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

[Nom du transporteur]
Service clients – Réclamations
[Adresse du transporteur]

[Ville], le [Date]

Lettre recommandée avec avis de réception (ou formulaire en ligne dont je conserve une copie)

Objet : Réclamation pour perte du colis n° [Numéro de suivi] déposé le [Date de dépôt]

Madame, Monsieur,

Le [Date de dépôt], j'ai confié à vos services un colis à destination de [Nom du destinataire], [Adresse du destinataire], pour un affranchissement de [Montant de l'affranchissement] € (preuve de dépôt jointe). Ce colis, d'un poids de [Poids] kg, contenait [Description du contenu], d'une valeur de [Valeur du contenu] €.

À ce jour, le destinataire ne l'a pas reçu. Le suivi n° [Numéro de suivi] indique depuis le [Date du dernier événement de suivi] : « [Dernier statut affiché] », sans aucune mise à jour depuis.

En tant que transporteur, vous êtes responsable de la perte des marchandises qui vous sont confiées. Je vous demande donc d'ouvrir une enquête et, si le colis n'est pas retrouvé, de m'indemniser conformément à vos conditions générales et à la garantie souscrite ([Garantie ou option souscrite]).

Je vous remercie de me répondre par écrit dans un délai de 21 jours à compter de la réception de cette réclamation.

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

[Prénom Nom]
Signature

Pièces jointes : preuve de dépôt, justificatif de l'affranchissement, capture d'écran du suivi, facture ou justificatif de la valeur du contenu.