**Réclamation colis non reçu – Marketplace responsable**

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

[Nom de la Marketplace]
Service Réclamations
[Adresse]

[Ville], le [Date]

**Objet : Réclamation colis non reçu – Demande de remboursement
Commande n° : [Numéro]
LRAR**

Madame, Monsieur,

Le [date], j’ai commandé sur votre plateforme [description du produit], vendu par [nom du vendeur], pour un montant de [montant] euros.

Selon les informations de suivi, le colis aurait été livré le [date]. Or, je n’ai jamais reçu ce colis et personne à mon domicile ne l’a réceptionné.

J’ai tenté de contacter le vendeur à plusieurs reprises ([dates]), sans obtenir de réponse.

Conformément au règlement européen RSGP de 2025, votre plateforme est solidairement responsable de la bonne exécution des commandes passées par son intermédiaire.

Je vous demande donc :

* Le remboursement intégral de [montant] euros sous 14 jours
* Une enquête sur le vendeur concerné
* La confirmation écrite du traitement de ma réclamation

À défaut de réponse satisfaisante sous 15 jours, je saisirai le médiateur du e-commerce et signalerai cette situation sur SignalConso.

Je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

[Signature]
[Votre nom]

*PJ : Confirmation de commande, suivi transporteur, captures d’écran des tentatives de contact*