**Modèle de lettre : Premier courrier de réclamation (modèle universel)**

[Vos Prénom et Nom]
[Votre Adresse complète]
[Votre Code Postal Ville]

[Nom de l’entreprise]
Service Réclamations / Service Clients
[Adresse]

[Ville], le [Date]

**Objet : Réclamation – [Nature du problème]
Référence : [Numéro de commande/contrat]
Lettre recommandée avec accusé de réception (optionnel pour le premier courrier)**

Madame, Monsieur,

Le [date], j’ai acheté/souscrit auprès de votre établissement [description précise du produit ou service] pour un montant de [montant] euros.

Or, je constate que [décrire précisément le problème : produit défectueux, service non conforme aux engagements, retard de livraison, etc.].

Plus précisément :

* [Décrire le problème point par point]
* [Mentionner les dates importantes]
* [Préciser l’impact sur vous : préjudice, impossibilité d’utiliser le produit, etc.]

Cette situation est en contradiction avec [choisir ce qui s’applique] :

* Les conditions générales de vente que vous m’avez communiquées
* Vos engagements publicitaires
* Les garanties légales de conformité et contre les vices cachés
* [Mentionner tout texte de loi spécifique si applicable]

En conséquence, je vous demande de bien vouloir :

* [Votre demande principale : remboursement intégral, remplacement, réparation, etc.]
* [Si applicable : indemnisation pour préjudice de X euros]
* [Si applicable : remboursement des frais engagés de X euros]

Je vous serais reconnaissant(e) de me faire part de votre décision dans un délai de 15 jours à compter de la réception de ce courrier.

À défaut de réponse ou en cas de refus, je me verrai dans l’obligation de saisir [le médiateur de votre secteur/la DGCCRF via SignalConso/le tribunal compétent].

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

[Signature]
[Votre nom]

*Pièces jointes :*

* Copie de la facture ou du bon de commande
* Copie des conditions générales de vente
* Photos du produit ou captures d’écran
* Tout échange préalable (emails, messages)