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 non conforme

Madame, Monsieur,

J’ai bien reçu le colis (Référence du colis et de la livraison) concernant la commande XXX du (Date de la commande).

Après contrôle du contenu, il apparaît que la marchandise n’est pas conforme à mes attentes. (Évoquer tous les motifs de la non-conformité : incompatibilité, erreur de référence, descriptif inexact ou imprécis…)

Par conséquent, je vous remercie de procéder à son remboursement sous forme de (Virement, avoir…) pour la somme de (Montant de la commande en euros). Dans l’éventualité d’une erreur de référence, nous vous prions de bien vouloir nous expédier les articles en question.

Pourriez-vous m’informer au plus vite de la bonne prise en charge de ma demande ?

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature