

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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 25/08/2026

Objet : Contestation des frais de non-restitution du matériel [référence]

Madame, Monsieur,

À la suite de [résiliation ou échange] de mon contrat [numéro], vous m'avez demandé de restituer [liste du matériel]. J'ai remis le colis numéro [suivi] au point [nom et adresse] le [date], au moyen de votre bon de retour [référence]. Le suivi indique [prise en charge ou livraison] le [date] à [lieu]. Le colis pesait [poids] et contenait [box, décodeur, boîtier, télécommande, alimentation et câbles], avec les numéros de série [références]. Je joins la preuve de dépôt, le suivi et les photographies prises avant fermeture.

Pourtant, votre facture du [date] ou votre message du [date] réclame [montant] euros pour [matériel prétendument absent]. Je vous demande de rechercher le colis, rapprocher les numéros de série et annuler les frais injustifiés.

Si vous considérez qu'un accessoire précis manque, indiquez son nom, son numéro éventuel, la liste de retour communiquée et la méthode de calcul du montant. Je reconnais uniquement la situation suivante : [aucun élément manquant ou élément non restitué], qui doit être examinée séparément.

Merci de suspendre le recouvrement de la somme contestée pendant vos vérifications, sans affecter les autres montants régulièrement dus. Si un dépôt de garantie de [montant] euros a été versé, je demande sa restitution selon le délai applicable à compter du retour du matériel.

Je vous remercie de confirmer sous [délai] la correction de la facture, la clôture de l'alerte matériel et le montant remboursé. Sans résolution après le parcours de réclamation interne, je transmettrai les preuves au médiateur des communications électroniques et aux services compétents.

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

[Prenom][NOM]

Signature