Nom et Prénom
Adresse
Numéro de téléphone
Adresse mail Nom et Adresse du destinataire

***Objet de la demande : Remboursement d’un appel surtaxé suite à une réclamation client (conservé en double exemplaire et envoyé en accusé de réception)***

*Madame, Monsieur,*

Dans le cadre d’une réclamation effectuée le (date) et traitée par votre service commercial le (date), je me suis aperçu en consultant mon dernier téléphonique que mes appels avaient été surtaxés.

* Pour un montant de (prix de la facturation) le (date + heure)
* «  idem  »
* «  idem  »

Mes appels étant destinés au traitement d’une réclamation, vous n’êtes pas sans savoir, conformément aux disposition de l’article L113-5 du code de la consommation que vous êtes dans l’obligation de mettre en place un numéro de téléphone non surtaxé dans le traitement d’un suivi de commande ou des réclamations de clients particuliers. Ce qui n’est visiblement pas le cas actuellement.

C’est pourquoi je sollicite un remboursement, dans les meilleurs délais pour un montant total de (prix réclamé) correspondant aux montants de cet appel surtaxé, par les moyens de votre choix.

Je reste bien entendu à votre disposition en cas de besoin de complément d’information et vous prie Madame, Monsieur, d’accepter mes salutations distinguées.

Signature