

[Prénom Nom]
[Adresse]
[Code postal] [Ville]
[Téléphone]
[Email]

Service Clients [Nom de l'enseigne]
[Adresse de l'enseigne]
[Code postal] [Ville]

À [Ville], le [date]

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet : Attestation sur l'honneur de non-réception du colis [numéro de commande]

Madame, Monsieur,

Par la présente, je soussigné(e) [Prénom Nom], demeurant au [adresse], atteste sur l'honneur ne pas avoir reçu le colis correspondant à la commande n°[numéro de commande] passée le [date de commande] sur votre site [nom du site].

Le montant total de cette commande s'élève à [montant] euros, réglé par [moyen de paiement] le [date de paiement].

Le suivi de livraison n°[numéro de suivi] indique un statut « livré » en date du [date de livraison indiquée] ; toutefois, je n'ai jamais été en possession de ce colis. Aucun avis de passage n'a été déposé dans ma boîte aux lettres et aucun voisin n'a réceptionné le bien en mon nom.

Conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation, vous êtes responsable de la bonne exécution de la livraison et supportez les risques de perte du colis jusqu'à sa remise effective. Je vous mets donc en demeure de me rembourser la somme de [montant] euros ou de procéder à une nouvelle expédition dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la présente.

Vous trouverez ci-joint la copie de ma pièce d'identité. Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire.

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

[Prénom Nom]

Pièce jointe : copie de la pièce d'identité