

Garantie légale de conformité : modèle de lettre au vendeur

Avant l'envoi : remplace chaque élément entre doubles accolades par tes informations, puis relis toute la lettre. Laisse un champ facultatif vide uniquement s'il ne s'applique pas.

Champs à remplir

Votre nom et prénom (Obligatoire)

{{nom_acheteur}}

Exemple: Nora Bernard Indication: Utilisez le nom indiqué sur la commande ou la facture.

Votre adresse (Obligatoire)

{{adresse_acheteur}}

Exemple: 8 avenue Victor-Hugo, 69006 Lyon Indication: Indiquez l'adresse à laquelle le vendeur peut vous répondre et, si nécessaire, organiser la reprise.

Votre adresse e-mail (Obligatoire)

{{email_acheteur}}

Exemple: nora.bernard@example.fr Indication: Choisissez une adresse qui vous permet de suivre la réclamation.

Date d'envoi (Obligatoire)

{{date_envoi}}

Exemple: 27 août 2026 Indication: Gardez une copie de la lettre et la preuve de sa réception par le vendeur.

Nom du vendeur professionnel (Obligatoire)

{{nom_vendeur}}

Exemple: Boutique Exemple Indication: Reprenez le nom du vendeur figurant sur la facture ou les conditions de vente.

Adresse du vendeur ou du service réclamation (Obligatoire)

{{adresse_vendeur}}

Exemple: Service clients, adresse indiquée sur la facture Indication: Utilisez l'adresse communiquée par le vendeur pour les réclamations.

Produit concerné (Obligatoire)

{{designation_produit}}

Exemple: ordinateur portable Modèle Exemple 14 Indication: Mentionnez la marque, le modèle et toute référence utile.

Date d'achat (Obligatoire)

{{date_achat}}

Exemple: 4 mars 2026 Indication: Copiez la date de la facture ou du bon de commande.

Date de délivrance ou de livraison (Obligatoire)

{{date_livraison}}

Exemple: 9 mars 2026 Indication: Utilisez la date à laquelle vous avez reçu le bien.

Description factuelle du défaut (Obligatoire)

{{description_defaut}}

Exemple: l'ordinateur s'éteint après quelques minutes et redémarre malgré les mises à jour indiquées par le fabricant Indication: Décrivez ce qui ne fonctionne pas, quand le problème est apparu et dans quelles conditions.

Référence de commande ou de facture (Obligatoire)

{{reference_commande}}

Exemple: CMD-260309-1842 Indication: Cette référence permet au vendeur de retrouver rapidement l'achat.

Date de constat du défaut (Obligatoire)

{{date_constat}}

Exemple: 18 août 2026 Indication: Indiquez le jour où vous avez constaté le problème.

Justificatifs disponibles à fournir, ou "Aucun" (Obligatoire)

{{justificatifs}}

Exemple: la facture, deux photographies et la copie de mes échanges avec votre service client Indication: Listez les documents que vous pouvez transmettre séparément, comme une facture, des photos ou des échanges avec le vendeur. Ce formulaire n'ajoute pas de pièces jointes. Si vous n'en avez pas, écrivez "Aucun".

Réparation ou remplacement demandé (Obligatoire)

{{solution_demandee}}

Exemple: la réparation du produit Indication: Choisissez une seule option : la réparation ou le remplacement. Une réduction du prix ou la résolution du contrat obéissent à d'autres conditions légales.

Objet

Garantie légale de conformité, commande {{reference_commande}}

Texte de la lettre

{{nom_acheteur}}

{{adresse_acheteur}}

{{email_acheteur}}

{{date_envoi}}

{{nom_vendeur}}
{{adresse_vendeur}}

Objet : Mise en œuvre de la garantie légale de conformité, commande
{{reference_commande}}

Madame, Monsieur,

Je vous informe que le produit {{designation_produit}}, acheté le {{date_achat}}
et délivré le {{date_livraison}}, présente le défaut de conformité suivant :
{{description_defaut}}.

La référence de la commande ou de la facture est {{reference_commande}}. Le défaut
a été constaté le {{date_constat}}. Les justificatifs que je peux vous fournir séparément,
si nécessaire, sont les suivants : {{justificatifs}}. Merci de m'indiquer si vous souhaitez
recevoir des copies et selon quelles modalités.

Je vous demande, au titre de la garantie légale de conformité prévue par les articles L.
217-8 et suivants du code de la consommation, de procéder à {{solution_demandee}}.

Merci de m'indiquer par écrit les modalités de mise à disposition ou de reprise du pro-
duit. Je vous demande de réaliser cette mise en conformité sans frais ni inconvénient
majeur pour moi, dans un délai raisonnable qui ne peut pas dépasser trente jours à
compter de la présente demande, conformément à l'article L. 217-10 du code de la
consommation.

En cas de refus, d'impossibilité, de dépassement de ce délai ou de défaut persistant,
je pourrai demander, si les conditions légales sont réunies, une réduction du prix ou
la résolution du contrat. Je vous remercie de motiver tout refus par écrit ou sur un
support durable.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

{{nom_acheteur}}