

## **Modèle de courrier de réclamation**

*à personnaliser en fonction de votre situation*

Nom, prénom, Adresse complète,

Numéro de téléphone,

Numéro de client Orange

Fait à..., le ...

Service Recours Consommateurs Orange Fixe 33732 Bordeaux Cedex 9

Lettre recommandée avec accusé de réception N°.....

Objet : Réclamation pour (indiquer l'objet de votre réclamation)

Madame, Monsieur,

Je vous informe par la présente de mon mécontentement au sujet de mon contrat (préciser le type de service faisant l'objet de votre réclamation). En effet, (détailler précisément le motif de votre réclamation : raccordement non effectué, panne non réparée, incidents techniques à répétition, facture injustifiée, service non conforme aux attentes, etc).

Contrarié(e) par cette situation, j'estime être dans mon droit en vous adressant cette mise en demeure qui, je l'espère, sera suivie de la résolution de la panne, d'un geste commercial pour compenser le préjudice subi.

Sans réponse satisfaisante de votre part, ni geste commercial significatif en guise de dédommagement passé la date du .. / .. / ... je ferais valoir mes droits en tant que consommateur en profitant de l'accompagnement proposé par les instances compétentes dans ce domaine (médiateur des communications électroniques) et s'il le faut par le tribunal.

Je me tiens à votre entière disposition pour vous apporter plus d'informations si nécessaire.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature