[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 : Contestation de la livraison de la commande [numéro]

Madame, Monsieur,

J'ai commandé le [date] sur votre site [désignation du produit], pour un montant de [montant] euros, livraison comprise. La commande porte la référence [numéro] et devait être remise à l'adresse [adresse complète] par [transporteur].
Le suivi [numéro de suivi] mentionne une livraison le [date] à [heure]. Pourtant, je n'ai reçu ni colis, ni avis de passage, ni code de retrait. J'ai vérifié [boîte aux lettres, gardien, voisins ou point relais] et signalé le problème à votre service le [date].
Je conteste donc la remise de cette commande et vous demande d'en assurer la bonne exécution. Merci de me communiquer tout élément précis établissant le lieu, l'heure, l'identité ou le mode de remise, ainsi que la preuve éventuellement recueillie par le transporteur.
Une simple capture du statut livré ne permet pas d'identifier le destinataire effectif. Si le colis a été déposé dans un autre lieu, indiquez son adresse exacte et organisez sa récupération. Je reste disponible pour confirmer par écrit que je ne l'ai pas reçu.
À défaut de preuve d'une remise régulière, je vous demande de procéder, à votre choix après échange avec moi, à une nouvelle livraison sans frais avant le [date] ou au remboursement de [montant] euros sur le moyen de paiement utilisé.
Merci de me répondre sous [délai] et de traiter directement votre recours éventuel contre le transporteur. Sans solution, je transmettrai le dossier au service réclamation, puis au médiateur de la consommation compétent lorsque les conditions de saisine seront réunies.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature