rappelle :

- l'article qu'il avait commandé;
- la référence de cet article;
- la date de la lettre de la commande;
- la date à laquelle la livraison était prévue.

« J'ai le regret de vous signaler que je n'ai toujours pas reçu le réfrigérateur BALLARD, Réf. n° 029525 dans votre catalogue, que je vous avais commandé par lettre datée du 15 novembre 2015

La commande devait m'être livrée le 2 décembre. »

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

On écrit aussi une lettre de réclamation dans le cas suivant.

Il y a une **erreur** : les articles livrés ne correspondent pas à ceux qui avaient été commandés. Il faut alors rappeler la commande passée et signaler l'erreur en décrivant les articles reçus.

Vous écrivez à la maison Delaroche, vente d'articles par correspondance, que la taille des vêtements que vous venez de recevoir ne correspond pas à votre commande. Votre lettre sera jointe au colis que vous retournez.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.2

On écrit aussi une lettre de réclamation dans le cas suivant.

Il y a une **erreur** : les articles livrés ne correspondent pas à ceux qui avaient été commandés. Il faut alors rappeler la commande passée et signaler l'erreur en décrivant les articles reçus.

Vous écrivez à la maison Delaroche, vente d'articles par correspondance, que la taille des vêtements que vous venez de recevoir ne correspond pas à votre commande. Votre lettre sera jointe au colis que vous retournez.

Joëlle Duchemin
11, rue des Platanes
94210 Gevilly

Gevilly, le 18 octobre 15

Maison Delaroche
Service des retours

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu les articles mais ils ne correspondent pas à ce que j'ai commandé.

En effet, les deux pantalons, réf. PA 1273-42 et PA 1256-42, sont de la taille 46 alors que j'avais demandé la taille 42. Les références de ces deux articles se terminent par 42 qui correspond à la taille demandée. L'erreur ne vient donc pas de moi.

Je vous retourne les deux articles à vos frais et souhaite recevoir les pantalons dans la taille commandée le plus rapidement possible.

En vous remerciant de l'attention que vous avez portée à cette réclamation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Joëlle Duchemin

J. Duchemin

On écrit aussi une lettre de réclamation quand des marchandises commandées arrivent en mauvais état, ou quand un appareil acheté ne fonctionne pas. Dans ces cas, il faut donner des précisions sur l'état des marchandises, les défauts de fabrication, les défauts de fonctionnement...

Vous avez acheté le 25 juin 2015, dans un magasin PRINET, un téléviseur RWK, n° 284162 R. Au bout d'un mois votre téléviseur est tombé en panne. Vous l'avez rapporté au magasin PRINET qui l'a réparé. Quinze jours plus tard, nouvelle panne. Le magasin PRINET a réparé le poste une seconde fois, mais trois mois plus tard il est à nouveau hors d'usage. Vous êtes convaincu(e) qu'il y a un défaut de fabrication. Vous écrivez à la Société RWK. Vous racontez ce qui vous est arrivé et vous demandez que l'on vous donne un poste neuf.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.3

On écrit aussi une lettre de réclamation quand des marchandises commandées arrivent en mauvais état, ou quand un appareil acheté ne fonctionne pas. Dans ces cas, il faut donner des précisions sur l'état des marchandises, les défauts de fabrication, les défauts de fonctionnement...

Vous avez acheté le 25 juin 2015, dans un magasin PRINET, un téléviseur RWK, n° 284162 R. Au bout d'un mois votre téléviseur est tombé en panne. Vous l'avez rapporté au magasin PRINET qui l'a réparé. Quinze jours plus tard, nouvelle panne. Le magasin PRINET a réparé le poste une seconde fois, mais trois mois plus tard il est à nouveau hors d'usage. Vous êtes convaincu(e) qu'il y a un défaut de fabrication. Vous écrivez à la Société RWK. Vous racontez ce qui vous est arrivé et vous demandez que l'on vous donne un poste neuf.

José Laporte
6, avenue Mozart
F-27420 Palissois

Palissois, le 12 novembre 15

Société RWK
7 rue du Pont Neuf
F-56900 Le Chenay

Madame. Monsieur,

J'ai acheté le 25 juin 2015, dans un magasin PRINET, un téléviseur RWK, n° 284162 R.

Or, au bout d'un mois, mon téléviseur est tombé en panne une première fois. Je l'ai rapporté au magasin PRINET qui l'a réparé. Quinze jours plus tard, nouvelle panne. Le magasin PRINET a réparé le poste une seconde fois, mais trois mois plus tard il est à nouveau hors d'usage. Je suis convaincu qu'il y a un défaut de fabrication.

Je vous demande par conséquent d'échanger ce poste défectueux contre un poste neuf ayant les mêmes références.

En vous remerciant de l'attention que vous avez portée à cette réclamation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

José Laporte

J. Laporte

On écrit aussi une lettre de réclamation dans le cas suivant.

* Une commande est livrée **incomplète**, il manque des articles. Il faut alors rappeler la commande passée, signaler les articles qui sont bien arrivés et préciser ceux qui manquent.

EXEMPLE:

Magasin YYY
Adresse

Lieu, date

Société XXX
Adresse

Objet : réclamation pour une erreur de livraison

Madame, Monsieur**,**

Nous avons commandé le…… 10 nappes en coton à fleurs liberty bleu ciel et 60 serviettes de table assorties.

Il a dû se produire une erreur au moment de la livraison car nous avons reçu 10 nappes en coton à fleurs liberty bleu ciel et 60 serviettes de table écossaises.

Vous comprendrez que nous ne pouvons pas accepter des articles aussi mal assortis. Nous attendons votre réponse.

Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Signature

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Envoyer un message par e-mail

Quand on écrit un e-mail, il n'est pas nécessaire d'être aussi strict que lorsqu'on rédige une lettre. Il n'est pas utile de mettre le nom et l'adresse de l'Entreprise à laquelle on s'adresse puisque ces données figurent automatiquement. Il n'est pas non plus obligatoire de préciser sa propre adresse puisque la réponse se fera par l'intermédiaire de l'ordinateur. La formule de politesse peut être réduite à un simple « Cordialement » suivi du nom de la personne qui écrit. Il est également inutile d'écrire la date qui est automatiquement inscrite sur votre message.

Voici un exemple de message envoyé par e-mail (on dit aussi « courriel » ou « mèl ») :

Madame, Monsieur,
A ce jour, je n'ai pas encore reçu ma commande de livres n° 623 744. Elle devait m'arriver avant hier. J'aimerais savoir où en est l'expédition et s'il y a un éventuel problème.
Je vous remercie de votre réponse.
Cordialement,
Elodie Bragard

A vous !

Vous avez commandé des articles sur Internet. Une fois livrés, vous vous rendez compte que ces articles ne correspondent pas à votre commande. Vous allez envoyer un e-mail au webmaster (le webmaster est la personne qui reçoit la correspondance par Internet et qui y répond).

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.5

Envoyer un message par e-mail

Quand on écrit un e-mail, il n'est pas nécessaire d'être aussi strict que lorsqu'on rédige une lettre. Il n'est pas utile de mettre le nom et l'adresse de l'Entreprise à laquelle on s'adresse puisque ces données figurent automatiquement. Il n'est pas non plus obligatoire de préciser sa propre adresse puisque la réponse se fera par l'intermédiaire de l'ordinateur. La formule de politesse peut être réduite à un simple « Cordialement » suivi du nom de la personne qui écrit. Il est également inutile d'écrire la date qui est automatiquement inscrite sur votre message.

Voici un exemple de message envoyé par e-mail (on dit aussi « courriel » ou « mèl ») :

Madame, Monsieur,
A ce jour, je n'ai pas encore reçu ma commande de livres n° 623 744. Elle devait m'arriver avant hier. J'aimerais savoir où en est l'expédition et s'il y a un éventuel problème.
Je vous remercie de votre réponse.
Cordialement,
Elodie Bragard

A vous !

Vous avez commandé des articles sur Internet. Une fois livrés, vous vous rendez compte que ces articles ne correspondent pas à votre commande. Vous allez envoyer un e-mail au webmaster (le webmaster est la personne qui reçoit la correspondance par Internet et qui y répond).

Bonjour,
J'ai commandé le 3 septembre 2015 2 DVD. Il s'agissait de :
- RAZZIO en concert, réf. D713-03
- Rencontre avec la lune, réf. F910-31

Or, j'ai reçu 2 DVD qui n'ont rien à voir avec ma commande.
- La danse de salon
- Apprenez le japonais en un clin d'oeil

Comment puis-je vous les retourner sans payer de frais d'envoi ? Quel sera le délai de livraison pour les bons articles ?
Merci de votre réponse.
Cordialement,
Arthur Wagner

MENACER, DEMANDER UN DEDOMMAGEMENT.

Un **préjudice** est un événement qui est nuisible, qui fait du tort à quelqu'un.

