

LES
100
Lettres
de →
LA VIE
quotidienne

guide juridique et pratique



CONSEILS PRÉLIMINAIRES

Dans toutes les démarches de la vie quotidienne, il est préférable d'écrire par **lettre recommandée avec accusé de réception** pour de nombreuses raisons :

- Seule la lettre recommandée avec accusé de réception apporte la preuve que son destinataire l'a reçue, grâce à l'accusé de réception.
- Seule une lettre recommandée avec AR fait preuve de la date d'envoi ou de réception.

En effet, dans certains cas, les contrats ou la loi prévoient un délai à respecter : ce délai part, soit de l'envoi de la lettre (exemple : résiliation d'un contrat d'assurance), soit de la réception de la lettre (exemple : congé donné par le propriétaire ou le locataire).

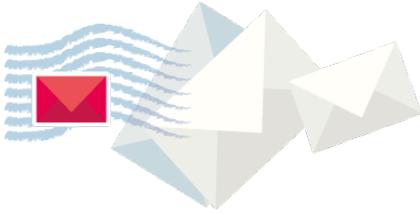
ATTENTION : certains textes de loi rendent obligatoire l'envoi en recommandé avec AR ; le non respect de cette obligation rend nulle votre formalité.

Exemple : la loi sur les baux d'habitation prévoit que « le congé doit être notifié par lettre recommandée avec AR ». Un envoi par lettre simple rendrait le congé nul. Le congé peut être également notifié par acte d'huissier ou remis en main propre contre émargement ou récépissé.

Mieux vaut une lettre précise et bien argumentée qu'un long développement :

- faites une synthèse des faits et présentez-les de manière chronologique.
- faites référence, si besoin est, au contrat et à la loi selon les modèles ci-après.
- menacez, selon le type de litige, de saisir une association de consommateurs, une administration, un médiateur ou les tribunaux.

Nota : vous pouvez suivre le cheminement de votre lettre avec accusé de réception, vers son destinataire, sur le site Internet de La Poste.



Présentez vos lettres suivant le modèle ci-après :

Monsieur et Madame...
Adresse

Date
Nom du destinataire de la lettre
Son adresse

Lettre recommandée avec AR
Vos Références : (N° de contrat, N° de bon de commande...)
Objet...

Madame, Monsieur,

.....
.....
.....
.....

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. Ann. :

- Faites référence, le cas échéant, aux articles de loi mentionnés dans le guide.
- Gardez toujours une copie de votre lettre et l'accusé de réception qui vous revient signé par le destinataire.
- Si vous devez joindre à votre courrier des documents justificatifs, envoyez-les en photocopie.
- Ne vous dessaisissez pas des originaux.
- Le contenu des lettres de ce guide ne constitue qu'un schéma directeur. Il convient de les adapter à votre cas personnel.
- Il ne concerne que les rapports entre un particulier et un professionnel ou entre deux particuliers.

ACHATS - PRESTATIONS DE SERVICE

- 8 • Abus de faiblesse
- 8 • Agence matrimoniale
- 8 • Envoi forcé
- 9 • Démarchage à domicile
- 9 • Sécurité des consommateurs - Accidents de la vie courante : saisine
- 10 • Garantie de conformité
- 10 • Garantie : prolongation
- 11 • Garantie : vice cachés
- 11 • Livraison : marchandises détériorées
- 11 • Livraison : retard
- 12 • Office de recouvrement
- 12 • Publicité mensongère
- 13 • Publicité : radiation d'un fichier
- 13 • Vente à distance



ASSURANCES

- 14 • Assurance-vie : rachat
- 14 • Assurance-vie : rétractation
- 14 • Démarchage à domicile
- 15 • Médiateur : saisine
- 15 • Refus d'assurance
- 15 • Résiliation : augmentation de prime
- 16 • Résiliation : contrat
- 16 • Responsabilité civile : demande d'indemnisation
- 16 • Sinistre : contestation de rapport d'expertise
- 17 • Sinistre : déclaration
- 17 • Sinistre : mise en demeure d'indemniser
- 17 • Sinistre : mise en jeu de la garantie défense recours

AUTOMOBILE

- 18 • Automobile accidentée : contestation de proposition d'indemnisation
- 18 • Réparation mal exécutée
- 18 • Refus d'assurance
- 19 • Réparation non demandée
- 19 • Vente : résiliation d'assurance
- 19 • Voiture d'occasion : achat

FAMILLE

- 20 • Demande de dossier médical
- 20 • Plainte pour abandon de famille
- 21 • Revalorisation d'une pension alimentaire
- 21 • Plainte pour non présentation d'enfant

FINANCES

- 22 • Banque : annulation d'un virement
- 22 • Banque : désolidarisation d'un compte joint
- 22 • Banque : opposition carte bancaire ou chèque
- 23 • Banque : révocation d'une autorisation de prélèvement automatique
- 23 • Crédit à la consommation : Assurance décès, incapacité, invalidité, perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA)
- 24 • Crédit : demande de délais de paiement
- 24 • Crédit à la consommation : délai de réflexion
- 25 • Crédit à la consommation : saisine du médiateur
- 26 • Crédit renouvelable : résiliation
- 26 • Reconnaissance de dette

SOMMAIRE

LOGEMENT

- 27 • Achat : délai de réflexion
- 27 • Copropriété : délai de paiement de charges
- 27 • Copropriété : convocation assemblée générale
- 28 • Copropriété : ordre du jour complémentaire
- 28 • Copropriété : travaux
- 28 • Location : assurance habitation
- 29 • Location : charges locatives - contestation
- 29 • Location : charges locatives - demande de décompte
- 30 • Location : congé par le locataire - Logement vide
- 30 • Location : congé par le locataire - Logement meublé
- 31 • Location : congé par le propriétaire
- 33 • Location : contestation de révision de loyer
- 33 • Location : dépôt de garantie - remboursement
- 34 • Location : état des lieux
- 34 • Location : mise aux normes
- 35 • Location : loyers impayés - délai de paiement
- 35 • Location : loyers impayés - mise en demeure
- 35 • Location : quittance de loyer
- 36 • Location : réparations locatives
- 36 • Location : saisine de la commission de conciliation des rapports locatifs
- 37 • Travaux : dépassement de devis
- 37 • Travaux : mauvaise exécution
- 37 • Travaux : réception

JUSTICE

- 38 • Attestation : modèle
- 38 • Avocat : contestation d'honoraires
- 39 • Huissier : demande de délais de paiement
- 39 • Plainte au procureur

LOISIRS

- 40 • Voyage : annulation
- 40 • Voyage : assurance annulation
- 41 • Voyage : demande d'indemnisation
- 41 • Voyage : publicité mensongère

RELATIONS DE VOISINAGE

- 42 • Bruit
- 42 • Copropriété
- 43 • Eau : écoulement naturel
- 43 • Mitoyenneté
- 43 • Plantation : distance
- 44 • Plantation : taille
- 44 • Tour d'échelle
- 44 • Vue droite

TÉLÉPHONE - INTERNET - TÉLÉVISION

- 45 • Contestation de facture
- 45 • Résiliation d'un contrat
- 46 • Résiliation pour non fourniture de service
- 46 • Résiliation d'un abonnement pour modification des conditions
- 46 • Saisine du médiateur



ACHATS - PRESTATIONS DE SERVICES



ABUS DE FAIBLESSE

Art. L121-8 à L 121-9 du Code de la Consommation et art. 223-15-2 du Code Pénal

Si un vendeur a abusé de votre faiblesse en raison de votre âge, votre ignorance ou une déficience physique ou psychique apparente, vous pouvez annuler votre achat.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Votre vendeur, lors d'un démarchage à domicile a abusé de mon âge pour me faire signer un bon de commande en date du... pour l'achat (*un matelas, un aspirateur, un climatiseur...*) d'un montant de ... €.

Cela constitue un délit d'abus de faiblesse réprimé par la loi. À défaut d'obtenir l'annulation de ce contrat, je porterai plainte auprès de la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes et du Procureur de la République.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



AGENCE MATRIMONIALE

Art. 6 Loi 23 juin 1989 et art. 1122 du Code Civil

Vous avez 7 jours de réflexion à compter de la signature d'un contrat d'agence matrimoniale pour l'annuler par lettre recommandée avec AR. Tout paiement avant l'expiration de ce délai est interdit.

Vos nom
et adresse

Date

Agence matrimoniale
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai signé avec votre agence matrimoniale un contrat en date du Conformément à la loi me donnant un délai de réflexion de 7 jours, je reviens sur mon engagement et annule le contrat. (*Si un paiement vous a été demandé malgré l'interdiction*): Je vous mets en demeure de me rembourser la somme de ... €.

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

Signature



ENVOI FORCÉ

Art. R635-2 du Code Pénal et art. L121-12 du Code de la Consommation

Il est interdit de vous envoyer un objet que vous n'avez pas commandé. En cas d'envoi forcé, vous n'êtes pas tenu de réexpédier l'objet mais vous devez le tenir à la disposition de l'expéditeur.

Vos nom
et adresse

Date

Agence matrimoniale
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour une facture de votre société pour un objet que j'ai reçu sans l'avoir commandé. Je vous rappelle qu'une telle pratique est sanctionnée par l'article R635-2 du Code Pénal.

Je tiens cet objet à votre disposition à mon domicile. Je vous mets en demeure de ne plus m'adresser de rappels de paiement; à défaut je porterai plainte auprès de la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



DÉMARCHAGE À DOMICILE

Art. L221-8 à L221-10 du Code de la Consommation

Vous faites l'objet d'un démarchage à domicile ou sur votre lieu de travail pour l'achat d'un bien ou d'une prestation de service. Vous avez 14 jours pour résilier votre commande.

Tout paiement à la commande est interdit.

Cette réglementation s'applique :

- même si c'est vous qui avez sollicité le vendeur.
- même s'il s'agit d'un démarchage en réunion organisée.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Réf. : Bon de commande N°

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite à votre démarchage à mon domicile en date du ... je vous ai acheté ... Conformément à la loi me donnant un délai de réflexion de 14 jours, je viens par la présente annuler le contrat. *(Si des sommes vous ont été demandées malgré l'interdiction)* : Je vous mets en demeure de me restituer la somme versée de ... €.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS – ACCIDENTS DE LA VIE COURANTE : SAISINE

Art. L534-4 à L534-6 du Code de la Consommation

Vous êtes victime d'un accident occasionné par un produit ou un objet dangereux, vous pouvez saisir la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

ATTENTION : La DGCCRF, autorité de contrôle, a une mission d'alerte et de protection du consommateur, notamment sur la sécurité et la fiabilité des produits. Elle n'a pas un pouvoir d'indemnisation.

