[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 conformité de la commande [numéro] après réception d'un mauvais produit

Madame, Monsieur,

Le [date], j'ai commandé [désignation exacte, référence, taille ou couleur] sur votre site, sous le numéro [commande], pour [montant] euros. Le récapitulatif et la facture joints confirment ces caractéristiques.
Le colis reçu le [date] contient à la place [désignation et référence du produit reçu]. Les photographies jointes montrent l'étiquette, le contenu et l'écart constaté. Je n'ai pas utilisé le bien au-delà des vérifications nécessaires à son identification.
Le produit livré ne correspond pas au contrat. Je vous demande donc de mettre la commande en conformité sans frais en expédiant la référence commandée, dans un délai raisonnable et au plus tard le [date].
Merci de m'adresser une étiquette de retour prépayée ou d'organiser l'enlèvement du mauvais article. Les instructions devront préciser les accessoires et documents à joindre, le point de dépôt accepté et la preuve qui me sera remise.
Je n'accepte pas que cette erreur soit traitée comme une rétractation à mes frais. Si le remplacement est impossible ou n'intervient pas dans les conditions légales, merci de me proposer la résolution du contrat et le remboursement des sommes concernées.
Je vous prie de confirmer sous [délai] la procédure de retour et la date d'envoi du produit conforme. Précisez aussi si le nouvel article sera contrôlé avant son expédition et communiquez son numéro de suivi. Je conserverai la preuve de dépôt ainsi que les échanges jusqu'à la réception du bon article ou au remboursement complet.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature