

Lettre de réclamation (générale)

La lettre de base : faits, demande, délai. Convient lorsqu'aucune norme particulière ne s'applique.

Remplir les champs entre crochets.

[Prénom Nom]

[Rue, NPA localité]

[Entreprise, service]

[Rue, NPA localité]

[Lieu], [JJ.MM.AAAA]

Réclamation concernant [produit ou prestation] — [Numéro]

Madame, Monsieur

le [JJ.MM.AAAA], j'ai acquis auprès de vous [produit ou prestation]. Le dossier porte la référence [Numéro]. Les faits suivants se sont produits :

- [Que s'est-il passé ? Une phrase par point, avec la date.]
- [Qui avez-vous contacté, quand, et que vous a-t-on répondu ?]
- [Quel dommage ou quelles démarches cela vous a-t-il coûtés ?]

Je vous prie de [votre demande : réparation, remplacement, remboursement de CHF [Montant], note de crédit].

Je vous fixe un délai de [10] jours dès réception de la présente pour une réponse écrite. À défaut, je me réserve la suite.

Annexes : [copie de la facture/du contrat, photos, correspondance antérieure]

Avec mes salutations distinguées

[Prénom Nom]