

FAIRE UNE RÉCLAMATION

À L'ÉCRIT

Une lettre de réclamation est une lettre formelle de caractère administrative ou commerciale. C'est-à-dire, une lettre qui s'adresse à une autorité ou à une entreprise pour se plaindre de quelque chose, pour protester, réclamer ou demander quelque chose.

Voici quelques pas pour bien réussir à faire votre lettre de réclamation :

Coordonnées de l'expéditeur

Mathilde Brunier
28 rue de Poitiers
06100 Nice

Coordonnées du destinataire

Électroménagers Experts
17 rue de la Liberté
06300 Nice

Lieu et date

Nice, le 7 novembre 2011

Objet de votre demande

Objet : demande de remplacement

Formule d'appel

Monsieur,

Le 2 novembre dernier, j'ai acheté dans votre magasin, rue Tessier, un de vos produits dont vous faites la publicité sur votre site Internet : il s'agit de l'aspirateur Vivadust345 que vous proposez à 187 euros avec un lot de 15 filtres. Malheureusement, il n'a jamais fonctionné. En outre, les vendeurs ont refusé de le remplacer lorsque je l'ai ramené. Or, j'ai bien lu sur votre site qu'on pouvait rendre tout produit si on n'en était pas satisfait. De plus, lorsque j'ai eu le responsable du service après-vente au téléphone, celui-ci m'a bien précisé que l'appareil défectueux serait remplacé.

Corps de la lettre:
Vous expliquez en tout détail ce qui s'est passé (normalement avec le passé composé) : qu'avez-vous acheté, où, quand, quel est le problème....

Vous faites votre demande: remplacement, remboursement ... du produit

Je vous saurai donc gré de bien vouloir donner les consignes nécessaires pour qu'on me remplace ce produit dans les meilleurs délais.

En espérant une intervention rapide de votre part, je vous prie d'agréer mes meilleures salutations.

Formule de politesse

Signature

Mathilde Brunier

DES MOTS DE LEXIQUE



L'OBJET DE LA LETTRE :

Demande de remplacement
Demande de remboursement
Demande d'informations
Demande de précisions

LE CORPS DE LA LETTRE :

Demander un remplacement/ un remboursement / un dédommagement
Je vous demande de + infinitif
Je vous demande en conséquence de + infinitif
Je vous demande de bien vouloir + infinitif
Je vous saurai gré de + infinitif
Je vous saurai gré de bien vouloir + infinitif
Je vous exige de + infinitif

FORMULE DE POLITESSE :

En espérant + nom
En espérant une intervention rapide...
En espérant une suite favorable à ma requête...
En attendant + nom
En attendant votre réponse...
En attendant une réponse de votre part...
En attendant une réponse favorable à ma requête...

... Je vous prie d'agréer ... { l'expression de mes sentiments les meilleurs.
l'expression de mes sentiments distingués.
l'expression de mes salutations distinguées.

Veuillez agréer...

PETIT LEXIQUE PRATIQUE

Un remboursement
Un remplacement
Un dédommagement
La politique de vente
La garantie
Le service client
Un bon de commande
Le ticket de caisse
Un reçu
Un article

Passer une commande
La facture
Régler une facture
Un acompte
Un devis
La livraison
Les frais d'expédition
Les frais de livraison
Rendre la monnaie

MAINTENANT C'EST À VOUS...

Complétez la lettre de Céline avec les expressions suivantes :

Pour me faire rembourser / J'ai procédé au règlement / Je souhaite être remboursée / J'ai constaté / Je me verrai contrainte / J'ai effectué une commande

Céline PONT
47, rue Hérold
06000
Nice

Tricolore.com
769, rue Pablo Picasso
92000 Nanterre

Nice, le 12 novembre 2012

Objet : remboursement du produit

Madame, Monsieur,

En date du 19 septembre, d'une marinière modèle "Naval" 100% coton auprès de votre site Tricolore.com pour une somme totale de 80 euros. Au moment de la validation de cette commande, du montant par carte bancaire. Votre site assurait la livraison du produit dans un délai de 24h et garantissait la vente de produits fabriqués 100% en France. Cependant, le produit n'a été livré que 5 jours après et que la marinière ne correspondait pas à la description publiée sur votre site, car la marinière que vous m'avez envoyée est 60% coton et porte une étiquette "made in China". Je vous ai déjà téléphoné les 80 euros et les frais de livraison. Malheureusement, à ce jour, je suis toujours dans l'attente du remboursement. pour ce préjudice. Sans réponse de votre part dans les plus brefs délais, de saisir le tribunal compétent dans cette affaire. Dans l'attente d'une régularisation de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

À L' ORAL

La même situation peut se présenter à l'oral : vous achetez un produit qui ne fonctionne pas, vous mangez dans un restaurant dont le service et la nourriture ne vous plaisent pas, vous engagez les services d'un professionnel mais rien ne se passe comme il faudrait... Bref, vous avez besoin de porter plainte et/ou de faire une réclamation.



VOUS PRÉSENTEZ LE PROBLÈME → PASSÉ COMPOSÉ (IMPARFAIT, si nécessaire)

Hier, j'ai acheté un nouveau téléphone portable dans votre magasin de la rue Rivoli mais quand je suis arrivée à la maison et que j'ai essayé de le mettre en fonctionnement je me suis aperçue que quelque chose n'allait pas : l'écran ne s'allumait pas et le téléphone faisait un bruit bizarre.

VOUS DEMANDEZ UN REMPLACEMENT / UN REMBOURSEMENT / UN DÉDOMMAGEMENT

AIMER / VOULOIR / SOUHAITER... QUE + SUBJONCTIF

J'aimerais que vous m'**échangiez** ce téléphone portable pour un autre qui fonctionne correctement.

Je voudrais que vous me **donniez** un nouveau téléphone portable.

Je souhaiterais avoir un nouveau téléphone portable **qui fonctionne** correctement.

DEMANDER/ PROPOSER / EXIGER... DE + INFINITIF

Je vous demande de me rembourser la somme...

Je vous propose de me faire un chèque pour le montant total de l'achat.

Je vous exige de me rendre la totalité de l'argent...

Je voudrais un remplacement. Cette télé que j'ai achetée ne fonctionne pas.