Si une commande arrive en retard, en mauvais état, si elle est incomplète, ou si les articles ne correspondent pas à ceux qui avaient été demandés, le client peut en subir les conséquences. Surtout si la marchandise avait été commandée pour être vendue (dans le cas d'un magasin) ou pour exécuter un travail (dans le cadre d'une entreprise).

Un client, qui considère que le retard, l'erreur ou le mauvais état des marchandises lui portent préjudice, peut menacer l'entreprise à laquelle il avait passé la commande et demander un dédommagement, une indemnité.

Mais attention : une lettre de réclamation a toujours pour but d'obtenir satisfaction ou d'aboutir à un accord, à une entente. Aussi faut-il rester poli.

Voici quelques formules que l'on peut employer :

Si je ne reçois pas ces articles avant le..., je serais amené(e) à réclamer une indemnité pour le préjudice causé.

Je suis donc amené(e) à réclamer une indemnité pour le préjudice causé.

Nous sommes donc en droit de vous demander un dédommagement pour le préjudice causé par ce retard.

Du fait de ce retard, j'éprouve un sérieux préjudice. En conséquence, je demande en réparation une indemnité de ...€.

Je demande en réparation du dommage qui m'a été causé une indemnité de...€.

En raison des pertes financières entraînées par..., je suis obligé(e) de vous demander un dédommagement.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Vous tenez une confiserie. Le 25 novembre 2015, vous avez commandé à un chocolatier 10 boîtes de chocolat noir, 15 boîtes de chocolat au lait et 5 boîtes de chocolat blanc.

Aujourd'hui 10 décembre, la commande est arrivée en mauvais état: le carton d'emballage était déchiré, 5 boîtes de boîtes de chocolat au lait sont abîmées et il manque 5 chocolat blanc.

Vous écrivez au chocolatier une lettre de réclamation. Vous lui demandez de vous expédier avant le 20 décembre les boîtes qui manquent et celles qui ne peuvent être vendues. Vous le menacez d'exiger une indemnité si la date n'était pas respectée car après la période de Noël, vous auriez des risques de ne pas les vendre.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.6

Vous tenez une confiserie. Le 25 novembre 2015, vous avez commandé à un chocolatier 10 boîtes de chocolat noir, 15 boîtes de chocolat au lait et 5 boîtes de chocolat blanc.

Aujourd'hui 10 décembre, la commande est arrivée en mauvais état: le carton d'emballage était déchiré, 5 boîtes de boîtes de chocolat au lait sont abîmées et il manque 5 chocolat blanc.

Vous écrivez au chocolatier une lettre de réclamation. Vous lui demandez de vous expédier avant le 20 décembre les boîtes qui manquent et celles qui ne peuvent être vendues. Vous le menacez d'exiger une indemnité si la date n'était pas respectée car après la période de Noël, vous auriez des risques de ne pas les vendre.

Confiserie "les calissons"
Adresse

Lieu, le 10 décembre 20..

Nom du Chocolatier
Adresse

Objet: réclamation

Madame, Monsieur,

Je vous ai passé le 25 novembre 2015 commande de 10 boîtes de chocolat noir, 15 boîtes de chocolat au lait et 5 boîtes de chocolat blanc.

Une partie de cette commande est arrivée ce matin en mauvais état : le carton d'emballage était déchiré, 5 des 15 boîtes de chocolat au lait sont abîmées et il manque 5 boîtes de chocolat blanc.

Les fêtes de Noël approchent et j'ai absolument besoin de cette marchandise pour répondre aux demandes de la clientèle. Aussi je vous prie de m'expédier les 5 boîtes manquantes et de remplacer les 5 boîtes abîmées avant le 20 décembre.

Si, cette date n'était pas respectée, je serais obligé(e) de réclamer des indemnités pour le préjudice causé.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

Madame Daru est couturière. Elle a commandé le 25 avril 2015, sur le catalogue de la maison Ginger, une machine à coudre Elsa, modèle luxe, réf. XZT03. Elle l'a reçue le 10 mai 2015. La machine ne fonctionne pas. Madame Daru ne peut pas travailler. Voici la lettre qu'elle a écrite à la maison Ginger.

Madame Daru
25, chemin des érables
F-53001 Mont des loups

Mont des loups, le 15 mai 20..

Monsieur le Directeur,

La machine à coudre que vous m'avez vendue (je l'ai reçue le 10 mai) ne marche pas. Je ne peux pas travailler et mes clientes attendent. Ça ne va pas du tout. J'ai payé la machine. Il faut que quelqu'un vienne la faire marcher ou que vous m'en donniez une neuve. Sinon je peux vous faire un procès.

