[Nom + prénom]

[Adresse postale]

[Votre téléphone + mail]

[Nom de la société]

[Adresse de la société]

[Lieu, date]

**Concerne** : Numéro de commande ou de facture [Choisissez la section qui s'applique à votre situation et précisez la référence] – livraison du mauvais produit

Madame, Monsieur,

En date du [date], j'ai acheté [en ligne] auprès de votre enseigne un(e) [description du produit] pour le montant de [montant] euros.

En date du [date], j’ai reçu un autre article que celui commandé. En effet, le produit envoyé est [description du produit]. Le produit que vous avez livré n'est donc pas conforme à notre contrat d'achat.

Je vous demande donc par la présente de m'envoyer gratuitement le bon produit dans un délai de 7 jours, à compter de [date de la lettre]. Pour ma part, je peux vous renvoyer le produit reçu à vos frais.

Sincères salutations,

[Votre nom]