En ligne : www.economie.gouv.fr/dgccrf

Vos nom
et adresse

Date

DGCCRF – DDPP - Hôtel des Finances du Prado
22, rue Borde
13285 Marseille Cedex 08

Madame, Monsieur le Président,

J'ai acheté en date du ... un ... (*marque, référence, lot, lieu d'achat*).

En l'utilisant, j'ai été victime de l'accident suivant : ... m'occasionnant des blessures décrites dans le certificat médical ci-joint. Je vous le signale pour que vos services engagent toute procédure utile afin d'éviter qu'un tel accident ne se reproduise.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, le Président l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





GARANTIE DE CONFORMITÉ

Art. L217-4 du Code de la Consommation

Vous avez un recours en cas d'achat d'un bien non conforme au bon de commande :

- bien impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable
- bien non conforme à la description donnée par le vendeur et aux qualités présentées, aux qualités attendues eu égard à la publicité et l'étiquetage.
- défaut de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation mise à la charge du vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.
- bien non conforme aux caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou impropre à l'usage spécial recherché par l'acheteur
- bien n'offrant pas la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre.
- Il faut que les défauts existent au moment de la livraison

L'acheteur a le choix entre la réparation ou le remplacement. Il a 2 ans pour agir à compter de la date de livraison du bien. La garantie ne peut être invoquée si l'acheteur connaissait le défaut au moment de l'achat.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par bon de commande en date du ... je vous ai acheté (*un salon, une chambre, automobile...*). Ce jour, vous m'avez livré une marchandise qui ne présente pas les caractéristiques mentionnées sur le bon de commande, ce que j'ai précisé sur le bordereau de livraison. Il s'agit d'un défaut de conformité (art. L217-16 du Code de la Consommation)

Par la présente je vous mets donc en demeure de me changer (*le salon, la chambre...*).

À défaut d'obtenir satisfaction je me verrai dans l'obligation de saisir le tribunal.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



GARANTIE : PROLONGATION

Art. L217-16 du Code de la Consommation

Si un bien donné en réparation, en cours de garantie, est immobilisé au moins 7 jours, la période d'immobilisation vient s'ajouter à la durée de la garantie restant à courir à la date de la demande de réparation.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Mon appareil (*ordinateur, réfrigérateur...*) est resté en réparation dans votre service après-vente pendant un mois. En application de l'article L211-16 du Code de la Consommation, je vous demande de prolonger la garantie de cette durée.

En vous remerciant par avance, veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





GARANTIE - VICE CACHÉ

Art. 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de vous garantir des défauts cachés du bien vendu, c'est-à-dire des vices non apparents au moment de l'achat, qui rendent l'objet impropre à l'utilisation ou en réduisent fortement l'usage.

Dans ce cas, vous pouvez demander, soit la reprise du bien contre remboursement, soit une réduction du prix.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Réf. : Bon de commande N°...

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous ai acheté par bon de commande en date du ... (*une machine à laver, un appareil Hi-fi, une voiture neuve*) qui est tombé en panne peu de temps après. Compte tenu de la gravité de la panne et du montant de l'achat, je refuse que cet appareil soit réparé, comme vous me le proposez. En effet, le vendeur étant responsable des défauts cachés de la chose vendue, je vous mets en demeure de me reprendre l'appareil et de m'en rembourser le prix.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LIVRAISON : MARCHANDISE DÉTÉRIORÉE

Art. 1614 du Code Civil

La marchandise doit être livrée en bon état.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par bon de commande en date du ..., je vous ai acheté (*un salon, une chambre*). Ce jour vous m'avez livré une marchandise détériorée : (*énumération des détériorations*) ainsi que je l'ai mentionné sur le bordereau de livraison. En conséquence, je vous mets en demeure de me changer le meuble sous quinzaine. À défaut d'obtenir satisfaction, je me verrai dans l'obligation de saisir le tribunal.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LIVRAISON : RETARD

Art. L 216-1 à L 216-5 du Code de la Consommation et art. 1610 du Code Civil

Pour tout achat, d'un bien ou d'une prestation de service, la date limite de livraison doit être mentionnée. Si à l'expiration du délai le bien n'est toujours pas livré, vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour demander au vendeur de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. Si le bien n'est pas livré avant expiration de ce délai supplémentaire, vous pouvez rompre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si la livraison ou la prestation de service intervient entre l'envoi et la réception de la lettre, vous devez l'accepter.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Réf. : Bon de commande N°...

Madame, Monsieur le Directeur,

Par bon de commande en date du (*date*), j'ai acheté (*objet*) qui devait m'être livré le (*date*). Vous avez déjà dépassé de 7 jours le délai de livraison. Je me vois dans l'obligation de rompre la commande et de vous demander le remboursement des sommes versées.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



OFFICE DE RECOURVEMENT

Art. L111-8 Code de Procédure Civile et art. L121-21 et L132-23 Code de la Consommation

De nombreux professionnels (exemples : organismes de crédit, opérateurs de téléphonie, office HLM...) font appel à des agences de recouvrement qui, sans titre exécutoire, s'occupent à leur place de récupérer leurs créances. Cette profession est strictement réglementée : ces organismes ne peuvent pas demander, en plus de la dette principale, des frais de dossier, des dommages et intérêts ou des pénalités. Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire, dans le cadre d'une procédure à l'amiable, restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour de votre organisme une mise en demeure avant poursuites de payer la somme de ...€. Je vous signale que j'ai payé directement cette somme à mon créancier ... par chèque N° En date du Je vous rappelle que vous n'êtes pas en droit de me facturer en plus, des frais de dossier et de recouvrement.

Veillez agréer Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour de votre organisme une mise en demeure avant poursuites de payer la somme de ... €. Je conteste devoir la somme que vous me réclamez. Veuillez trouver ci-joint copie du courrier adressé à votre client. Je vous rappelle d'autre part que vous n'êtes pas en droit de me facturer en plus, des frais de dossier et de recouvrement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



PUBLICITÉ MENSONGÈRE

Art. L121-2 et suivants du Code de la Consommation

La publicité mensongère est réprimée qu'elle soit faite par un particulier ou un professionnel (location de vacances – voyage - grand magasin...).

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Dans une publicité vous avez annoncé la vente promotionnelle (*objet*) durant une semaine. Or je me suis présenté le premier jour de la vente et le magasin m'a signalé que le stock en promotion était épuisé mais que cet article était disponible au prix normal. Votre publicité est mensongère et je vous mets en demeure de me vendre le (*objet*) au prix indiqué sur la publicité. À défaut, je saisis la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



PUBLICITÉ : RADIATION D'UN FICHIER

Vous ne voulez plus recevoir de publicités. Vous devez écrire à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance. De plus, téléphonez à votre opérateur téléphonique pour vous faire inscrire sur la liste anti-prospection afin que vos coordonnées ne soient pas utilisées auprès des sociétés commerciales.

Vos nom
et adresse

Date

FEVAD (Liste Robinson/Stop publicité)
60, rue La Boetie
75008 Paris

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous demanderais de bien vouloir me radier de vos fichiers afin que je ne reçoive plus de publicité.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



VENTE À DISTANCE

Art. L121-18 du Code de la Consommation

Pour toute vente à distance, (courrier, téléphone, internet,) l'acheteur d'un bien dispose d'un délai de 14 jours à compter de la livraison de sa commande pour faire retour de ce produit au vendeur pour échange ou remboursement; les frais de retour restent à la charge du consommateur.

Pour avoir une preuve de votre retour, il convient de renvoyer l'objet en recommandée avec accusé de réception.

Vous ne pouvez pas annuler :

- votre commande de biens personnalisés, de CD, audio – vidéo et de logiciels informatiques descellés,
- vos réservations d'hébergement, transport, restauration, loisirs.
- l'achat de produits ou services financiers
- si vous achetez à un particulier, même par l'intermédiaire d'un professionnel.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour le (*objet*) que je vous avais commandé par téléphone (*courrier, internet*). Au terme de la loi, je vous retourne cet objet dans les 14 jours de sa réception et vous en demande le remboursement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





ASSURANCES

ASSURANCE-VIE : RACHAT

Art. L132-21 et L132-22 du Code des Assurances.

L'assureur est tenu de vous communiquer chaque année la valeur de rachat de votre contrat d'assurance-vie. Le rachat d'un contrat d'assurance-vie n'équivaut pas au remboursement des cotisations versées.

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je viens, par la présente, demander le rachat de mon contrat d'assurance-vie N° ... Veuillez me verser la valeur de rachat sous 2 mois conformément à la loi.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

ASSURANCE-VIE : RÉTRACTATION

Art. L132-5-1 du Code des Assurances

Vous avez souscrit un contrat d'assurance-vie. Vous avez 30 jours à compter du moment où vous êtes informé que le contrat est conclu, pour revenir par lettre recommandée avec accusé de réception sur votre engagement. Le délai expire le dernier jour à 24 h ; il n'est pas prorogé s'il expire un samedi, un dimanche, un jour chômé ou férié. Toute somme versée doit vous être remboursée dans les 30 jours de la réception de la lettre recommandée.

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Réf. : Contrat N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai souscrit un contrat d'assurance-vie auprès de votre compagnie le *(date)*. Conformément au Code des Assurances permettant la rétractation dans les 30 jours, je résilie ce contrat. Je vous prie de me rembourser sous 30 jours le montant de la prime que j'ai payée lors de la signature du contrat.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

DÉMARCHAGE À DOMICILE

Art. L221-18 du Code de la Consommation

En cas de démarchage à domicile par un assureur, vous avez 14 jours pour revenir sur votre engagement par courrier recommandé avec accusé de réception. Le contrat est résilié à compter de la date de réception de votre lettre ; la prime est due au prorata des jours assurés. Si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu, votre droit de rétractation ne peut plus être exercé.

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Un démarcheur de votre compagnie m'a fait signer un contrat d'assurance *(auto, habitation)* N° ... le *(date)*. Par la présente, je reviens sur mon engagement et résilie ce contrat. Veuillez me rembourser la somme versée déduction faite des jours assurés.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



MÉDIATEUR : SAISINE

Vous avez un litige avec votre assureur, et les démarches amiables n'ont pas abouti auprès de l'assurance et de son service clientèle. Vous pouvez saisir le Médiateur des Assurances qui donnera un avis motivé.

