

# LES RÉCLAMATIONS

## Caractéristiques des lettres de réclamation (1)

### Elles peuvent concerner :

– avaries ou des manquants,  
– retards de livraison,  
– livraison non conforme à la commande  
– aux échantillons,

### Elles doivent donner toutes précisions utiles quant :

- à l'objet de la réclamation,
- au préjudice subi,
- à son estimation,
- à la demande de réparation

Le contenu de ces lettres, ferme et courtois, doit aboutir entre le client et le fournisseur, à un accord amiable.

## Contenu de la lettre de réclamation

### OBJET DE LA RÉCLAMATION : LIVRAISON DÉFECTUEUSE OU NON CONFORME A LA COMMANDE

COMMANDEE AVEC ACCUSE RECEPTION

Objet :  
Expédition n° 342-A

Dijon, le 16 mars 19..

Monsieur,

Ce matin je me suis présenté, en gare de Dijon pour y prendre livraison des  
objets objet de l'expédition citée en référence.

La caisse qui contenait les services à café paraissait extérieurement en bon  
état, mais l'ouverture a révélé le bris de :

– 4 tasses, service référence A-78,  
– 6 soucoupes, service référence 904.

Je vous voudrez bien, en conséquence, effectuer le remplacement des pièces  
brisées, le plus rapidement possible.

Je n'ai à signaler aucune détérioration en ce qui concerne les services à  
café, j'ai l'impression que l'emballage aurait gagné à être fait avec plus de  
soin d'autant plus qu'il s'agissait d'une série d'un prix relativement élevé.

Je vous demande d'enregistrer ces remarques et de m'adresser dans les  
plus brefs délais les articles qui me font défaut.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

**Remarques :** Cette lettre doit être adressée, en recommandé, avec accusé de réception, au fournisseur, dans les trois jours qui suivent la livraison, confirmant ainsi les réserves prises au moment de la livraison.

Le client fait connaître à son fournisseur les causes vraisemblables de l'incident.

Les correspondances relatives aux fautes imputables au transporteur seront étudiées ultérieurement (cf. relations avec les transporteurs).