[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 du refus de ma rétractation pour la commande [numéro]

Madame, Monsieur,

La commande [numéro], portant sur [produit], m'a été livrée le [date]. Je vous ai notifié sans ambiguïté ma décision de me rétracter le [date], soit [nombre] jours calendaires après la livraison, par [canal utilisé].
Votre réponse du [date] refuse le retour au motif suivant : [motif exact]. Le produit est [état précis], son emballage a été [ouvert ou non] uniquement pour [vérification effectuée], et il n'a pas fait l'objet de [usage ou manipulation supplémentaire].
Je vous demande de réexaminer ce refus et de me transmettre la procédure de retour. Merci de fournir l'adresse, le numéro d'autorisation éventuellement nécessaire et les consignes raisonnables permettant d'identifier le colis.
Si vous maintenez votre position, indiquez précisément l'exception légale applicable à ce produit et expliquez en quoi les faits décrits la caractérisent. Une mention générale dans vos conditions ou l'exclusion de tout article ouvert ne suffit pas à répondre à ma situation particulière.
Sous réserve des règles applicables aux frais de retour, je suis prêt à expédier le bien dans le délai prévu dès réception des informations nécessaires. Je demande ensuite le remboursement du prix et des frais de livraison standard selon les conditions légales.
Merci de répondre avant le [date]. Sans justification précise ni procédure de retour, je saisirai votre service réclamation, puis le médiateur de la consommation compétent lorsque les conditions seront réunies, en joignant les preuves de ma notification dans le délai.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature