Marie Dupont  
12, rue des Lilas  
75008 Paris  
[marie.dupont@email.com](mailto:marie.dupont@email.com)  
06 12 34 56 78

Service Clients  
Société XYZ  
45, avenue des Champs  
75001 Paris

Paris, le 24 novembre 2024

**Objet : Réclamation concernant une commande défectueuse**

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous écrire au sujet de la commande n°12345 que j’ai passée sur votre site le 15 novembre 2024 et reçue le 20 novembre. À ma grande déception, [décrivez le problème, par exemple : le produit reçu est défectueux / ne correspond pas à ma commande].

Malgré mes vérifications, il semble que [précisez la nature exacte du problème, par exemple : l’article présente un défaut de fabrication ou un emballage inadéquat]. Je joins à ce courrier une photo de l’article reçu ainsi qu’une copie de la facture correspondante.

En conséquence, je vous saurais gré de bien vouloir [formulez votre demande, par exemple : procéder à un remplacement ou un remboursement dans les plus brefs délais].

Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire. Vous pouvez me joindre au 06 12 34 56 78 ou par courriel à marie.dupont@email.com.

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

**Marie Dupont**