

[Prénom Nom]

[Adresse]

[Raison sociale de l'entreprise], SIREN [numéro]

[Adresse de l'entreprise]

Lettre recommandée avec demande d'avis de réception

[Ville], le [date]

Objet : contestation de la facture n° [numéro] du [date]

Madame, Monsieur,

Le [date], j'ai fait appel à votre entreprise pour [l'intervention demandée : ouverture d'une porte claquée, réparation d'une fuite...] à mon domicile, [adresse]. Avant l'intervention, [vous m'avez annoncé un prix de [montant] € TTC] [le devis que j'ai signé prévoyait [montant] € TTC].

Votre facture s'élève à [montant] € TTC. Elle comprend [des travaux que je n'ai pas demandés : [les décrire, par exemple le remplacement de la serrure]] [des sommes qui ne figuraient ni dans le prix annoncé ni dans le devis : [les décrire]].

Or le devis accepté vous engage (code civil, article 1103) : les prix de vos prestations devaient être annoncés avant l'intervention (arrêté du 24 janvier 2017), et il est interdit d'exiger le paiement de prestations qui n'ont pas fait l'objet d'une commande préalable (code de la consommation, article L121-12). [Les travaux autres que ceux, strictement nécessaires, de l'urgence que j'avais demandée ne pouvaient donner lieu à aucun paiement avant l'expiration d'un délai de sept jours (article L221-10).]

Je vous demande en conséquence, dans un délai de [huit] jours à compter de la réception de ce courrier, [de m'adresser une facture rectifiée de [montant] € TTC, conforme au prix convenu] [de me rembourser la somme de [montant] €, qui correspond à la différence].

À défaut de réponse satisfaisante dans ce délai, je saisisrai le médiateur de la consommation dont vous relevez, dont je vous demande de me communiquer les coordonnées (article L616-1), puis, le cas échéant, le tribunal compétent. Je me réserve également de signaler ces faits sur SignalConso, le service de la répression des fraudes.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Signature]

Pièces jointes : copie [du prospectus ou de l'annonce], [du devis], [de la facture], [des photos], [du relevé de paiement].