Nom Prénom

Adresse complète

CP - Ville

N° tél. (fixe et/ou portable)

Adresse mail

Nom du destinataire ou entreprise

Adresse complète

CP - Ville

Fait à (Ville), le (Date).

Lettre recommandée avec accusé de réception

Réf : Numéro de commande

PJ : Copie de la commande XXX

Objet : Réclamation pour marchandise défectueuse

Madame, Monsieur,

Suite à la commande (Référence de la commande) du (Date de la commande), j’accuse réception de la livraison en date du (Date de livraison).

Après avoir déballé le colis en question, j’ai malheureusement constaté que (Nom du ou des produits) sont défectueux. (Préciser les problèmes rencontrés, ainsi que l’état du carton au moment de la livraison pour déterminer les responsabilités)

Conformément aux conditions d’achat, je vous remercie de procéder au (Remboursement ou remplacement) de ladite marchandise. Le cas échéant, nous pouvons également convenir d’un avoir pour une commande ultérieure.

Dans l’attente de votre retour, je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature