[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 : Commande click and collect [numéro] indisponible au retrait

Madame, Monsieur,

J'ai commandé et payé le [date] [produit] sur [site], sous la référence [numéro], pour [montant] euros. Le retrait était prévu au magasin [nom et adresse] le [date], selon la confirmation reçue par [courriel ou SMS].
Je me suis présenté le [date] à [heure], muni du justificatif demandé. Le personnel m'a indiqué [article introuvable, stock absent, commande annulée ou autre réponse] et n'a pas pu me remettre le produit. J'ai contacté [service] le [date], sans solution ferme.
Je vous demande de mettre la commande à disposition au point convenu au plus tard le [date] et de m'envoyer une confirmation fiable avant tout nouveau déplacement. La coordination entre le site et le magasin relève de votre organisation.
Si cette mise à disposition est impossible dans ce délai, je demande l'annulation de la commande et le remboursement complet de [montant] euros, y compris [frais de préparation ou autre somme] correspondant à une prestation non exécutée.
Merci de ne pas remplacer ce remboursement par un avoir sans mon accord. Je vous demande également de m'indiquer si une préautorisation bancaire doit encore être levée et de fournir la référence de l'opération de remboursement ou de déblocage.
Je souhaite une réponse écrite sous [délai] avec le nom du service chargé du suivi. Sans exécution ni remboursement, je poursuivrai la réclamation auprès du service compétent puis, si nécessaire, du médiateur de la consommation, en joignant la confirmation de retrait et les preuves de paiement.
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prenom][NOM]

Signature