[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 : Demande de prise en charge au titre de la garantie - produit défectueux [désignation du produit], commande n° [numéro de commande]

Madame, Monsieur,

Notre société [raison sociale] a commandé auprès de vos services le produit suivant : [désignation du produit], référence [référence], numéro de série / de lot [numéro de série / de lot], livré le [date de livraison] dans le cadre de la commande n° [numéro de commande] et de la facture n° [numéro de facture] du [date d'achat / de facture].
Nous constatons aujourd'hui que ce matériel présente un défaut affectant son bon fonctionnement : [nature précise du défaut], rendant son utilisation impossible ou fortement dégradée dans nos conditions normales d'exploitation.
Nous tenons à préciser que ce produit a été installé et utilisé conformément à vos préconisations ainsi qu'aux notices et consignes fournies, sans modification ni usage anormal de notre part, le défaut constaté ne relevant donc ni d'une usure normale ni d'une mauvaise manipulation.
Ce produit étant couvert par la garantie [durée / référence de la garantie] que vous avez consentie au titre de nos conditions contractuelles, nous vous demandons d'en assurer la prise en charge complète et sans frais pour notre entreprise.
Nous sollicitons à titre principal le remplacement du produit défectueux par un matériel identique en parfait état de fonctionnement et, à défaut, sa réparation dans les meilleurs délais ou l'émission d'un avoir d'un montant équivalent à [montant].
Vous trouverez ci-joint les pièces justificatives de notre demande (bon de commande, bon de livraison, facture et photographies du défaut), et nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer les modalités de prise en charge dans un délai de [délai, par exemple quinze jours] à compter de la réception de la présente.
Dans l'attente de votre retour, nous restons à votre disposition pour tout complément d'information ou pour organiser, le cas échéant, l'enlèvement du matériel. Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature