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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 22/11/2026

Objet : Demande de remplacement de l'équipement [box ou boîtier] défectueux

Madame, Monsieur,

L'équipement [modèle et type], numéro de série [référence], est associé à mon contrat [numéro] à l'adresse [adresse]. Depuis le [date], il présente [coupures, redémarrages, surchauffe, voyant ou absence de synchronisation], ce qui empêche l'utilisation normale de [services].

J'ai contacté l'assistance les [dates] sous les références [incidents] et effectué [redémarrage, réinitialisation, changement de câble ou test]. Le résultat est [description]. Les autres éléments de mon installation ont été vérifiés de la manière suivante : [essais et observations].

Je vous demande de remplacer sans frais l'équipement défectueux et ses accessoires nécessaires, par [envoi, retrait en boutique ou intervention]. Merci de confirmer le modèle expédié, la date de disponibilité et les étapes d'activation pour limiter l'interruption du service.

Je vous prie de fournir un bon de retour ou des instructions écrites indiquant les appareils, câbles et alimentations à restituer. Le dépôt devra donner lieu à un reçu mentionnant les numéros de série. Je conserverai cette preuve afin d'éviter toute facturation ultérieure pour matériel non rendu.

Aucun frais d'échange ne doit m'être imputé si le défaut ne résulte pas d'une détérioration dont je suis responsable. Si vous retenez une autre cause, transmettez le diagnostic et le tarif avant toute opération payante, afin que je puisse examiner et accepter ou contester cette proposition.

Merci de répondre sous [délai] et de prévoir une solution temporaire si l'échange ne peut être immédiat. Après activation, je vous demande de vérifier la stabilité de la ligne et de régulariser la période sans service selon la durée réellement constatée.

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

[Prenom][NOM]

Signature