[Prénom][NOM]
[Adresse1]
[Code Postal] [VILLE]
Tél. : 01.23.45.67.89

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal][VILLE]
Paris, le 01/11/2026

Objet : Contestation du refus de garantie pour un appareil défectueux

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre décision du [date de la décision], par laquelle votre service refuse la prise en charge sous garantie de mon appareil [nom et modèle de l'appareil], acheté le [date d'achat] auprès de votre enseigne (commande ou facture n° [référence]).

Cet appareil présente le dysfonctionnement suivant : [description du défaut]. Survenu dans le cadre d'une utilisation conforme aux recommandations du fabricant, ce défaut relève selon moi de la garantie légale de conformité, à laquelle le vendeur est tenu pendant deux ans à compter de la livraison, conformément aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation.

Je rappelle qu'au cours de ce délai, il appartient au vendeur de démontrer que le défaut n'existait pas au moment de l'achat. Les motifs avancés pour justifier votre refus ne me paraissent donc pas fondés à écarter cette garantie.

Je vous demande en conséquence de reconsidérer votre position et de procéder, sans frais pour moi, à la réparation ou au remplacement de l'appareil. À défaut d'une solution dans un délai raisonnable, je me réserve le droit de solliciter le remboursement de la somme de [montant] euros.

Si vous mainteniez votre refus, je vous remercie de m'en exposer par écrit les motifs précis ainsi que les éléments techniques sur lesquels vous vous appuyez. Vous trouverez ci-joint une copie de la facture [ainsi que, le cas échéant, votre courrier de refus].

À défaut de réponse satisfaisante sous quinze jours, je me réserve la possibilité de saisir le médiateur de la consommation compétent ainsi que les associations habilitées à défendre mes droits.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature