[Prénom][NOM]
[Adresse]
[Code Postal][Ville]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal][VILLE]
Paris, le 14/11/2026

Objet : Demande de remboursement pour un produit non conforme

Madame, Monsieur,

Je me permets de revenir vers vous au sujet de la commande [numéro de commande], passée le [date d'achat] pour un montant de [montant] euros et portant sur le produit suivant : [désignation et référence du produit]. La livraison est intervenue le [date de livraison].

À la réception, j'ai constaté que cet article ne correspondait pas à ce qui avait été annoncé au moment de l'achat. Concrètement, [décrire précisément l'écart ou le défaut : caractéristiques annoncées, état réel, dysfonctionnement constaté]. Le bien ne présente donc pas les qualités que je pouvais légitimement attendre. Vous trouverez ci-joint une copie de la facture, du bon de commande ainsi que des photographies mettant en évidence le défaut.

Au titre de la garantie légale de conformité, prévue par les articles L217-3 et suivants du Code de la consommation, le vendeur professionnel est tenu de livrer un bien conforme à la commande et répond des défauts existant lors de la délivrance. S'agissant d'un produit neuf, ce défaut est présumé exister dès la livraison, sans que j'aie à en rapporter la preuve.

Cette obligation n'ayant manifestement pas été respectée, et la réparation comme le remplacement ne me paraissant pas adaptés à la situation, je vous demande le remboursement intégral de cet achat, soit [montant] euros. Je reste naturellement à votre disposition pour vous retourner le produit selon les modalités et aux frais que vous voudrez bien me préciser.

Je vous remercie de me confirmer votre accord ainsi que les conditions pratiques de remboursement dans un délai de quinze jours à compter de la réception de ce courrier. Passé ce délai, ou en cas de refus, je me verrai contraint de saisir le médiateur de la consommation dont vous dépendez, puis, le cas échéant, la juridiction compétente.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature