[Vos nom et prénom]

[Rue – numéro]

[Code postal – VILLE]

[PAYS]

[Votre téléphone]

[Nom de la société]

[Service concerné]

[Rue – numéro]

[Code postal – VILLE]

[PAYS]

[Lieu, date]

***Courrier recommandé* [si nécessaire]**

**Concerne : Facture [Numéro]** - Produit **[marque]**  - défaut de conformité - garantie

Madame, Monsieur,

Je vous contacte concernant le [description du produit] que j’ai acheté auprès de votre enseigne le [date] pour le prix de [montant] euros.

Constatant que celui-ci présentait un défaut de conformité, je vous ai contacté par téléphone / e-mail / je me suis présenté dans votre magasin [supprimez les mentions inutiles] en date du [date].

Suite à cet entretien, je vous ai fait parvenir le produit en question afin de le faire réparer sous garantie.

Comme vous le savez, ce produit tombe sous la directive européenne 2019/771 en matière de garantie qui prévoit que :

*« Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien » et « qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci »*

Selon cette même législation, vous êtes tenu, en tant que vendeur, de réparer ou échanger mon produit défectueux, endéans un délai raisonnable et sans frais. A défaut, je serai en droit d’exiger l’annulation de mon achat et le remboursement de celui-ci.

Pourriez-vous dès lors faire le nécessaire pour apporter une solution satisfaisante à ce litige, conformément à la législation en matière de garantie ?

Je vous en remercie d’avance.

Sincères salutations,

[Votre nom]

**Conseil**

Remplissez les zones grises entre [] et envoyez votre demande par poste, par e-mail ou via le formulaire de contact en ligne de la partie adverse.

N’oubliez pas de conserver une copie de votre courrier ou votre e-mail.