Envoyez lui la copie de votre dossier. Par voie électronique : www.mediation-assurance.org

Vos nom
et adresse

Date

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite à un sinistre (*accident automobile, dégâts des eaux*) mon assurance rejette ma réclamation sans motif légitime. Je vous prie de trouver copie de mon dossier et de me donner votre avis sur le bien fondé de ma demande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



REFUS D'ASSURANCE

Les assurances automobile et locative sont obligatoires. Si aucune compagnie d'assurances ne veut vous assurer, vous devez saisir le Bureau Central de Tarification qui a pour rôle d'obliger une compagnie à vous assurer moyennant une cotisation fixée par lui :

- Vous demandez à une compagnie d'assurances qui refuse de vous assurer une proposition d'assurance chiffrée en 2 exemplaires.
- Vous envoyez 1 exemplaire par lettre recommandée avec A.R. au siège de cette société d'assurances.

L'absence de réponse dans les 15 jours vaut refus. Vous devez envoyer au Bureau Central de Tarification une lettre recommandée avec A.R. contenant : le 2^{ème} exemplaire de la proposition, l'avis de réception de la lettre recommandée adressée à la société d'assurances, la lettre de refus de la société d'assurances, ou à défaut, vous indiquez que la société d'assurance n'a pas répondu à votre proposition. Par voie électronique : bct@agora.asso.fr

Vos nom
et adresse

Date

Bureau Central de Tarification
1, Rue Jules Lefebvre
75431 Paris Cedex 09

Madame, Monsieur le Directeur,

Veillez trouver ci-joint la proposition d'assurance de la Compagnie ... qui refuse de m'assurer (*ou ne m'a pas répondu*). Je vous demande de bien vouloir faire le nécessaire afin que cette société me prenne en charge.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. : le 2^{ème} exemplaire de la proposition – l'avis de réception de la lettre recommandée – lettre de refus de la société d'assurances.



RÉSILIATION : AUGMENTATION DE PRIME

En cas de majoration de prime, vous pouvez résilier votre assurance si le contrat le prévoit, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation n'est pas possible si votre prime est augmentée en raison d'un malus.

(le Code des Assurances ne le prévoit pas)

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Réf. : Contrat N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour, l'avis d'échéance de mon contrat d'assurance. La prime subit une augmentation de ... €. Conformément aux conditions générales de mon contrat, je résilie ce dernier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



RÉSILIATION : CONTRAT

Art. L113-12 et art. L113-15-2 du Code des Assurances

- L'assuré peut résilier le contrat (hors assurance vie) chaque année pour la date prévue au contrat par **lettre recommandée avec accusé de réception**, en le dénonçant avec 2 mois de préavis.
- L'assureur doit vous rappeler avec chaque avis d'échéance la date limite jusqu'à laquelle vous avez la possibilité de résilier.

Si cette information est envoyée moins de 15 jours avant la date limite, vous avez un délai de 20 jours pour résilier le contrat. Si l'assureur oublie de vous informer de cette date limite, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, à compter de sa date de reconduction.

En ce qui concerne les contrats Automobiles, Multirisques Habitation et les contrats constituant le complément d'un bien ou d'un service (ex. téléphone portable), la résiliation peut intervenir à tout moment lorsque le contrat a dépassé la durée d'un an. Elle incombe au nouvel assureur et prend effet un mois après la réception de la demande par l'assureur.

Vos nom et adresse	Date
	Assurance Adresse
Réf. : Contrat N° ...	
Madame, Monsieur le Directeur,	
Je vous prie de noter la résiliation de mon contrat d'assurance N° ... à compter du ..., date d'échéance du contrat.	
Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.	
Signature	



RESPONSABILITÉ CIVILE : DEMANDE D'INDEMNISATION

Art. 1382 à 1385 du Code Civil

Une personne vous cause un dommage : elle est responsable et doit faire jouer son assurance responsabilité civile et vous indemniser de votre préjudice.

Vos nom et adresse	Date
	M. et Mme ... Adresse
Madame, Monsieur le Directeur,	
Votre chien a pénétré dans mon jardin et a mordu mon chien, le blessant grièvement. En application de l'article 1385 du Code Civil, vous êtes responsable des dommages causés par votre animal. Je vous prie de bien vouloir faire une déclaration à votre assureur. <i>(Ci-joint les justificatifs des frais dont je demande le remboursement).</i>	
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.	
Signature	



SINISTRE : CONTESTATION DE RAPPORT D'EXPERTISE

Si vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions de l'expert de votre assurance, vous avez le droit de faire faire une contre-expertise. Les honoraires de votre expert peuvent être pris ou non en charge, selon votre contrat d'assurance.

Vos nom et adresse	Date
	Assurance Adresse
Réf. : sinistre N° ...	
Madame, Monsieur le Directeur,	
Par la présente, je conteste les conclusions de votre expert. En effet, il n'a pas pris en compte toutes les détériorations survenues dans ma chambre suite au dégât des eaux que j'ai subi. En conséquence, j'ai demandé à M. expert, de procéder à une nouvelle expertise contradictoire.	
Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.	
Signature	



SINISTRE : DÉCLARATION

En cas de sinistre (vol, incendie, dégâts des eaux, accident de voiture) l'assuré doit faire une déclaration à son assurance par lettre recommandée avec AR dans les délais prévus au contrat. Ce délai ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés. Il est ramené à 2 jours en cas de vol. L'assureur ne peut refuser la prise en charge du sinistre pour déclaration après les délais légaux, que si le retard lui cause un préjudice.

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Réf. : contrat N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous signale que j'ai été victime d'un vol, dégât des eaux, incendie ou accident le ... à ... (*En cas de vol*) : Veuillez trouver ci-joint le récépissé du dépôt de plainte au commissariat de police, la liste des dégâts et des objets volés ainsi que les factures correspondantes. (*En cas de dégâts des eaux*) : Veuillez trouver ci-joint le constat amiable. Vous voudrez bien m'envoyer votre expert dans les meilleurs délais. (*En cas d'incendie*) : Veuillez m'envoyer votre expert pour évaluer les dommages.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



SINISTRE : MISE EN DEMEURE D'INDEMNISER

Art. L114-1 du Code des Assurances

Suite à un sinistre, vous avez 2 ans pour vous faire indemniser.

Si votre assureur ne vous indemnise pas rapidement, envoyez lui une mise en demeure en recommandé avec accusé de réception pour préserver vos droits (le recommandé avec accusé de réception interrompt les délais de prescription).

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Réf. : Sinistre N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reviens vers vous au sujet du sinistre dont référence ci-dessus. Je n'ai toujours pas été indemnisé du dégât des eaux (*incendie, vol*) qui remonte au ... (*date*). Je me vois dans l'obligation de vous mettre en demeure par la présente, de m'indemniser du préjudice subi. A défaut, je saisirai le Médiateur des Assurances.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



SINISTRE : MISE EN JEU DE LA GARANTIE DÉFENSE-RECOURS

L'auteur de vos dommages refuse de réparer l'origine du sinistre (dégât des eaux).

L'assureur doit mettre en jeu la garantie défense recours de votre contrat.

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Réf. : Sinistre N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reviens vers vous au sujet du dégât des eaux que je subis de la part de mon voisin. À ce jour, il refuse d'effectuer la réparation de Je vous demande d'engager toute procédure utile à son encontre dans le cadre de la garantie défense recours.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



AUTOMOBILE ACCIDENTÉE : CONTESTATION DE PROPOSITION D'INDEMNISATION

Vous avez été victime d'un accident automobile dont vous n'êtes pas responsable; si le montant des réparations est supérieur à la valeur vénale du véhicule : vous pouvez obtenir la valeur de remplacement de celui-ci, c'est-à-dire demander une indemnisation qui vous permettrait d'acheter un véhicule du même type dans un état équivalent.

Vos nom
et adresse

Date

Assurance
Adresse

Réf. : Sinistre N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite à l'accident automobile dont j'ai été victime, votre compagnie d'assurance me propose une indemnisation de ... €. Je tiens à vous indiquer que mon véhicule était parfaitement entretenu et que j'avais effectué d'importantes réparations dont vous trouverez les factures ci-jointes. En conséquence, j'estime équitable d'obtenir la valeur de remplacement, et vous demande de bien vouloir intervenir auprès de l'assurance adverse.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



REFUS D'ASSURANCE (voir page 15)



RÉPARATION MAL EXÉCUTÉE

D'après les tribunaux et l'article 1231-1 du Code Civil, le garagiste, en tant que professionnel, est tenu à une obligation de résultat pour les réparations du véhicule qui lui a été confié.

Vos nom
et adresse

Date

Garage
Adresse

Madame, Monsieur,

Le (date), mon véhicule de marque ...est tombé en panne et a été remorqué à votre garage. Vous avez effectué les réparations suivantes : ... Elles ont fait l'objet d'une facture d'un montant de ... €. Or mon véhicule est à nouveau en panne pour les mêmes raisons, car vos réparations ont été mal effectuées. Je vous mets donc en demeure de faire gratuitement les réparations qui s'imposent.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





RÉPARATION NON DEMANDÉE

Si votre véhicule nécessite des réparations, la garagiste doit vous faire signer un ordre de réparations.

Vos nom et adresse	Date
	Garage Adresse
Madame, Monsieur,	
<p>Le (<i>date</i>), je vous ai déposé mon véhicule (<i>marque</i>) pour une révision. À réception de celui-ci, vous m'avez signalé que vous avez changé une pièce d'un coût élevé (<i>ex : suspension</i>) sans me faire signer un ordre de réparation et un devis. En conséquence, je vous demande de me rembourser ... € sur la facture acquittée. À défaut d'obtenir satisfaction, je saisirai la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.</p>	
<p>Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.</p>	
	Signature



VENTE : RÉSILIATION D'ASSURANCE

Art. 1382 à 1385 du Code Civil

En cas de vente du véhicule, l'assuré peut résilier son assurance en cours de contrat par **lettre recommandée avec accusé de réception** moyennant un préavis de 10 jours. Il doit joindre le certificat de vente.

Vos nom et adresse	Date
	Assurance Adresse
Madame, Monsieur,	
<p>Je vous informe que j'ai vendu mon véhicule le En application de l'article L121-11 du Code des Assurances, je résilie mon contrat d'assurance et vous demande de bien vouloir me rembourser la fraction de la prime restant à courir. Vous trouverez ci-joint copie du certificat de vente.</p>	
<p>Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.</p>	
	Signature



VOITURE D'OCCASION : ACHAT

Vous achetez une voiture d'occasion : le vendeur professionnel est tenu de vous informer si des organes sont défectueux ou dangereux, et d'indiquer à l'acheteur si la voiture a été accidentée même si elle a été parfaitement réparée.

Vos nom et adresse	Date
	Garage Adresse
Madame, Monsieur,	
<p>Par bon de commande en date du Je vous ai acheté un véhicule d'occasion marque Étant tombé en panne (<i>motif de la panne</i>) mon véhicule a été remorqué chez un garagiste. L'expertise a décelé que le véhicule avait été accidenté et la réparation mal effectuée. Compte-tenu de la gravité de ces faits, je vous mets en demeure de reprendre le véhicule et de me rembourser. À défaut, je transmettrai ce dossier à la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et saisirai le Tribunal.</p>	
<p>Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.</p>	
	Signature



DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

Art. L1111-7 du Code de la Santé Publique

Toute personne qui en fait la demande doit accéder directement à son dossier médical, qu'il soit détenu par un établissement de santé ou un professionnel. Le dossier peut être consulté sur place gratuitement ; une copie des documents peut être envoyée contre paiement.

Vos nom
et adresse

Date

Clinique
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai été hospitalisé dans votre établissement du ... au ... dans le service de ...

En application de la loi, je vous demanderais de bien vouloir m'adresser photocopies de mon dossier médical dont je réglerai le coût dès réception.

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

Signature



PLAINTÉ POUR ABANDON DE FAMILLE

Art. 1382 à 1385 du Code Civil – Art. 227-3 à 227-4 du Code Pénal

En cas de non paiement d'une pension alimentaire pendant plus de 2 mois, vous pouvez porter plainte pour abandon de famille à l'encontre du débiteur auprès du Procureur de la République du Tribunal de Grande Instance de votre domicile.

Vos nom
et adresse

Date

Monsieur le Procureur de la République
Tribunal de Grande Instance
6, Rue Joseph Autran
13006 MARSEILLE

Objet : Plainte pour abandon de famille

Monsieur le Procureur,

Par jugement de divorce du Tribunal de Grande Instance de ... en date du ... (*ou par ordonnance du Juge aux Affaires Familiales de ... en date du ...*), M. X a été condamné à me verser la somme de ... pour l'entretien de nos ... enfants.

Depuis 4 mois, je ne perçois plus de pension alimentaire.

Par la présente je porte plainte pour abandon de famille à l'encontre de M. ... demeurant à ...

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Procureur, l'expression de mes respectueuses salutations.

Signature

P.J. : copie du jugement de divorce ou
copie de l'ordonnance du JAF
copie de la signification



REVALORISATION D'UNE PENSION ALIMENTAIRE

Les pensions alimentaires sont réévaluées chaque année en application de l'indice indiqué dans le jugement de divorce ou l'ordonnance du Juge aux Affaires Familiales.

Vos nom
et adresse

Date

Adresse

Par la présente, je te rappelle que la pension alimentaire que tu me verses pour les enfants aurait du être augmentée le La dernière valeur connue de l'indice à cette date est de Le nouveau montant de la pension alimentaire s'élève donc à Merci de respecter cette indexation.

Signature



PLAINTE POUR NON REPRÉSENTATION D'ENFANT

Art. 373-2 du Code Civil et art. 227-5 du Code Pénal

Si votre ex conjoint vous empêche de voir vos enfants dans le cadre du droit de visite fixé par décision de justice, vous pouvez porter plainte pour non représentation d'enfant

Vos nom
et adresse

Date

Monsieur le Procureur de la République
Tribunal de Grande Instance
6, Rue Joseph Autran
13006 MARSEILLE

OBJET : Plainte pour non représentation d'enfant

Monsieur le Procureur,

Par jugement de divorce du Tribunal de Grande Instance de ... en date du ... (*ou par ordonnance du Juge aux Affaires Familiales de ... en date du ...*) mon droit de visite et d'hébergement sur notre fils ... a été fixé de la manière suivante : ...

Depuis plus d'un mois, je n'ai pas pu voir mon enfant, sa mère faisant obstacle à l'exercice de mon droit de visite sous des prétextes variés.

Par la présente, je porte plainte pour non représentation d'enfant à l'encontre de Madame ... demeurant à ...

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Procureur, l'expression de mes respectueuses salutations .

Signature

P.J.: copie du jugement de divorce ou
copie de l'ordonnance du JAF
copie de la signification
copie de mes courriers recommandés avec accusé de
réception à Madame....





BANQUE : ANNULATION D'UN VIREMENT

Vos nom
et adresse

Date

Compte N° ...

Banque
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par la présente, je mets fin à l'ordre de virement d'un montant de ... donné au bénéfice de M. ... titulaire du compte N° ..., Banque

Vous remerciant par avance de faire le nécessaire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



BANQUE : DÉSOLIDARISATION D'UN COMPTE JOINT

En cas de mésentente ou de séparation, si vous craignez d'éventuels problèmes quant à l'utilisation d'un compte joint, vous devez vous en désolidariser en envoyant à votre banque une lettre recommandée avec accusé de réception.

Vos nom
et adresse

Date

Banque
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous prie de bien vouloir noter que je me désolidarise du compte joint n° ... ouvert au nom de M. ou Mme ... à réception de la présente.

Les autorisations de prélèvements et virements permanents, antérieurs à ce courrier, seront caduques à cette même date.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sincères salutations.

Signature



BANQUE : OPPOSITION CARTE BANCAIRE OU CHÈQUE

Art. L131-35 et L133-15 à L133-17 du Code Monétaire et Financier

Suite à un vol, une perte ou une utilisation frauduleuse d'une carte bleue ou d'un chéquier, vous devez immédiatement prévenir par téléphone, le centre des cartes bancaires ainsi que votre banque et confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 48 heures, auprès de votre banque. Puis, porter plainte. Vous êtes responsable pour tout achat ou retrait d'argent jusqu'à l'opposition.

Numéro de téléphone du serveur interbancaire d'opposition relatif à la carte bancaire : **0 892 705 705**.

La banque peut avoir un numéro spécial à composer.

Numéro de téléphone d'opposition relatif au chéquier : CNACPV 0 892 683 208

Vos nom
et adresse

Date

Banque
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous confirme, par la présente, le vol (*ou la perte*) de ma carte bleue N° ... (*ou chéquier N°...*) le ... pour lequel j'ai fait opposition par téléphone le Vous trouverez ci-joint photocopie de la déclaration de vol (*perte*) que j'ai effectuée au Commissariat de Police.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



BANQUE : RÉVOCATION D'UNE AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT

Avant de mettre fin à un prélèvement automatique auprès de votre banque, vous devez prévenir le créancier qui en bénéficiait. La banque peut vous facturer des frais prévus dans la convention de compte.

Il est conseillé de faire les courriers en recommandé avec accusé de réception.

Vos nom
et adresse

Date

Compte N° ...

Banque
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par la présente, je mets fin à mon autorisation de prélèvement automatique d'un montant de ... € au bénéfice de ...

Vous remerciant par avance de faire le nécessaire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



CRÉDIT A LA CONSOMMATION

Assurance décès, incapacité, invalidité, perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) :

Vous avez contracté un crédit pour l'achat d'un bien mobilier ou immobilier. Vous avez souscrit pour ce crédit un contrat d'assurance, éventuellement une assurance perte d'emploi. L'un de ces événements se produit. Faites immédiatement une déclaration à l'assurance et à l'organisme de crédit en respectant les délais. Vous pouvez choisir librement l'établissement qui va assurer votre prêt tout autant que le contrat présente un niveau de garantie équivalent à celui de l'établissement prêteur.

Vos nom
et adresse

Date

Réf. : Contrat N° ...

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai souscrit un contrat de crédit en date du ... assorti d'une assurance (*maladie, décès, invalidité, chômage*). Etant malade depuis le ... je vous demande de prendre en charge les remboursements mensuels conformément aux clauses du contrat. Vous trouverez ci-joint les justificatifs de ma situation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. : Certificat médical ou attestation ASSEDIC.





CRÉDIT-DEMANDE DE DÉLAIS DE PAIEMENT

Art. L313-12 du Code de la Consommation.

En cas de difficultés justifiées et passagères, écrivez à l'organisme financier pour obtenir des délais à l'amiable. S'il refuse, vous pouvez saisir le juge d'instance qui peut vous accorder des délais de paiement d'une durée maximale de 24 mois.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Réf. : Contrat N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite à la réception d'un avis d'échéance que votre organisme de crédit m'a adressé en date du ... en vue d'obtenir le règlement des mois de ... J'ai le regret de vous informer que je ne suis malheureusement pas en mesure d'honorer ce paiement dans le délai fixé en raison de (*mon licenciement, ma maladie, mon divorce*). Je sollicite en conséquence de votre part, la fixation de délais de paiement.

En vous remerciant par avance, veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



CRÉDIT À LA CONSOMMATION : DÉLAI DE RÉFLEXION

Art. L311-12 du Code de la Consommation

Pour tout achat à crédit d'un bien mobilier d'un montant supérieur à 200 euros et inférieur à 75 000 euros, le consommateur a 14 jours pour annuler le crédit et l'achat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette annulation doit être adressée au vendeur et une copie à l'organisme de crédit. Toutes sommes versées doivent être restituées intégralement.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous ai acheté par bon de commande en date du ... un meuble (*automobile, appareil électroménager*). J'ai signé le même jour un contrat de crédit pour financer cet achat. Je ne souhaite plus acquérir ce bien, et renonce à l'offre de crédit et à mon achat, conformément à la loi. Je vous prie en conséquence, de me restituer la somme de ... € que je vous ai versée à titre d'acompte.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



CRÉDIT À LA CONSOMMATION : SAISINE DU MEDIATEUR

Vous avez un problème avec un établissement de crédit (calcul d'intérêts, difficultés dans la mise en œuvre d'une assurance) et votre recours amiable est resté sans effet : saisissez l'Association Française des Sociétés Financières .

Vos nom
et adresse

Date

ASF
24, avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17

Madame, Monsieur le Président,

J'ai contracté un crédit le ... auprès de la société ... J'ai un litige avec cet établissement que je n'arrive pas à régler à l'amiable. Je vous prie de trouver ci-joint copie de mon dossier afin que vous interveniez auprès de cet organisme.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



CRÉDIT RENOUVELABLE : RÉSILIATION

À tout moment vous pouvez résilier le contrat de crédit et rembourser aux conditions du contrat. Vous ne devez plus puiser dans la réserve d'argent.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Réf. : Contrat N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Par la présente, je résilie le contrat de crédit renouvelable en date du ... qui nous lie. Veuillez me faire parvenir les modalités de remboursement des sommes restant dues.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



RECONNAISSANCE DE DETTE

Vous prêtez une somme d'argent à un parent ou un ami. Il est indispensable de rédiger une reconnaissance de dette, par acte authentique chez un notaire ou sous seing privé, qui fera foi en cas de litige.

Je soussigné M. ... : *(Nom, prénoms date et lieu de naissance, nationalité, domicile, profession, régime matrimonial)*
reconnais devoir la somme de *(en chiffres et en lettres)* à M. ... *(état civil complet)*.

Je m'engage à lui rembourser cette somme à compter du (date) par ... mensualités de ... € avec intérêts au taux de ou sans intérêts.

Fait à Marseille le ...

Je reconnais devoir la somme de ... * (en chiffres et en lettres)

Signature

* Cette mention est obligatoirement manuscrite.

Les modalités de remboursement sont à fixer entre emprunteur et prêteur





LOGEMENT

ACHAT : DÉLAI DE RÉFLEXION

Art. L271-1 du Code de la Construction et de l'Habitation

Pour tout acte ayant pour objet la construction ou l'acquisition d'un immeuble à usage d'habitation, la souscription de parts donnant vocation à l'attribution en jouissance ou en propriété d'immeubles d'habitation ou la vente d'immeubles à construire ou de location-accession à la propriété immobilière, l'acquéreur non professionnel peut se rétracter dans un délai de 10 jours à compter du lendemain de la première présentation de la lettre lui notifiant l'acte.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai signé en date du ... un contrat (*de construction de maison individuelle sur plan, d'achat d'un appartement, de location-accession à la propriété*). Je souhaite revenir sur mon engagement conformément à la possibilité que m'offre la loi et annule ce contrat. Je vous demande de me rembourser les sommes versées sous quinzaine.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

COPROPRIÉTÉ : DÉLAI DE PAIEMENT DE CHARGES

Art. L19-2 loi du 10 juillet 1965

En cas de non paiement d'une provision de charges, le syndic peut vous faire condamner par le tribunal à payer la totalité des provisions annuelles après une mise en demeure restée infructueuse pendant 30 jours.

Vos nom
et adresse

Date

Syndic
Adresse

Madame, Monsieur,

Je reçois ce jour votre appel de fonds d'un montant de ... €. Ayant des difficultés financières passagères, je vous demande de bien vouloir accepter un paiement de ... mensualités de ... €. Vous trouverez ci-joint un premier chèque de ... €.

Je vous remercie pour votre compréhension et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

COPROPRIÉTÉ : CONVOCATION ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Art. 7 et 8 du décret du 17 Mars 1967

L'assemblée générale des copropriétaires doit être convoquée au moins une fois par an par le syndic. À défaut, un ou plusieurs copropriétaires représentant au moins le quart des voix de tous les copropriétaires peut demander de réunir l'assemblée générale (à moins que le règlement de copropriété ne prévoit un nombre inférieur de voix).

Vos nom
et adresse

Date

Syndic
Adresse

Objet : Convocation d'une assemblée générale

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous rappelle que vous n'avez pas convoqué l'assemblée générale des copropriétaires pour l'exercice ... En application de l'art 8 du décret du 17 Mars 1967, nous vous prions de procéder à cette convocation. (*liste ci-jointe des copropriétaires représentant x % des voix de tous les copropriétaires.*)

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



COPROPRIÉTÉ : ORDRE DU JOUR COMPLÉMENTAIRE

Art. 10 décret du 17 mars 1967.

À tout moment un ou plusieurs copropriétaires peuvent demander au syndic en courrier recommandé avec accusé de réception d'inscrire une question complémentaire à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale.

Vos nom
et adresse

Date

Syndic
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite à votre convocation en date du ... pour l'Assemblée Générale du ... je vous demanderais de bien vouloir inscrire à l'ordre du jour la question suivante *(la formuler de façon précise et joindre, si nécessaire les documents utiles, par exemple un devis)*.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



COPROPRIÉTÉ : TRAVAUX

Art. 18 Loi du 10 Juillet 1965

Le syndic assure l'exécution du règlement de copropriété et des délibérations de l'assemblée générale.

Vos nom
et adresse

Date

Syndic
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

L'assemblée générale en date du ... a décidé l'exécution des travaux suivants *(réfection de mon toit terrasse ou de mon balcon)*.
À ce jour, malgré mes divers rappels, les travaux n'ont pas commencé ce qui me crée un grave préjudice *(exp : infiltration)*.
Par la présente, je vous mets en demeure de faire exécuter la décision de l'assemblée générale.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : ASSURANCE HABITATION

Art. 7 loi du 6 juillet 1989

Le locataire est obligé de prendre une assurance multirisques habitation à l'entrée dans les lieux. Le propriétaire doit demander, chaque année un justificatif d'assurance. En cas de défaut d'assurance du locataire, le bailleur peut être tenu responsable en cas de sinistre, au lieu et place du locataire Le défaut d'assurance peut être une cause de résiliation en cours de bail.

Vos nom
et adresse

Date

Monsieur
Adresse

Monsieur,

Je vous demande de m'adresser votre attestation d'assurance habitation que je vous ai réclamée à plusieurs reprises.
À défaut de la recevoir par retour du courrier, je me verrai dans l'obligation de vous faire délivrer un commandement par huissier. Je vous rappelle que le défaut d'assurance est une cause de résiliation de plein droit du bail.

Veillez agréer, Madame, Monsieur , l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : CHARGES LOCATIVES - CONTESTATION

Le décret du 26 Août 1987 fixe, en annexe 4, la liste des charges récupérables par le propriétaire sur le locataire.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite au décompte de charges que vous m'adressez, je constate que certaines charges ne sont pas récupérables sur le locataire en application du décret du 26/8/1987 : travaux de la cage d'escalier et assurance de l'immeuble. J'ai donc recalculé le solde de charges que je vous dois et dont je vous joins le règlement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : CHARGES LOCATIVES - DEMANDE DE DÉCOMPTÉ

Art. 23 loi du 6 Juillet 1989

Le propriétaire doit communiquer au locataire, chaque année, un décompte détaillé des charges locatives.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par courrier en date du ... vous me demandez de payer un solde de charges. Je vous rappelle qu'en application de la loi vous devez m'adresser le décompte annuel détaillé de ces charges. Veuillez donc me le faire parvenir par retour de courrier. À réception je régulariserai les sommes dues, si nécessaire.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





LOCATION : CONGÉ PAR LE LOCATAIRE - Logement vide

Art. 15 loi du 6 juillet 1989

Le locataire peut donner congé à tout moment, en cours de bail, par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 mois. Ce préavis est réduit à un mois en cas de mutation, perte d'emploi, de premier emploi, de nouvel emploi suite à perte d'emploi, en raison d'un état de santé qui justifie le changement de domicile mais également si le locataire est bénéficiaire du RSA, de l'AAH, s'est vu attribuer un logement social ou **réside dans une zone tendue, dont Marseille (voir liste des communes dans le décret N°2013-392 du 10 mai 2013).**

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par la présente, je résilie le bail qui nous lie, en date du

Conformément à la loi, le préavis applicable est d'un mois. Je quitterai donc les lieux le ... *(date)*. À cette date, il me serait agréable qu'il soit procédé à l'établissement de l'état des lieux et à la remise des clés.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Venant d'être licencié de mon emploi *(ou muté par mon employeur)*, je me vois dans l'obligation de résilier mon bail.

Conformément à la loi en vigueur je ne vous donne qu'un préavis d'un mois et quitterai donc les lieux le ... *(date)*.

A cette date, pourrions nous procéder à l'établissement de l'état des lieux et à la remise des clés ?

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. : copie de la lettre de licenciement ou de la lettre de mutation.



LOCATION : CONGÉ PAR LE LOCATAIRE - Logement meublé

Art. 25-8 Loi du juillet 1989

Le locataire peut résilier le bail à tout moment avec un préavis d'un mois, y compris lorsque la durée du bail est de 9 mois.
Exemple : location consentie à un étudiant

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par la présente, je résilie le contrat de location meublé.

Conformément à la loi, je vous donne un préavis d'un mois et quitterai donc les lieux le ... Pourriez-vous me fixer un jour et une heure pour procéder à l'inventaire et à l'état des lieux.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : CONGÉ PAR LE PROPRIÉTAIRE - Logement vide

Art. 15 loi du 6 juillet 1989 - Arrêté du 13 décembre 2017 sur la notice d'information relative aux obligations du bailleur et voies de recours et d'indemnisation du locataire, notamment pour le congé pour habiter ou pour vendre.

Le propriétaire peut donner congé en fin de bail dans les cas prévus par la loi (voir ci-après).

Quel que soit le motif du congé, le propriétaire doit résilier le bail par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie d'huissier, en respectant un préavis de 6 mois. Ce délai court à réception de la notification. Le congé doit être obligatoirement envoyé séparément, à chacun des époux, concubins, pacsés ou colocataires.

Certains locataires sont dits : « Protégés ».

- Si le locataire a moins de 65 ans à la date d'échéance du bail, il est protégé tout autant qu'il héberge une personne âgée de plus de 65 ans, fiscalement à charge
- et si les montants cumulés des personnes occupant le logement sont inférieurs aux plafonds de ressources prévus par la loi.

Dans ce cas, le renouvellement de bail est automatique sauf, si le propriétaire a plus de 65 ans ou dispose de revenus inférieurs aux mêmes plafonds de ressources (ci-dessus évoqués) ou propose un logement au locataire, correspondant à ses besoins, dans le même secteur.

- Si le locataire a plus de 65 ans à la date d'échéance du bail, il est protégé à condition que ses ressources soient inférieures aux plafonds en vigueur sauf si le bailleur a plus de 65 ans ou dispose de revenus inférieurs aux mêmes plafonds de ressources ou présente au locataire, une proposition de logement correspondant à ses besoins, dans le même secteur.

CONGÉ POUR HABITER

Le propriétaire peut donner congé au locataire en fin de bail pour habiter lui-même, pour faire habiter son conjoint, son partenaire lié par un pacs, son concubin notoire depuis au moins 1 an, ses ascendants ou descendants, ceux de son conjoint, de son partenaire ou de son concubin.

Vos nom et adresse	Date
	Monsieur... Adresse
Monsieur,	
Le bail que nous avons signé vient à expiration le ... (<i>date</i>). Désirant loger mon fils, Monsieur ... demeurant à ... je souhaite reprendre mon logement. (<i>Ces mentions sont obligatoires</i>). Je respecte le préavis de 6 mois prévu par la loi, et vous donne congé pour le ... (<i>date</i>). À cette date nous procéderons à l'état des lieux et à la remise des clés.	
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.	
	Signature

CONGÉ POUR MOTIF LÉGITIME ET SÉRIEX

Le bailleur peut donner congé au locataire, en fin de bail, pour un motif légitime et sérieux, notamment l'inexécution par le locataire de l'une des obligations lui incombant. Par exemple, si le locataire paie systématiquement son loyer avec retard, crée de graves troubles de voisinage... Le congé doit obligatoirement préciser le motif invoqué et être accompagné des justificatifs correspondants. Le locataire qui manque à ses obligations de paiement n'est pas « protégé ».

