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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 17/11/2026

Objet : Demande de remboursement à la suite d'un défaut de livraison

Madame, Monsieur,

Le [date de la commande], j'ai passé auprès de votre entreprise la commande n° [numéro de commande], portant sur [description du produit], pour un montant de [montant] euros réglé le [date du paiement] par [moyen de paiement]. Le délai de livraison annoncé au moment de l'achat était de [délai de livraison estimé].
À ce jour, soit plus de [nombre de jours] jours après ma commande, je n'ai toujours pas reçu [ma commande / le colis dans son intégralité]. Malgré mes relances des [dates des relances], aucune information précise ne m'a été communiquée sur le suivi de l'envoi, et aucune date de livraison ferme ne m'a été proposée.
L'article L216-1 du Code de la consommation impose au vendeur de livrer le bien dans le délai indiqué ou, à défaut, dans les trente jours suivant la commande. Ce délai étant largement dépassé, je vous mets en demeure de me rembourser l'intégralité de la somme versée, soit [montant] euros.
Vous trouverez ci-joint une copie du bon de commande, la preuve de paiement ainsi que l'ensemble des échanges intervenus avec vos services. Je vous demande de procéder à ce remboursement par [virement / le moyen de paiement initial], dans un délai de [nombre de jours] jours à compter de la réception de la présente.
À défaut de réponse ou de remboursement dans ce délai, je saisirai le médiateur de la consommation mentionné dans vos conditions générales de vente et signalerai ce litige sur la plateforme SignalConso. Je me réserve également le droit d'engager toute autre voie de recours pour faire valoir mes droits.
Je reste naturellement disponible pour vous transmettre tout document complémentaire utile au traitement de ce dossier. Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à cette demande et de la diligence avec laquelle vous y répondrez.
Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature