

Voici **3 modèles complets et prêts à l'emploi** de **lettre de demande de remboursement produit non livré**, adaptés à différentes situations. Tous sont conformes au **Code de la consommation** (articles L.216-1 et suivants) et doivent être envoyés en **lettre recommandée avec accusé de réception**.

### **Modèle 1 : Lettre simple de demande de remboursement (cas le plus fréquent)**

#### **À personnaliser en gras ou entre crochets**

[Votre prénom NOM] [Votre adresse complète] [Code postal Ville] [Votre email] [Votre numéro de téléphone]

[Nom de la société / Service client] [Adresse complète du vendeur]

**À [Ville], le [date du jour]**

**Objet : Demande de remboursement – Commande n° [numéro de commande] non livrée**

Madame, Monsieur,

Le **[date de votre commande]**, j'ai passé commande auprès de vous d'un **[nom précis du produit ou référence]** pour un montant total de **[montant en euros] €** (frais de port inclus).

Malgré le délai annoncé sur votre site, je n'ai toujours pas reçu ma commande à ce jour. J'ai effectué plusieurs relances par email les **[dates des relances]** sans obtenir de réponse ni de livraison.

Conformément aux articles L.216-2 et L.216-3 du Code de la consommation, je vous mets en demeure de procéder au **remboursement intégral** de la somme versée, soit **[montant total] €**, dans un délai de **14 jours** à compter de la réception de la présente lettre. Ce remboursement devra inclure les frais de livraison.

À défaut de réponse positive dans ce délai, je me verrai contraint de saisir le médiateur de la consommation, ma banque pour une procédure de chargeback ou les services compétents (DGCCRF).

Veillez trouver en pièces jointes :

- Copie de la facture / confirmation de commande
- Captures d'écran du suivi colis
- Preuves des relances effectuées

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

[Votre signature manuscrite ou électronique] [Votre prénom NOM]

---

### **Modèle 2 : Mise en demeure plus formelle (après plusieurs relances)**

**Objet : Mise en demeure – Résolution du contrat et remboursement commande n° [numéro] non livrée**

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous rappelle que le **[date]**, j'ai commandé **[désignation précise du produit]** pour un montant de **[montant]** €.

Le délai de livraison indiqué était de **[délai annoncé]** ou, à défaut, le délai légal de 30 jours maximum a été largement dépassé. Malgré mes relances des **[dates]**, aucune livraison n'a eu lieu et aucun suivi concret ne m'a été communiqué.

En application de l'article L.216-2 du Code de la consommation, je considère le contrat comme résolu de plein droit et vous demande formellement :

- L'annulation complète de la commande
- Le remboursement intégral de la somme de **[montant total]** € (produit + frais de port)
- Le versement éventuel de dommages et intérêts pour le préjudice subi

Je vous accorde un délai maximal de **8 jours** à compter de la réception de cette mise en demeure pour procéder au remboursement par virement sur le compte utilisé lors du paiement.

Passé ce délai, je saisirai sans autre formalité la justice de proximité ou le médiateur compétent, et je me réserve le droit de demander des pénalités de retard.

Pièces jointes : facture, confirmation de commande, captures d'écran.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

[Votre signature]

---

### **Modèle 3 : Lettre courte et directe (pour une première démarche forte)**

**Objet : Demande immédiate de remboursement – Non-livraison commande n° [numéro]**

Madame, Monsieur,

Le **[date de commande]**, j'ai acheté sur votre site **[nom du produit]** au prix de **[montant]** € TTC.

À ce jour, le colis n'a toujours pas été livré et le suivi reste bloqué.

Je vous demande donc, conformément au Code de la consommation, de procéder **sans délai** au remboursement total de ma commande, frais de port inclus.

Merci de confirmer par retour le traitement de ma demande dans les 14 jours.

À défaut, je contacterai directement ma banque et les autorités de protection des consommateurs.

Cordialement,

[Votre prénom NOM] [Coordonnées]

Pièces jointes : facture + suivi colis.

---

### **Conseils pour maximiser l'efficacité :**

- Remplacez toujours les parties en **[crochets]** par vos informations réelles.

- Joignez systématiquement les preuves (facture, email de confirmation, captures d'écran du suivi).
- Conservez une copie de la lettre et l'accusé de réception.
- Si pas de réponse après 14 jours : contactez votre banque (chargeback) ou utilisez SignalConso / médiateur.

**Téléchargez les modèles en Word et PDF** (version complète et modifiable) directement depuis l'article précédent ou demandez-moi une version personnalisée avec vos détails si vous le souhaitez.

Vous avez une situation particulière (montant élevé, vendeur étranger, plusieurs produits...) ? Dites-moi et je vous adapte un modèle sur mesure !