Nom Prénom

Adresse

Code postal, Ville

Numéro de téléphone correspondant au forfait

Nom de la société de télécommunications<br/>
Adresse <br/>
Code postal, Ville<br/>

Fait à (Ville), le (Date).

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Lettre de réclamation suite à un hors forfait

Pièce jointe annexée : photocopie d’un éventuel justificatif

Madame, Monsieur,

Ayant pris connaissance de ma facture (numéro/mois/autre référence de la facture) concernant mon forfait (nom/référence du forfait) souscrit le (date), j’ai pu noter la présence d’un hors forfait facturé d’un montant de (X) €.

(Choisissez le paragraphe adéquat selon l’objet de votre réclamation.)

1- Ce hors forfait correspond à une consommation effectuée à l’étranger. En effet, alors que je n’avais pas déclenché l’option étranger de mon forfait, (j’ai dû utiliser mon portable pour une urgence/j’ai oublié de désactiver les données Internet de mon portable).<br/>

Cette situation étant exceptionnelle au regard de la consommation mesurée que je fais chaque mois de mon forfait, je vous prie, par cette lettre recommandée, de bien vouloir reconsidérer ce montant de hors forfait et de bien vouloir réaliser un geste commercial.

2- Ce hors forfait correspond à un léger surplus de consommation dû à (notez une raison valable pour avoir dépassé votre forfait, comme une recherche d’emploi, un proche appelé tous les jours depuis l’hôpital, etc.). <br/>

Cette situation étant exceptionnelle au regard de la consommation mesurée que je fais chaque mois de mon forfait, je vous prie par cette lettre recommandée de bien vouloir reconsidérer ce montant de hors forfait et de bien vouloir réaliser un geste commercial.

3- Ce hors forfait correspond à une consommation effectuée au/en (nom du pays), pays membre de l’Union européenne. Et ce montant de hors forfait qui m’a été facturé dépasse les 50 €, seuil à partir duquel vous étiez tenu de bloquer la consommation de données en mode itinérance, conformément à la réglementation européenne, chose que vous n’avez pas faite.<br/>

En conséquence, je vous demande par cette lettre recommandée de bien vouloir corriger cette erreur de facturation, en établissant une nouvelle facture que je règlerai dans les plus brefs délais après réception.

Vous remerciant par avance de la prise en compte de ma réclamation et dans l’attente de votre réponse, je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de mes meilleurs sentiments.

Signature