

Se faire rembourser

Achat regretté, colis jamais arrivé, produit en panne, avion ou train en retard : vos droits, les bonnes étapes et des lettres prêtes à adapter.

Un guide pratique d'Yvan · Mis à jour le 26 octobre 2026

Sommaire

Avant de commencer 3

1. La méthode en cinq marches 5
2. Vous avez changé d'avis : 14 jours pour vous rétracter 7
3. Votre commande n'arrive pas 9
4. Un produit en panne ou non conforme : la garantie légale 11
5. Votre vol est en retard ou annulé 13
6. Votre train est en retard ou annulé 15
7. Payé par carte ou par virement : ce que peut faire votre banque 17
8. Quand le professionnel ne répond pas 18
9. Des lettres prêtes à adapter 20

Mentions et sources 22

Avant de commencer

Un colis qui n'arrive jamais. Un appareil qui tombe en panne au bout de quelques mois. Un vol annulé. Dans ces situations, la loi vous donne souvent des droits, mais encore faut-il les connaître et savoir les faire valoir.

Ce guide vous explique, situation par situation, ce que dit la règle officielle et comment agir, étape par étape.

Il ne vous promet pas d'être remboursé à chaque fois : chaque dossier est différent. Il vous aide à faire valoir vos droits calmement, par écrit, et dans les délais.

Par où commencer

Votre situation	Allez à
J'ai changé d'avis sur un achat	Partie 2
Ma commande n'arrive pas	Partie 3
Mon produit est en panne	Partie 4
Mon vol est en retard ou annulé	Partie 5
Mon train est en retard ou annulé	Partie 6
J'ai payé par carte ou virement	Partie 7
Le professionnel ne répond pas	Partie 8

Comment utiliser ce guide

- La **partie 1** donne la méthode générale, valable pour presque tous les litiges.
- Les **parties 2 à 7** traitent chacune une situation précise.
- La **partie 8** présente les recours quand le professionnel ne répond pas.
- La **partie 9** propose des lettres à adapter.

BON À SAVOIR

Les règles citées ont été vérifiées sur les sites officiels le 26 octobre 2026. Elles concernent surtout les achats faits **auprès d'un professionnel**, par un particulier. Entre particuliers, les règles sont différentes. En cas de doute, vérifiez sur **service-public.gouv.fr**.

À RETENIR

Écrire, garder les preuves, respecter les délais : ce sont les trois clés d'un remboursement.

PARTIE 1

La méthode en cinq marches

Service-public.gouv.fr décrit un chemin en plusieurs étapes pour régler un litige avec un vendeur. Montez les marches dans l'ordre : chacune prépare la suivante.

Marche 1 : contacter le service client

Expliquez le problème au service client, par courriel ou par téléphone. Si la réponse ne vous satisfait pas, contactez le service consommateurs : ses coordonnées figurent dans les conditions générales de vente, les mentions légales ou sur la facture.

L'appel au service client ne peut pas être surtaxé : vous payez le prix d'un appel local.

Marche 2 : écrire une lettre recommandée

Si rien ne bouge, envoyez une **lettre recommandée avec accusé de réception**. Elle doit contenir :

- [ ] la présentation de votre problème ;
- [ ] les références du produit ou de la commande ;
- [ ] une copie de la facture ;
- [ ] la solution que vous demandez (remboursement, nouvelle livraison, réparation…).

Marche 3 : vous faire aider

Une **association de consommateurs** agréée peut vous conseiller et chercher une solution amiable avec vous.

Pensez aussi à vérifier vos contrats d'assurance (habitation, auto) ou de carte bancaire : vous avez peut-être une **protection juridique**, qui peut vous informer et parfois prendre en charge certains frais.

Marche 4 : le médiateur de la consommation

Si le problème n'est pas réglé, vous pouvez saisir le **médiateur de la consommation** dont dépend le professionnel. Ses coordonnées figurent dans les conditions générales de vente. Ce recours est **gratuit**. Il faut d'abord avoir tenté de régler le litige avec le vendeur.

Marche 5 : la justice

En dernier recours, vous pouvez saisir le tribunal. La partie 8 détaille cette étape.

GARDEZ TOUT

Gardez une copie de chaque document : lettres, accusés de réception, courriels, réponses du vendeur, factures, photos. Sans preuve écrite, il est difficile d'obtenir gain de cause.

À RETENIR

Service client, lettre recommandée, aide, médiateur, justice : dans cet ordre, sans sauter de marche.

FIN DE L'EXTRAIT GRATUIT

Se faire rembourser

Le guide complet compte 23 pages. Voici ce qu'il vous reste à découvrir :

2. Vous avez changé d'avis : 14 jours pour vous rétracter
3. Votre commande n'arrive pas
4. Un produit en panne ou non conforme : la garantie légale
5. Votre vol est en retard ou annulé
6. Votre train est en retard ou annulé
7. Payé par carte ou par virement : ce que peut faire votre banque
8. Quand le professionnel ne répond pas
9. Des lettres prêtes à adapter