[Votre nom]

[Rue – numéro]

[Code postal – Commune]

[PAYS]

[Votre numéro de téléphone]

[Madame/Monsieur prénom et nom du contact ]

[Nom de l’entreprise]

[Nom du service]

[Rue – numéro]

[Code postal – Commune]

[PAYS]

[Lieu, date]

***Par recommandé*** [si d’application]

Sujet: contestation d’un dégât – location de voiture

Madame, Monsieur,

Du [date] au [date], j’ai loué un véhicule auprès de votre agence de location [nom de l’agence de location] à [nom de la ville et du pays]. Mon numéro de contrat est le suivant: [numéro du contrat]. Vous m’avez envoyé une facture d’un montant de [montant prélevé en EUR]/Vous avez prélevé sur ma carte de crédit un montant de [montant prélevé en EUR] pour des dégâts que vous m’accusez d’avoir causés au véhicule loué. Par la présente, je souhaite contester cette facture/ce prélèvement.

Vos accusations sont totalement infondées pour les raisons suivantes. [veuillez détailler votre argumentaire et détailler les éléments démontrant que ce n’est pas vous qui avez causé les dégâts litigieux. Vous pouvez par exemple faire référence à des photos ou des vidéos que vous auriez prises lors de la réception et/ou de la restitution du véhicule].

J’insiste également sur le fait que votre rapport des dégâts ne démontre pas à suffisance que ces derniers auraient été causés pendant cette période de location. Vous trouverez en annexe une copie du contrat de location et l’ensemble des pièces probantes complémentaires auxquelles je renvoie.

Si vous maintenez votre position selon laquelle je serais à l’origine des dégâts litigieux, je vous invite à me faire parvenir dans les 14 jours ouvrables à compter de la réception de cet/cette [e-mail/lettre] tout élément ou document venant appuyer et démontrer votre position. En particulier, j’exige que vous me fournissiez la preuve de ce que je serais responsable des dommages litigieux. Je vous demande en outre de mettre fin à votre procédure de recouvrement [à utiliser uniquement si vous recevez des factures]/de me rembourser dans ce même délai les montants débités à tort.

A défaut pour vous de donner suite favorable à ma demande dans le délai imparti, je me verrai contraint d’introduire une réclamation auprès du Centre Européen des Consommateurs. J'espère cependant que cette démarche ne sera pas nécessaire et que nous pourrons résoudre ce problème ensemble.

Je vous remercie d'avance.

Cordialement,

[Votre nom]

**Conseil**

Complétez le texte gris entre []. Imprimez ce document et envoyez-le par courrier postal ou faites un copier-coller de son contenu dans un email ou sur le formulaire de contact en ligne de l’agence de location. Conservez une copie de votre réclamation.