

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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 19/02/2026

Objet : Demande de remboursement suite à un défaut de livraison

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous contacter aujourd'hui pour vous faire part d'un problème que j'ai rencontré lors de ma dernière commande auprès de votre entreprise.

En effet, j'ai passé une commande le [date de la commande] pour [description du produit/commande], avec un délai de livraison estimé à [délai de livraison estimé]. Cependant, à ce jour, je n'ai toujours pas reçu ma commande.

Malgré mes relances auprès de vos services, je n'ai pas pu obtenir d'informations précises sur le suivi de ma livraison ni de réponse quant à un éventuel retard. Je suis extrêmement déçu de ce manque de communication de votre part, qui ne correspond pas à la qualité de service que j'attendais de votre entreprise.

En conséquence, je vous demande aujourd'hui un remboursement intégral de ma commande, conformément à l'article L. 216-1 du Code de la consommation qui stipule que "la livraison du bien doit intervenir au plus tard trente jours après la conclusion du contrat". Afin de faciliter le traitement de ma demande, je vous joins une copie de ma commande ainsi que toutes les communications que j'ai pu échanger avec vos services.

Je vous rappelle également que je suis en droit d'exiger des dommages et intérêts en cas de retard ou de défaut de livraison, conformément à l'article L. 216-2 du Code de la consommation.

En espérant que vous saurez prendre en considération ma demande et y apporter une réponse satisfaisante, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom Nom]

[Prénom][NOM]

Signature