

**QIIRO vous propose des modèles de documents juridiques éprouvés, à jour des dernières réformes et règlementations en vigueur. Néanmoins, nos modèles restent généraux et nécessitent d’être adaptés.**

**En cas de doute sur la rédaction ou les conséquences juridiques de l’un de nos modèles de documents, nous vous recommandons l’accompagnement par un professionnel du droit.**

Réponse à un client qui a retourné un article en demandant le remboursement

*Selon l’article L 121-1 du Code de la consommation, tout particulier qui achète à distance dispose d’un délai de quatorze jours, à compter de la date de livraison, pour retourner au vendeur l’article en vue d’un échange ou d’un remboursement selon son choix, sans avoir de justifications à fournir.*

*(Dénomination de la société sociale)*

*(Adresse du siège social de la société)*

*(Nom et prénom du client)*

*(Adresse postale du client)*

Chère Madame/Cher Monsieur,

Comme suite à votre lettre du *(Date)*, nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint *(un chèque/ un reçu attestant du virement bancaire)* d’un montant de *(Montant du règlement)* euros, correspondant à l’article que vous nous avez retourné avant la fin du délai légal.

***Éventuellement :***

*Nous vous prions de bien vouloir accepter nos excuses pour le refus de remboursement qui vous a été initialement opposé. Il s’agit d’une erreur de nos services.*

***Éventuellement :***

*A titre de dédommagement, vous trouverez ci-joint un bon d’achat d’un montant de (Montant) euros, à valoir sur votre prochaine commande.*

Veuillez agréer, chère Madame, nos salutations distinguées.

Fait à *(Lieu)*, le *(Date)*.

Le Directeur commercial