Vos nom et adresse	Date
	Monsieur... Adresse
Monsieur	
Votre bail vient à expiration le (<i>date</i>). Je vous donne congé pour cette date pour motif légitime et sérieux. Je vous rappelle que vous avez toujours payé votre loyer avec retard, et qu'à ce jour vous devez 3 mois de loyer. Vous n'avez pas respecté l'échéancier que nous avons élaboré ensemble, malgré mes relances en recommandé avec accusé de réception. Cet impayé me cause des difficultés financières pour rembourser un crédit.	
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.	
	Signature

CONGÉ POUR VENDRE

Le propriétaire peut donner congé au locataire, en fin de bail, pour vendre le logement ; dans ce cas, le locataire a un droit de préemption, dans le respect des deux mois légaux.

- L'absence de réponse de sa part est considérée comme un refus d'acheter.
- Si le congé ne respecte pas le formalisme en vigueur, le bail est reconduit pour la même durée.

Vos nom et adresse	Date
	Monsieur ... Adresse
Monsieur,	
Le bail que nous avons signé vient à expiration le ... (<i>date</i>) Désirant vendre cet appartement je vous notifie un congé pour cette date, respectant ainsi le délai de préavis de 6 mois prévue par la loi. Conformément à la loi en vigueur, vous trouverez ci-joint reproduction des cinq premiers alinéas de l'article 15 de la loi du 6 juillet 1989*. Je vous propose d'acheter mon appartement au prix de ... et aux conditions suivantes Sans réponse de votre part dans le délai de 2 mois prévu par la loi, je considérerai que cette offre ne vous intéresse pas et vous demanderai de quitter les lieux à la date convenue.	
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.	
	Signature

* Article à joindre obligatoirement à la lettre.

Lorsqu'il est fondé sur la décision de vendre le logement, le congé doit, à peine de nullité indiquer le prix et les conditions de la vente projetée. Le congé vaut offre de vente au profit du locataire : l'offre est valable pendant les deux premiers mois du délai de préavis. Les dispositions de l'Art. 46 de la Loi N° 65-557 du 10/7/1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis ne sont pas applicables au congé fondé sur la décision de vendre le logement.

A l'expiration du délai de préavis, le locataire qui n'a pas accepté l'offre se vente est déchu de plein droit de tout titre d'occupation sur le local.

Le locataire qui accepte l'offre dispose, à compter de la date d'envoi de sa réponse au bailleur, d'un délai de deux mois pour la réalisation de l'acte de vente.

Si, dans sa réponse, il notifie son intention de recourir à un prêt, l'acceptation par le locataire de l'offre de vente est subordonnée à l'obtention du prêt et le délai de réalisation de la vente est porté à quatre mois.

Le contrat de location est prorogé jusqu'à l'expiration du délai de réalisation de la vente.

Si, à l'expiration de ce délai, la vente n'a pas été réalisée, l'acceptation de l'offre de vente est nulle de plein droit et le locataire est déchu de plein droit de tout titre d'occupation.

Dans le cas où le propriétaire décide de vendre à des conditions ou à un prix plus avantageux pour l'acquéreur, le notaire doit, lorsque le bailleur n'y a pas préalablement procédé, notifier au locataire ces conditions et prix à peine de nullité de la vente. Cette notification est effectuée à l'adresse indiquée à cet effet par le locataire au bailleur; si le locataire n'a pas fait connaître cette adresse au bailleur, la notification est effectuée à l'adresse des locaux dont la location avait été consentie. Elle vaut offre de vente au profit du locataire. Cette offre est valable pendant une durée d'un mois à compter de sa réception. L'offre qui n'a pas été acceptée dans le délai d'un mois est caduque.

Le locataire qui accepte l'offre ainsi notifiée dispose, à compter de la date d'envoi de sa réponse au bailleur ou au notaire, d'un délai de deux mois pour la réalisation de l'acte de vente. Si, dans sa réponse, il notifie son intention de recourir à un prêt, l'acceptation par le locataire de l'offre de vente est subordonnée à l'obtention du prêt et le délai de réalisation de la vente est porté à quatre mois. Si, à l'expiration de ce délai, la vente n'a pas été réalisée, l'acceptation de l'offre de vente est nulle de plein droit.

La vente d'un logement occupé est différente d'un congé pour vente et n'impose pas au propriétaire les formalités ci-dessus énoncées. Le locataire n'est pas prioritaire. Le bailleur n'a pas obligation de l'informer. Les clauses du bail se poursuivent à l'identique avec le nouveau propriétaire.

LOCATION : CONGÉ DONNÉ PAR LE PROPRIÉTAIRE - Logement meublé

CONGÉ POUR VENDRE/HABITER/MOTIF LÉGITIME ET SÉRIEUX

Le congé donné par le propriétaire d'un logement meublé doit être notifié au locataire trois mois au moins avant l'échéance du bail, quel que soit le motif du congé, lequel doit être obligatoirement mentionné.

En ce qui concerne le congé pour habiter, la lettre doit préciser le nom, l'adresse du bénéficiaire ainsi que la nature du lien qui existe avec le bailleur.

Dans le cas d'un congé pour vente, le locataire n'a pas de droit de préemption sur le logement. Certains locataires sont protégés suivant les mêmes modalités applicables aux logements vides.



LOCATION : CONTESTATION DE RÉVISION DE LOYER

Art. 17-1 Loi du juillet 1989

En cours de bail, le loyer est augmenté chaque année en fonction de l'indice de référence des loyers. Le bailleur dispose d'un délai d'un an pour en faire la demande. La révision intervient au jour de la demande, sans effet rétroactif (loi Alur du 24 mars 2014).

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour l'augmentation de mon loyer à compter du ...

Je tiens à vous faire remarquer que vous n'avez pas respecté le taux d'augmentation prévu par la loi. Vous trouverez ci-joint mon nouveau loyer auquel j'ai appliqué l'augmentation légale, soit ...

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : DÉPÔT DE GARANTIE - REMBOURSEMENT

Art. 22. Loi du 6 Juillet 1989

Quelle que soit la date de signature du bail, le dépôt de garantie est restitué au locataire qui a communiqué son adresse, à partir de la restitution des clés, dans le délai :

- d'un mois, si l'état des lieux sortant est conforme à l'état des lieux entrant,
- de deux mois, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au bailleur et des sommes dont celui-ci pourrait être tenu, au lieu et place du locataire sous réserve qu'elles soient justifiées.

À défaut de restitution dans le délai prévu, le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel, hors charges, pour chaque mois de retard commencé.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

En date du ... je vous ai restitué les clés de l'appartement que vous m'avez loué. Les états des lieux d'entrée et de sortie ne faisant apparaître aucune dégradation, je vous demanderais de bien vouloir me restituer ma caution par retour de courrier.

À défaut, je ferai une saisine simplifiée du Tribunal d'Instance.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'accuse réception de votre décompte en date du ... et du chèque de remboursement du dépôt de garantie d'un montant de ... €. Je conteste vous devoir les travaux de peinture de la cuisine: en effet, l'état des lieux de sortie mentionne « en bon état ». Je vous demande donc de m'adresser un chèque complémentaire d'un montant de ... €.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : ETAT DES LIEUX

Art. 3-2 Loi du 6 juillet 1989

Un état des lieux doit être établi en présence des deux parties lors de la remise des clefs.

À défaut d'état des lieux le logement est censé être loué en bon état (art. 1731 du Code Civil). Si vous découvrez une omission sur l'état des lieux dans les jours suivants votre entrée dans le logement, informez sans attendre le propriétaire.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Vous me louez un logement dans lequel je suis entré le ... (*date*). Par la présente, je tiens à compléter l'état des lieux établi le (*date*). En effet, dans les 2 jours qui ont suivi, j'ai constaté que :

- le robinet de la baignoire fuit
- la fenêtre de la chambre se ferme difficilement.

Le propriétaire étant tenu de louer un logement en bon état d'usage et de réparation, je vous prie de bien vouloir faire le nécessaire.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Art. 3-2 Loi du 6 juillet 1989

Pendant le premier mois de la période de chauffe, le locataire peut demander que l'état des lieux soit complété par l'état des éléments de chauffage.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Le (*date*), nous avons établi l'état des lieux d'entrée de mon logement. Je viens de mettre en route le chauffage et j'ai constaté que le radiateur de la cuisine ne fonctionne pas. Par la présente, je tiens à compléter l'état des lieux d'entrée et vous demande de faire faire la réparation nécessaire.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : MISE AUX NORMES

Art. 6 Loi du 6 juillet 1989

Le logement mis en location doit remplir des normes de sécurité et comporter des éléments d'équipement définis par décret.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Par la présente, je vous rappelle que mon installation électrique n'est pas conforme. Veuillez trouver ci-joint le devis établi par mon électricien faisant le constat de dangerosité de l'installation.

Je vous mets en demeure de faire effectuer les travaux en application du décret du 30 Janvier 2002.

À défaut d'obtenir satisfaction, je saisirai la Commission Départementale de Conciliation des Rapports Locatifs.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : LOYERS IMPAYÉS – DÉLAIS DE PAIEMENT

Art. 7 et 24 loi du 6 Juillet 1989

Le locataire est tenu de payer le loyer au terme convenu dans le bail. En cas d'impayé, le propriétaire peut après un commandement de payer non régularisé par le locataire dans un délai de deux mois, engager une procédure devant le tribunal pour demander la résiliation du bail.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Suite à la réception d'un commandement de payer (*ou mise en demeure*) qui m'a été adressé le ... (*date*) afin d'obtenir le paiement des loyers des mois de ... j'ai le regret de vous informer que je suis dans l'impossibilité de m'acquitter de cette somme dans le délai que vous m'avez imparti, en raison du licenciement (*ou maladie ou problèmes familiaux*) dont j'ai été victime le ... (*date*). En conséquence, je souhaite que vous acceptiez un paiement échelonné de ma dette. Pour prouver ma bonne foi, je vous prie de trouver ci-joint un premier versement de

En vous remerciant par avance de votre compréhension, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

P.J. : un chèque – justificatif du licenciement (*maladie*)



LOCATION : LOYER IMPAYÉS - MISE EN DEMEURE

Vos nom
et adresse

Date

Madame, Monsieur
Adresse

Madame, Monsieur,

Je vous rappelle que vous ne m'avez pas payé le loyer depuis le ... (*date*). Si vous ne régularisez pas votre situation dans le mois, je me verrai malheureusement dans l'obligation de vous faire délivrer un commandement de payer par huissier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : QUITTANCE DE LOYER

Art. 21 loi du 6 Juillet 1989

Le propriétaire est tenu de remettre gratuitement une quittance au locataire qui en fait la demande.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous rappelle que la loi fait obligation au propriétaire de remettre gratuitement une quittance au locataire qui en fait la demande. En conséquence, je vous demanderais de bien vouloir m'adresser les quittances des mois de ... que me réclame une administration.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : RÉPARATIONS LOCATIVES

La liste des réparations locatives est fixée par décret du 26 Août 1987. Le locataire est obligé d'assurer l'entretien courant du logement. Les réparations occasionnées par la vétusté, les malfaçons, les vices de construction ou la force majeure sont à la charge du propriétaire.

Vos nom
et adresse

Date

Agence Immobilière
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous rappelle que (*mentionnez l'objet défectueux*) ne fonctionne plus. Aux dires du réparateur, il ne peut pas être remis en état, en raison de sa vétusté. Je vous ai demandé à plusieurs reprises de faire faire les réparations et je n'ai pas obtenu à ce jour satisfaction.

Si vous n'avez pas fait le nécessaire sous quinzaine, je me verrai dans l'obligation de saisir la Commission Départementale de Conciliation des Rapports Locatifs.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



LOCATION : SAISINE DE LA COMMISSION DE CONCILIATION DES RAPPORTS LOCATIFS

La commission départementale de conciliation des rapports locatifs est compétente pour connaître des différends entre propriétaire et locataire d'une résidence principale :

- augmentation de loyers
- état des lieux
- dépôt de garantie
- charges et réparations locatives

Elle ne peut être saisie, par lettre recommandée avec accusé de réception, que si les démarches amiables n'ont pas abouti.

Vos nom
et adresse

Date

CDCRL/SHV
Direction Départementale de la Cohésion Sociale
66, rue Saint Sébastien
13281 MARSEILLE CEDEX 6

Madame, Monsieur le Président,

J'ai quitté mon logement et restitué les clés le ... (*date*). L'état des lieux de sortie ne fait apparaître aucune dégradation. Or, malgré mes relances, le propriétaire ne m'a toujours pas restitué le dépôt de garantie deux mois après mon départ, en application de la loi du 6 juillet 1989. Je vous prie de trouver ci-joint copie de mon dossier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





TRAVAUX : DÉPASSEMENT DE DEVIS

L'artisan ou l'entrepreneur est lié par le devis qu'il a établi et que vous avez accepté et signé. Tout dépassement du devis nécessite l'accord des deux parties..

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur,

Par devis en date du ... nous vous avons commandé des travaux. Nous recevons ce jour la facture, qui ne correspond pas à votre devis et mentionne un prix supérieur au prix convenu qui est de ... €. Je vous demande donc de m'adresser une facture conforme et vous prie de trouver ci-joint un chèque de ... €.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



TRAVAUX : MAUVAISE EXÉCUTION

Art. 1147 du Code Civil

Tout artisan ou entrepreneur est tenu de répondre d'une mauvaise exécution des travaux qu'il a réalisés.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur,

Par devis en date du ... nous vous avons commandé des travaux (*peinture ou pose de fenêtres*) pour un montant de ... €. Ces travaux ont mal été exécutés. Nous avons constaté les défauts suivants : ... Par la présente, nous vous demandons de remédier à ces malfaçons dès réception de ce courrier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



TRAVAUX : RÉCEPTION

Vous avez fait construire une maison ou acheté un appartement sur plan. À la fin des travaux, le constructeur et vous-même procédez à la réception des travaux. Si vous constatez des malfaçons, vous devez émettre des réserves sur le procès-verbal de réception. Vous pouvez consigner 5% ou 15% du prix total selon le contrat : le constructeur ne peut pas refuser de vous remettre les clés.

Vos nom
et adresse

Date

Société
Adresse

Madame, Monsieur,

Nous avons procédé le ... à la réception des travaux de notre maison. J'ai mentionné sur le procès-verbal un certain nombre de mal-façons : ... En application de la loi, je retiens la somme de ... €. Je vous mets en demeure de remédier à ces malfaçons dans les meilleurs délais. Dès la fin des travaux, le léverai les réserves et je débloquerai la somme consignée.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



ATTESTATION : MODÈLE

Art. 441-7 du Code Pénal

L'attestation contient la relation des faits auxquels le témoin a assisté et qu'il a personnellement constatés. Elle doit être écrite, datée, signée de la main. Doit être annexée une photocopie d'une pièce d'identité.

Je soussigné, (nom, prénom), né le : À Demeurant Profession Adresse
Lien de parenté éventuel ...

Atteste les faits suivants : ... Je sais que cette attestation est faite pour être produite en justice et qu'est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait d'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts.

Date et signature



AVOCAT : CONTESTATION D'HONORAIRES

Vous contestez la demande d'honoraires de votre avocat. La démarche amiable n'a pas abouti. Vous devez saisir le bâtonnier de l'Ordre des avocats.

Vos nom
et adresse

Date

Monsieur le Bâtonnier
de l'ordre des avocats
51, rue Grignan
13006 MARSEILLE

Objet : Contestation d'honoraires

Monsieur le Bâtonnier,

Maître ... a assuré la défense des mes intérêts dans une affaire de Le montant de ses honoraires avait été fixé au départ à la somme de ... € que j'ai entièrement réglée. Maître ... me réclame un complément d'honoraires que j'estime injustifié. Toute démarche amiable ayant échoué, je vous demanderais, Monsieur le bâtonnier, de bien vouloir arbitrer ce litige.

Veillez agréer, Monsieur le Bâtonnier, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





HUISSIER : DEMANDE DE DÉLAIS DE PAIEMENT

Vos nom
et adresse

Date

Maître
Huissier de justice
Adresse

Réf. : Dossier N° ...

Maître,

Vous me faites délivrer en date du ... un commandement de payer la somme de ... €, à la demande de mon propriétaire M. ... (ou de l'organisme de crédit). Ayant des difficultés passagères, je vous demanderais de bien vouloir m'accorder des délais de paiement. Je peux régler cette dette en ... versements de ... €.

Je vous serais reconnaissant de ne plus faire d'acte de poursuite pour ne pas aggraver ma situation.

En vous remerciant par avance, je vous adresse ci-joint un premier chèque de ... €.

Veillez agréer, Maître, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



PLAINE AU PROCUREUR

Si vous êtes victime d'une infraction pénale (abus de faiblesse, tromperie, abandon de famille, non représentation d'enfant...) vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République.

Vos nom
et adresse

Date

Monsieur le Procureur de la République
Tribunal de Grande Instance
6, Rue Joseph Autran
13006 MARSEILLE

Objet : Plainte pour ...

Monsieur le Procureur,

Par la présente, je porte plainte contre ... (état civil ou raison sociale et adresse complète) pour les faits suivants : Date
Lieu Circonstances Dommages subis Veuillez trouver ci-joint les pièces justificatives.

Je vous prie de me faire part de la suite donnée à cette affaire et vous prie d'agréer, Monsieur le Procureur, l'expression de mes respectueuses salutations.

P.J. (suivant l'objet de la plainte) : Bon de commande, annonce, jugement de divorce....

Signature



VOYAGE : ANNULATION

Art. L211-13 du Code du Tourisme

Vous avez acheté un voyage organisé, si le circuit est modifié avant votre départ suite à un événement extérieur à l'agence de voyage, celle-ci doit vous avertir le plus rapidement possible. Vous pouvez annuler le contrat et les sommes versées doivent vous être remboursées intégralement.

Vos nom
et adresse

Date

Agence
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur ,

J'ai passé avec votre agence un contrat de voyage en date du ... à destination de ... Vous m'avertissez ce jour d'une modification du circuit initial. Conformément à la loi, je viens par la présente, résilier le contrat qui nous lie. Je reste dans l'attente du remboursement des sommes versées.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



VOYAGE : ASSURANCE ANNULATION

Si vous avez souscrit une assurance annulation et êtes obligés d'annuler votre voyage pour un motif prévu au contrat : vous devez prévenir immédiatement l'agence pour qu'elle mette en œuvre l'assurance annulation.

Vos nom
et adresse

Date

Agence
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur ,

J'ai passé avec votre agence un contrat de voyage en date du ... à destination de Je dois subir une grave opération le ... (ou je viens d'avoir un décès dans ma famille) et ne pourrai donc pas partir. Ayant souscrit une assurance annulation, je vous demanderais de bien vouloir la faire jouer.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



VOYAGE : ASSURANCE ANNULATION

Art. 211-16-17 du Code du Tourisme

Si le voyage n'est pas conforme aux prestations décrites dans le catalogue ou le contrat, vous pouvez demander le remboursement des prestations non fournies.

Vos nom
et adresse

Date

Agence
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur ,

Je vous ai acheté un voyage à destination de ... pour un montant de ... €. Il s'avère que deux excursions prévues dans le programme ont été annulées. Je vous demande de me verser une somme de ... € à titre d'indemnisation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



VOYAGE : PUBLICITÉ MENSONGÈRE

Art. L121-2 du Code de la Consommation

Vos nom
et adresse

Date

Agence
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur ,

J'ai signé un contrat avec votre agence de voyage en date du La publicité annoncée dans votre catalogue (catégorie de l'hôtel ou circuits décrits) ne correspondait pas aux prestations fournies.

En conséquence, je vous mets en demeure de me rembourser une partie du prix. S'agissant d'une publicité mensongère, j'envoie copie de ce dossier à la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature





RELATIONS DE VOISINAGE



BRUIT

Art. R1336-5 du Code de la Santé Publique

Vos voisins ne peuvent vous créer de jour comme de nuit des nuisances qui dépassent les inconvénients normaux de voisinage du fait de la répétition ou de l'intensité du bruit Si vous ne parvenez à aucune entente amiable, vous devez porter plainte auprès du commissariat de police de votre quartier ou de la gendarmerie

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Je vous ai signalé à plusieurs reprises que votre chien aboie sans interruption durant votre absence (ou le niveau sonore de votre chaîne Hi-Fi dépasse les normes autorisées). Si vous ne tenez pas compte de cette ultime lettre recommandée, je me verrai dans l'obligation de porter plainte pour trouble anormal de voisinage.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Les troubles de voisinage sont considérés comme un motif sérieux et légitime de résiliation de bail (art. 15 loi du 6/7/1989).

