

[Prénom Nom]
[Adresse]
[Code postal Ville]
[E-mail] – [Téléphone]

[Nom du vendeur]
Service clients
[Adresse du vendeur]

[Ville], le [Date]

Lettre recommandée avec avis de réception (ou e-mail dont je conserve une copie)

Objet : Colis non reçu – commande n° [Numéro de commande] – demande de livraison dans un délai supplémentaire

Madame, Monsieur,

Le [Date de la commande], j'ai commandé sur votre site [Désignation du produit], pour un montant total de [Montant] €, frais de livraison compris (commande n° [Numéro de commande]). La livraison devait intervenir au plus tard le [Date de livraison prévue]. À ce jour, je n'ai rien reçu et le suivi n° [Numéro de suivi] du transporteur [Nom du transporteur] ne montre aucune remise du colis à mon adresse.

En tant que vendeur, vous devez livrer le bien à la date convenue ou, à défaut de date, au plus tard 30 jours après la commande (article L216-1 du Code de la consommation). Vous êtes aussi responsable de plein droit de la bonne exécution de ce contrat conclu à distance, y compris de l'acheminement par le transporteur que vous avez choisi (article L221-15 du même code).

Je vous mets donc en demeure de me livrer [Désignation du produit] dans un délai de 15 jours à compter de la réception de ce courrier.

Sans livraison dans ce délai, je considérerai le contrat comme résolu (article L216-6 du Code de la consommation) et vous devrez me rembourser l'intégralité des sommes versées, frais de livraison compris, dans les 14 jours suivant cette résolution (article L216-7).

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

[Prénom Nom]
Signature

Pièces jointes : confirmation de commande, justificatif de paiement, capture d'écran du suivi du colis.