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