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Je reçois du Syndic de votre immeuble une lettre me faisant part de plaintes de vos voisins. Ils se plaignent du bruit que vous causez de manière incessante. Je vous demanderais de bien vouloir cesser ce trouble. À défaut, je me verrai dans l'obligation de vous donner congé pour motif sérieux et légitime en fin de bail.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

* (lettre adressée par le propriétaire à son locataire).



COPROPRIÉTÉ

Si vous êtes victime d'un trouble de voisinage dans votre copropriété, adressez-vous au syndic pour faire respecter le règlement de copropriété ou faire supprimer un trouble de voisinage

Vos nom
et adresse

Date

Syndic
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Monsieur ..., copropriétaire a installé un climatiseur bruyant (ou encombre les parties communes ou met le son de sa télévision très fort toutes les nuits). En tant que syndic, je vous demanderais de bien vouloir faire respecter le règlement de copropriété et d'intervenir auprès de M. ... pour que cesse ce trouble.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



EAU : ÉCOULEMENT NATUREL

Art. 640 du Code Civil.

Vous devez supporter l'écoulement naturel des eaux de pluie venant du terrain voisin, sans indemnité.

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Par lettre en date du ... vous vous plaignez de recevoir l'eau de pluie sur votre terrain en contrebas. Je vous rappelle que vous êtes tenu de supporter les eaux qui proviennent naturellement de mon terrain. Vous n'avez donc pas le droit de boucher les orifices du mur séparatif. Je vous prie donc de bien vouloir respecter la réglementation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



MITOYENNETÉ

Art. 655 du Code Civil.

Chacun doit contribuer à la réparation et, si nécessaire à la reconstruction d'un mur mitoyen à frais partagés. Si le mur n'est que partiellement mitoyen, les frais sont répartis à proportion des droits de chacun.

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Je vous ai déjà signalé que le mur mitoyen qui sépare nos deux terrains menace de s'effondrer. Suite à votre refus de participer aux réparations, je me vois donc dans l'obligation de vous mettre en demeure de financer la moitié de la réparation. A défaut, je saisirai le Tribunal d'Instance pour obtenir satisfaction.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



PLANTATION : DISTANCE

Art. 671 du Code Civil.

Pour connaître les distances à respecter pour planter les arbres et arbustes près de la limite de la propriété voisine, demandez à votre mairie s'il existe des règlements ou usages particuliers sur votre commune. A défaut de réglementation, vous devez planter à 2 mètres de la ligne séparative les plantations dont la hauteur dépasse 2 mètres, ou 0,50 mètres pour les plantations dont la hauteur est inférieure à 2 mètres. Si vous plantez des arbres en espalier il n'y a pas de distance minimale à respecter, mais ils ne doivent pas dépasser la crête du mur.

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Je vous rappelle qu'en application de l'article 671 du Code Civil, les arbres et arbustes dépassant 2 mètres doivent être plantés au moins à 2 mètres de la ligne séparative. En conséquence, je vous demanderais, soit d'élaguer vos arbres, soit de les arracher.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



PLANTATION : TAILLE

Art. 673 du Code Civil.

Si les arbres de votre voisin ont des branches qui dépassent sur votre propriété, vous pouvez exiger de lui qu'il les coupe.

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Je vous rappelle que les branches de vos arbres dépassent sur ma propriété. Je vous demanderais, soit de venir les couper, soit de me donner l'autorisation de le faire moi-même.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



TOUR D'ÉCHELLE

Vous êtes propriétaire d'une maison édifiée sur ou près de la limite séparative du terrain voisin et vous ne pouvez effectuer des travaux (mur, toit...) qu'en passant chez le voisin :vous bénéficiez du droit du tour d'échelle.

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur,

Je vous rappelle que je dois faire des travaux sur la façade de ma maison qui jouxte votre terrain et qui n'est accessible qu'en passant par votre jardin. Vous avez rejeté ma demande amiable de passer sur votre propriété bien que les tribunaux autorisent systématiquement cette pratique.

À défaut d'avoir votre accord, je saisisrai le président du Tribunal de Grande Instance en référé pour obtenir cette autorisation pour la durée des travaux.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



VUE DROITE

Art. 678 et 680 du Code Civil.

Si vous effectuez une ouverture dans le mur de votre maison, vous devez laisser 1,90 m entre l'ouverture et la limite séparative des deux propriétés.

Vos nom
et adresse

Date

Mme et M. ...
Adresse

Madame, Monsieur ,

Vous avez fait ouvrir une fenêtre sur la façade donnant directement sur notre terrasse. Celle-ci est située à moins de 1,90 m de notre limite séparative. Nous vous demandons de la supprimer ou de la remplacer par un verre dormant compte-tenu du préjudice.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

CONTESTATION DE FACTURE

Vous recevez une facture que vous estimez anormalement élevée. Demandez une facture détaillée. Celle-ci doit vous être remise gratuitement (Arrêté du 31 décembre 2013).

Vos nom
et adresse

Date

Nom de l'opérateur
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je reçois ce jour votre facture en date du ... dont le montant me paraît anormalement élevé. En conséquence, je vous demanderais de bien vouloir m'adresser la facture détaillée du mois de

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Vous avez souscrit un abonnement à un tarif inférieur à la facture reçue.

Vos nom
et adresse

Date

Nom de l'Opérateur
Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai souscrit en date du ... un abonnement d'un montant de ... € incluant les services suivants Or, ce moi-ci vous m'avez prélevé une somme supérieure d'un montant de ... €. Je vous demanderais de bien vouloir me recréditer la différence de ... €. En cas de refus, je me verrai dans l'obligation de saisir le médiateur des communications électroniques.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

RÉSILIATION D'UN CONTRAT

Art. L224-3, L224-28, L224-36, L224-39 et L224-42 du Code de la Consommation

Si votre contrat est d'un an, vous pouvez le résilier :

- en cours de contrat, si les conditions générales d'abonnement le prévoient.
 - pour la date anniversaire prévu au contrat.
 - Si votre contrat est de 2 ans, passé le délai de 12 mois, vous pouvez le résilier à tout moment : mais vous devrez payer au maximum le quart de l'abonnement restant à courir.
 - Passée la période minimale d'abonnement, vous pouvez résilier à tout moment avec un préavis de 10 jours.
- Vous devez résilier par lettre recommandée avec accusé de réception, mais non par téléphone.

Vos nom
et adresse

Date

Nom de l'Opérateur
Service client
Adresse

Réf. : Contrat N° ...

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous informe par la présente, que je résilie mon contrat d'abonnement à l'échéance du À cette date, je mettrai fin au prélèvement automatique d'un montant de ... €.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées

Signature



RÉSILIATION POUR NON FOURNITURE DE SERVICE

Si l'opérateur ne remplit pas son contrat de fourniture de service, vous pouvez résilier ce dernier par courrier recommandé avec accusé de réception.

Vos nom et adresse	Date
Réf. : Contrat N° ...	Nom de l'Opérateur Service client Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

J'ai souscrit un contrat d'abonnement à Internet le *(date)*. Depuis 2 mois, la connexion n'a jamais été établie malgré mes diverses relances auprès de votre service technique. Je vous mets en demeure de faire le nécessaire pour que je puisse bénéficier du service sous huitaine.

À défaut, j'estimerai qu'il y a rupture du contrat de votre fait, je mettrai fin à l'autorisation de prélèvement automatique, et vous restituerai le modem. Par ailleurs, je vous demande de me rembourser les 2 mois d'abonnements perçus.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



RÉSILIATION D'UN ABONNEMENT INTERNET : TÉLÉPHONIE POUR MODIFICATION DES CONDITIONS

Art. L224-33 du Code de la Consommation

Si l'opérateur veut modifier les tarifs ou les conditions de votre abonnement, il doit vous avertir un mois avant. Vous pouvez résilier votre contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dès que vous avez connaissance des modifications et dans un délai maximal de 4 mois après leur mise en vigueur.

Vos nom et adresse	Date
Réf. : Contrat N° ...	Nom de l'Opérateur Service Client Adresse

Madame, Monsieur le Directeur,

Je viens de prendre connaissance de votre courrier dans lequel vous m'informez de la modification de vos tarifs. Conformément à l'article L121-84 du Code de la Consommation, je vous informe que je résilie mon contrat d'abonnement.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature



SAISINE DU MÉDIATEUR

Vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques en cas de litige avec un opérateur de téléphonie ou un fournisseur d'accès à internet ayant signé la charte de médiateur : problème de facturation, résiliation, dysfonctionnement du service.... Au préalable, vous devez obligatoirement avoir écrit au service client et au service consommateur, en respectant les délais en vigueur.

Vos nom et adresse	Date
-----------------------	------

Objet : ...

Monsieur le Médiateur,

Je rencontre un litige avec la Société ... Malgré mon courrier recommandé avec accusé de réception au Service consommateur, je n'ai toujours pas obtenu satisfaction à ce jour. Je vous prie de bien vouloir examiner mon dossier dont je vous joins photocopie.

Veillez agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

LES GUIDES PUBLIÉS

- Vivre à deux à tout âge
- Les nuisances de voisinage
- 16-25 ans : connaissez vos droits, respectez vos obligations
- De l'accès à l'information à l'accès à la justice
- S'organiser face à la séparation



Ces guides sont disponibles au

SERVICE DES DROITS DES FEMMES DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'ANIMATION

Immeuble Communica
2 place François Mireur - 13001 Marseille
Tél. : 04 91 14 66 30

ACCUEILLIR - ÉCOUTER - INFORMER ACCOMPAGNER - ORIENTER

AU SERVICE DE TOUS

- Orientation professionnelle/recherche d'emploi
- Information juridique (droit de la famille/droit de la consommation/droit immobilier)
- Information sociale
- Soutien psychologique
- Économie sociale et familiale
- Centre de documentation
- Logement



LES
100
Lettres
de →
LA VIE
quotidienne

The title is centered on a blue background. 'LES' is in a simple white font. '100' is large, bold, and white with a red shadow and two red pencils pointing towards it. 'Lettres' is in a white cursive font with a shadow, featuring a small white envelope icon above the 't'. 'de' is in a small white font with a red arrow pointing right. 'LA VIE' is in a bold, blue, blocky font inside a white ribbon-like banner. 'quotidienne' is in a white cursive font with a shadow, ending in a red pencil tip. A white brushstroke underline is at the bottom.