Nom Prénom

Adresse

Code postal / Ville

N° Tél.

Service Client Amazon

67, boulevard du général Leclerc

92112 Clichy

Fait à (Ville), le (Date)

Objet : Réclamation suite à une commande non conforme

Numéro de commande : (Ajouter le numéro de commande)

(Madame, Monsieur),

Le (indiquer la date), j'ai passé une commande (indiquer le numéro) sur votre site. J'ai été livré le (indiquer la date), mais le produit reçu n'était pas celui que j'attendais.

En effet, j'avais commandé (mettre le numéro ou la référence du produit) et j'ai reçu (mettre le numéro ou la référence du produit). Comme je n'ai pas pu ouvrir le colis devant le livreur (éventuellement, préciser la raison), je n'ai pas notifié sur le bon de livraison la non-conformité de l'article en question.

J'ai aussitôt contacté le service clientèle, mais aucune solution ne m'a été proposée. Je vous demande donc de m'envoyer le modèle que j'avais commandé ou de me rembourser la somme payée. Elle s'élève à (indiquer la somme). Conformément à l'article L121-20-3 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 30 jour à compter de la réception de cette lettre pour me rembourser ou m'envoyer l'article commandé.

Si je n'obtiens pas de réponse dans les délais indiqués, ou que votre réponse est incomplète, je saisirai les autorités compétentes afin de faire valoir mes droits.

Dans l'attente d'une réponse favorable, je vous prie d'agréer (Madame, Monsieur), l'expression de mes salutations distinguées.

Signature