[Prenom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 09/11/2026

Objet : Réclamation pour colis non livré et demande de livraison ou de remboursement (commande n° [numéro de commande])

Madame, Monsieur,

Le [date de commande], j'ai passé auprès de votre société la commande n° [numéro de commande], portant sur [description du produit commandé], pour un montant total de [montant payé] euros, frais de livraison compris, que j'ai intégralement réglé.
La livraison était prévue pour le [date de livraison prévue], par l'intermédiaire du transporteur [nom du transporteur] ; or, à ce jour, je n'ai jamais reçu mon colis, qui apparaît [perdu / en cours d'acheminement depuis plusieurs semaines / marqué « livré » alors qu'aucune remise ne m'a été faite].
Je vous rappelle que, pour un achat conclu à distance, le vendeur est responsable de plein droit de la bonne livraison de la commande jusqu'à la remise effective du bien au consommateur, et qu'il lui appartient d'apporter la preuve de cette remise.
Il ne m'appartient donc pas de me retourner contre le transporteur : c'est à vous, en votre qualité de professionnel, qu'incombe la charge de cette livraison et le risque de perte ou de dommage survenu pendant le transport.
Par la présente, je vous mets en demeure de procéder à la livraison effective de ma commande dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de ce courrier ; à défaut de livraison dans ce délai, je considérerai le contrat comme résolu et vous demande de me rembourser l'intégralité des sommes versées, soit [montant payé] euros, frais de port inclus.
Sans réponse satisfaisante de votre part, je me réserve la possibilité de saisir le médiateur de la consommation dont relève votre entreprise, de signaler ce litige sur la plateforme SignalConso de la DGCCRF, puis, le cas échéant, de porter l'affaire devant la juridiction compétente.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature