

[Prénom Nom]
[Adresse complète]
[Téléphone / Email]

[Nom de l'organisme ou du professionnel]
[Service réclamation ou service client]
[Adresse complète]

À [ville], le [date]

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : Réclamation relative à [préciser l'objet du litige]

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour contester [décrire précisément le problème : produit défectueux, service non rendu, surfacturation, etc.]. Le [date de l'achat ou de la prestation], j'ai [souscrit un contrat / acheté un article / fait appel à vos services] portant la référence [numéro de contrat ou de facture].

Or, le [date de l'incident], j'ai constaté que [décrire les faits : le produit ne fonctionne pas, la prestation n'a pas été exécutée, le montant prélevé est erroné, etc.]. Cette situation contrevient à l'article 1217 du Code civil qui impose le respect des obligations contractuelles.

Je vous mets donc en demeure de [solution attendue : réparer, remplacer, rembourser, exécuter la prestation, etc.] dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la présente. À défaut, je me verrai contraint de saisir le médiateur de la consommation compétent ou le tribunal judiciaire.

Vous trouverez ci-joint les pièces justificatives : [liste des documents : contrat, facture, photos, échanges de courriels, etc.]. Je vous remercie de bien vouloir me confirmer la prise en compte de ma réclamation par retour de courrier.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom Nom]

Pièce jointe : copie du contrat ou de la facture n°[numéro]