Salutations distinguées.

1) Relevez toutes les erreurs que contient cette lettre.

2) Réécrivez la lettre de Madame Daru

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.7

Madame Daru est couturière. Elle a commandé le 25 avril 2015, sur le catalogue de la maison Ginger, une machine à coudre Elsa, modèle luxe, réf. XZT03. Elle l'a reçue le 10 mai 2015. La machine ne fonctionne pas. Madame Daru ne peut pas travailler. Voici la lettre qu'elle a écrite à la maison Ginger.

Madame Daru
25, chemin des érables
F-53001 Mont des loups

Mont des loups, le 15 mai 20..

Monsieur le Directeur,

La machine à coudre que vous m'avez vendue (je l'ai reçue le 10 mai) ne marche pas. Je ne peux pas travailler et mes clientes attendent. Ça ne va pas du tout. J'ai payé la machine. Il faut que quelqu'un vienne la faire marcher ou que vous m'en donniez une neuve. Sinon je peux vous faire un procès.

Salutations distinguées.

1) Relevez toutes les erreurs que contient cette lettre.

2) Réécrivez la lettre de Madame Daru

- Madame Daru n'a pas mentionné le nom et l'adresse du destinataire.
- Elle n'a pas précisé l'objet
- Il est inutile de s'adresser au directeur, ce n'est pas lui qui lira la lettre et ce n'est pas lui qui s'occupe du service après-vente
- Madame Daru a oublié de donner la marque de la machine et sa référence
- Elle emploie des expressions trop familières : "Ça ne va pas du tout", "il faut que quelqu'un vienne la faire marcher ou que vous m'en donniez une neuve".
- Il n'est pas nécessaire de menacer d'un procès dans une lettre de réclamation.
- La formule de politesse n'est pas convenable.

Madame Praud
25, chemin des érables
F-53001 Mont des Loups

Mont des Loups, le 15 mai 2015

Maison Ginser
Service après-vente
Adresse

Objet : réclamation

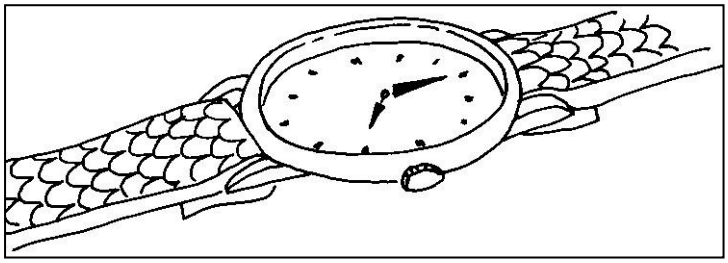
Madame, Monsieur,

J'ai reçu le 10 mai 2015. la machine à coudre Elsa, modèle Luxe, réf. XZT03, que j'avais commandée le 25 avril 2015. .Je l'ai payée par chèque bancaire dès la livraison. Or la machine ne fonctionne pas. Mes clientes attendent et je ne peux pas travailler. De ce fait j'éprouve un sérieux préjudice.

Je vous demande donc soit de faire le nécessaire pour que la machine fonctionne, soit de m'en envoyer une en bon état dans les plus brefs délais. Sinon je serais obligée de vous demander une indemnité en raison des pertes financières entraînées.

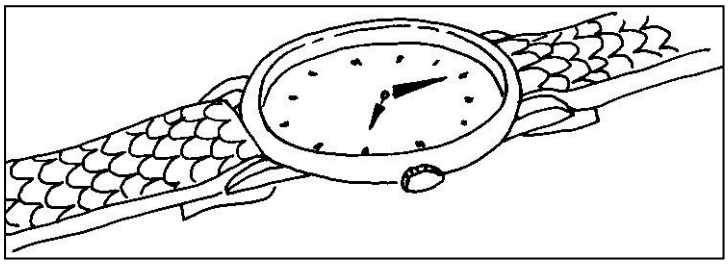
Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Solange Daru



Vous avez passé la commande d'un manteau par correspondance. Avec cette commande, vous deviez recevoir une montre en cadeau. Le manteau va très bien mais la montre ne fonctionne pas. Or, en enlevant le plastique qui la protégeait, vous n'avez ni forcé ni brutalisé la montre. Vous avez bien suivi les instructions de mise en marche mais sans succès. Vous écrivez donc un e-mail à la firme par correspondance pour faire part du problème et demander qu'on vous envoie une montre en bon état de fonctionnement.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.8



Vous avez passé la commande d'un manteau par correspondance. Avec cette commande, vous deviez recevoir une montre en cadeau. Le manteau va très bien mais la montre ne fonctionne pas. Or, en enlevant le plastique qui la protégeait, vous n'avez ni forcé ni brutalisé la montre. Vous avez bien suivi les instructions de mise en marche mais sans succès. Vous écrivez donc un e-mail à la firme par correspondance pour faire part du problème et demander qu'on vous envoie une montre en bon état de fonctionnement.

Madame, Monsieur

Je suis très satisfaite du manteau que j'ai reçu mais je l'ai commandé en particulier car je trouvais très jolie la montre que vous offriez en cadeau. Elle l'est, en effet, mais hélas elle ne fonctionne pas. J'ai attentivement lu les consignes d'utilisation, j'ai enlevé le petit morceau de plastique mais j'avais beau tourner la molette, pour régler l'heure, les aiguilles ne tournaient pas. Je n'arrive donc pas à mettre ma montre en route et je suis très déçue… Je tiens à préciser que je n'ai pas "forcé" ni brutalisé l'objet. J'ai simplement essayé de le faire fonctionner comme indiqué. La garantie est donc valable car il s'agit sûrement d'un défaut de fabrication.

Je vous serai très reconnaissante de bien vouloir me retourner une montre qui fonctionne à la place de celle que vous trouverez ci-joint et je vous en remercie d'avance.

Avec mes sentiments les meilleurs,

Dominique Winter

Vous avez acheté deux ensemble de draps, une blanche et une rose (drap de dessus et drap housse avec les taies assorties) par correspondance à Maison Dorée. Vous avez ouvert l'emballage du premier ensemble, le blanc, et vous l'avez lavé à 40° puis repassé à cause de l'apprêt. Vous avez alors constaté que la qualité du coton était mauvaise. Le tissu était rugueux et désagréable au toucher. Vous n'avez donc pas déballé le second ensemble de drap qui est de la même fabrication.

Vous renvoyez le tout avec une lettre de réclamation. Vous espérez être remboursé(e) du tout mais vous savez que lorsqu'un article a été lavé, il ne peut normalement pas être échangé ou remboursé… Vous êtes donc diplomate pour obtenir satisfaction mais vous insistez sur votre déception car vous êtes client(e) à Maison Dorée depuis longtemps.

Ecrivez cette lettre de réclamation.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 16 - 1.9

Madame Danielle Roquebrune
29, rue du long puits
F-63190 Denvers
N° client : 644 855 486
N° commande : 1-6-237-70814-91

Denvers, le 1er sept. 15

Madame, Monsieur,

Fidèle cliente à la Maison Dorée depuis longtemps, j'ai commandé et reçu une série d'articles pour un total de 201,40 €. Or ces articles sont plus que décevants : inutilisables. Il s'agit d'un drap Colomba blanc, son drap housse et 4 taies d'oreiller (2 carrées et 2 rectangulaires) ainsi que les mêmes articles en même quantité en couleur rose.

J'ai laissé dans son emballage d'origine la série couleur rose. J'ai fait tremper dans l'eau froide puis lavé normalement en machine à 40° la série de couleur blanche en raison de l'apprêt. Je me suis alors rendu compte que le tissu (100 % coton) était extrêmement rêche et désagréable au toucher. Impossible de dormir dans de tels draps ! Essayez sur votre joue et vous vous rendrez parfaitement compte. Je n'avais heureusement pas déballé la série de couleur rose que je vous renvoie intacte.

Je sais bien que pour renvoyer un article et être remboursé, cet article ne doit pas avoir été lavé. Mais voilà, j'ai fait confiance pour les draps et ne pensais pas d'après mon expérience qu'une telle non-qualité de coton puisse exister. C'est pourquoi je n'ai pas hésité à laver l'ensemble que, de toute façon, je ne pouvais pas utiliser dans son apprêt, comme on le fait pour tout drap neuf. Je vous retourne donc également l'ensemble de draps et taies roses non déballé.

La somme totale pour cette série de draps et taies étant importante (201,40 €), il me serait très désagréable de l'avoir perdue car je ne pourrai pas utiliser de tels draps et taies.

Les références sont les suivantes :

- ensemble draps et taies Colomba blanc 105 643 3
- ensemble draps et taies Colomba rose 105 645 6

En vous remerciant de l'attention que vous avez bien voulu porter à ma lettre, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Danielle Roquebrune