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