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

[Nom Destinataire]
[Adresse Destinataire]
[Code Postal] [VILLE]
Paris, le 10/11/2026

Objet : Réclamation pour la livraison d'un matériel non conforme

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous contacter au sujet de ma commande n° [numéro de commande], réglée le [date de la commande] pour un montant de [montant] euros et livrée le [date de la livraison] à l'adresse [adresse de livraison]. À la réception du colis, j'ai constaté que le matériel livré, à savoir [désignation du produit commandé : marque, modèle, référence], ne correspond pas à celui figurant sur mon bon de commande.

Plus précisément, [décrire le défaut : modèle différent de celui commandé, caractéristiques annoncées absentes, produit rayé, pièce manquante, appareil en panne dès le déballage]. Le bien reçu ne présente donc ni les qualités attendues ni celles décrites sur la fiche produit au moment de l'achat. J'ai vérifié l'emballage à l'ouverture et je peux vous assurer que ce défaut ne résulte ni du transport ni d'une mauvaise manipulation de ma part.

La garantie légale de conformité vous impose de me livrer un bien conforme au contrat. En application de l'article L217-4 du Code de la consommation, je vous demande donc de procéder au remplacement du matériel par un produit strictement conforme à ma commande. Si ce remplacement s'avérait impossible dans un délai raisonnable, je solliciterais le remboursement intégral de la somme de [montant] euros déjà versée.

Je vous remercie de bien vouloir m'adresser un bon de retour prépayé afin que je puisse vous renvoyer l'article à vos frais, dans son emballage d'origine et accompagné de l'ensemble de ses accessoires. Vous trouverez ci-joint la copie de ma facture, le bon de livraison ainsi que des photographies attestant du défaut constaté.

Je souhaite que cette réclamation soit traitée dans les meilleurs délais. À défaut de réponse ou de solution satisfaisante sous un délai de [quinze] jours à compter de la réception de ce courrier, je me réserve le droit de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont vous relevez, voire de porter le litige devant la juridiction compétente.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information et pour convenir des modalités de retour du produit. Je vous serais reconnaissant de m'accuser réception de la présente et de me confirmer par écrit la suite que vous entendez donner à ma demande.

Dans l'attente d'une résolution rapide de ce litige, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom][NOM]

Signature