[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 : Article manquant dans la commande [numéro]

Madame, Monsieur,

La commande [numéro], passée le [date] et livrée le [date], comprend selon la facture [liste ou nombre d'articles] pour un total de [montant] euros. Le suivi indique [un seul colis ou plusieurs envois annoncés].
À l'ouverture, le paquet contenait [articles reçus], mais pas [désignation, référence et quantité manquantes], facturé [montant] euros. L'emballage était [intact, ouvert ou endommagé] et portait le numéro de suivi [référence]. Je joins des photographies prises le [date].
Après vérification de mon espace client, aucun autre envoi n'est annoncé pour cette référence. Je vous demande de contrôler la préparation de la commande et d'expédier l'article manquant sans frais au plus tard le [date].
Merci d'examiner les informations disponibles dans vos systèmes, notamment le contrôle de préparation, les éventuels scans et les données de poids. Je conserverai le colis et son calage pendant [durée raisonnable] si vous avez besoin d'éléments complémentaires.
Si l'article n'est plus disponible ou si vous ne pouvez pas l'envoyer dans ce délai, je demande le remboursement de son prix, soit [montant] euros, ainsi que de la part de frais directement attachée à cet article lorsqu'elle est identifiable.
Merci de confirmer sous [délai] la solution retenue et de m'adresser soit le nouveau numéro de suivi, soit la date du remboursement. Indiquez également si une enquête interne a été ouverte et sa référence. Je reste disponible pour une déclaration circonstanciée, mais je souhaite un traitement direct de ma demande par le vendeur.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature