

Réponse à une réclamation

Panoramix SARL
A l'attention de M^{me} G. Boutillon
98, Avenue de Strasbourg
54010 Nancy

Grenoble, le 4 avril 2004

Objet : Votre réclamation

Madame,

Nous accusons réception de votre lettre du 1^{er} avril par laquelle vous nous informez que notre dernière livraison est arrivée endommagée et qu'une partie de la marchandise est inutilisable. Nous regrettons cet incident dû à une influence extérieure, pour lequel cependant nous déclinons toute responsabilité, car la marchandise avait été emballée avec le plus grand soin.

Nous vous suggérons de faire une déclaration d'avarie auprès de la compagnie d'assurance maritime Maritime S.A.R.L. sur présentation de la police d'assurance, du certificat d'avarie, du connaissance et de la facture de commerce.

Nous sommes bien sûr prêts, si vous le souhaitez, à faire la déclaration en votre nom. Pour ce faire, les documents requis devront être mis à notre disposition. Après régularisation, nous vous adresserons une note de crédit.

Convaincus que cette affaire va pouvoir être réglée à la satisfaction des deux parties et que nos relations d'affaires, qui ont toujours été excellentes, n'en seront pas compromises, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Isabelle Robin