[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 : Mise en demeure de résoudre l'incident de livraison de la commande [numéro]

Madame, Monsieur,

La commande [numéro], passée le [date] pour [produit] au prix de [montant] euros, devait être livrée le [date] à [adresse ou point relais]. L'incident suivant est survenu : [colis perdu, endommagé, livré ailleurs ou autre difficulté].
J'ai contacté votre service les [dates] sous les références [numéros]. Vos réponses me demandent de traiter directement avec [transporteur]. J'ai néanmoins transmis les informations demandées le [date], sans qu'une solution commerciale ou un nouveau délai me soit proposé.
Mon achat a été conclu avec votre société et le transporteur a été proposé dans le cadre de votre processus de commande. Je vous mets en demeure de prendre en charge ce dossier et d'assurer la bonne exécution du contrat au plus tard le [date].
Il vous appartient de recueillir auprès de votre prestataire les éléments de suivi et d'exercer, si nécessaire, votre recours contre lui. Je reste disponible pour fournir une attestation ou répondre à des questions utiles, sans renoncer à ma demande envers le vendeur.
Je demande [une nouvelle livraison conforme sans frais ou le remboursement de la somme de [montant] euros]. Merci de préciser la solution retenue, son calendrier et, en cas de remboursement, le moyen de paiement ainsi que la date prévue du versement.
Sans réponse satisfaisante dans le délai indiqué, je saisirai votre service réclamation et utiliserai les voies de recours ouvertes au consommateur, notamment le signalement et la médiation après réclamation écrite préalable. Je conserve l'intégralité des échanges et justificatifs.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature