[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 : Remboursement de la commande [numéro] annulée par vos services

Madame, Monsieur,

J'ai passé le [date] la commande [numéro] portant sur [produit], pour un montant total de [montant] euros, dont [montant] euros de livraison. Cette somme a été [débitée ou encaissée] le [date], comme le montre le relevé joint.
Vous m'avez informé le [date] de l'annulation de la commande pour le motif suivant : [rupture de stock, erreur de préparation ou autre motif]. Aucun bien n'a été livré et je n'ai pas demandé cette annulation.
La vente n'étant pas exécutée, je vous demande de rembourser l'intégralité des sommes encaissées, soit [montant] euros, sur le moyen de paiement utilisé, au plus tard le [date].
Votre service m'a proposé [un avoir, un bon d'achat ou un report]. Je ne souhaite pas accepter cette solution facultative. Merci de procéder à un remboursement monétaire et de ne pas assortir sa réalisation d'une nouvelle commande ou d'une démarche sans rapport avec le paiement initial.
Je vous prie de m'adresser un justificatif précisant la date, le montant, la référence de transaction et, le cas échéant, le délai bancaire annoncé. Si vous considérez que la somme n'a pas été encaissée, fournissez la preuve de la levée de l'autorisation.
Sans crédit visible ou explication vérifiable dans le délai indiqué, je transmettrai cette réclamation au service compétent, puis au médiateur après respect de la procédure préalable. Je conserve l'avis d'annulation, la facture et les relevés utiles afin d'établir précisément la chronologie du dossier.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature