Réclamation pour colis non livré, en retard ou abîmé

Expéditeur

Nom et prénom

Adresse complète

Téléphone

Adresse e-mail

Destinataire

Nom du destinataire ou du service

Adresse du destinataire

Fait à (lieu)

Date

Objet : réclamation concernant la livraison de ma commande

Madame, Monsieur,

Je vous écris au sujet de la commande ci-dessous, dont la livraison ne s'est pas déroulée comme prévu. Je vous demande d'examiner ma situation et d'y apporter la solution indiquée plus bas.

Commande et livraison

N° de commande

Date de commande

Montant payé

Vendeur ou boutique

Transporteur et n° de suivi

Date de livraison annoncée

Date de réception

Le problème rencontré

- ☐ Colis en retard
- ☐ Colis jamais reçu
- ☐ Colis ou produit endommagé
- ☐ Produit non conforme à la commande

Ce qui s'est passé, avec les dates et les échanges déjà effectués

Ce que je demande

- ☐ La livraison de ma commande
- ☐ Le remboursement
- ☐ Le remplacement du produit

Réponse ou solution souhaitée avant le

Je vous remercie de me répondre par écrit. Vous trouverez avec cette lettre les pièces utiles : confirmation de commande, suivi du colis, photographies et échanges précédents.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Pièces jointes

Mode d'envoi

- ☐ Lettre recommandée avec accusé de réception (ou équivalent)
- ☐ Remise en main propre contre décharge
- ☐ Autre mode

Signature

Nom en toutes lettres