

Vous n'êtes pas content de...

Ce monsieur (p. 65) téléphone au bureau des réclamations. Il arrive que, par lettre, vous devez vous plaindre ou réclamer quelque chose.

Dans une lettre très familière, employez : *Ça ne va pas...; Je ne suis pas content de...*

Dans une lettre plus sérieuse, employez : *Je me plains de...; Je ne suis pas satisfait de...; J'ai le regret de vous faire savoir que...*

Si vous vous plaignez à la police, vous déposez une plainte contre...



Monsieur le Directeur des Postes

Objet : réclamation.

Lettre de réclamation :

Le 17 avril 1976, j'ai remis au bureau de poste n° 245 à... un paquet recommandé dont le destinataire était Monsieur ... à ... Ce paquet n'est pas arrivé.

Je vous serais obligé de demander à vos services de faire les recherches nécessaires pour que cet envoi soit fait le plus rapidement possible.

1 récépissé : voir p. 26.

Ci-joint photocopie du récépissé¹.



Lettre de réclamation :

Monsieur le Directeur,

J'ai bien reçu les trois caisses de champagne qui correspondent à ma commande 265.

J'ai le regret de vous faire savoir que cinq bouteilles sont arrivées cassées.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir avertir votre compagnie d'assurances de cette affaire et je vous prie ...

LES RÉCLAMATIONS

Caractéristiques des lettres de réclamation (1)

Elles peuvent concerner : <ul style="list-style-type: none">- des avaries ou des manquants,- des retards de livraison,- une livraison non conforme à la commande ou aux échantillons,	Elles doivent donner toutes précisions utiles quant : <ul style="list-style-type: none">- à l'objet de la réclamation,- au préjudice subi,- à son estimation,- à la demande de réparation
Le ton de ces lettres, ferme et courtois, doit aboutir entre le client et le fournisseur, à un accord amiable.	

La lettre de réclamation

LIVRAISON DÉFECTUEUSE OU NON CONFORME A LA COMMANDE

RECOMMANDEE 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 colis 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.

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

Si je n'ai à signaler aucune détérioration en ce qui concerne les services à thé, 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.

Veillez 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.

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