

Les modèles de réponses service client

Édition 2026 — douze situations, douze réponses prêtes à adapter,
avec ce que la loi vous oblige à dire

Pourquoi ces modèles existent

J'ai expédié plus de 15 000 commandes en dix ans, seul jusqu'en 2023 et sans compter Amazon, sur cinq marques. Les mêmes situations reviennent : le colis en retard, le colis marqué livré que le client n'a pas reçu, le retour d'un produit personnalisé, l'avis à une étoile.

Pendant des années, j'ai réécrit ces réponses à chaque fois, en y passant du temps et en disant parfois des choses qui m'engageaient plus que nécessaire — ou qui ne respectaient pas ce que la loi m'imposait de dire.

Ces douze modèles sont ce que j'ai fini par écrire une bonne fois pour toutes. Chacun est suivi de ce que la loi vous oblige à dire, et de l'erreur que j'ai faite avant de comprendre.

Christophe Millet — AD.LEO
Document à jour au 10 septembre 2026

AVANT DE COMMENCER

Les cinq règles qui valent tous les modèles

- 1. Répondez vite, même sans solution.** Un client qui attend trois jours une réponse est déjà un client perdu. Un accusé de réception en deux lignes, le jour même, désamorce la moitié des conflits. « Je m'en occupe, je reviens vers vous demain » suffit.
- 2. Ne vous justifiez jamais.** Expliquer pourquoi le transporteur a échoué, pourquoi votre imprimante est tombée en panne, pourquoi la semaine a été chargée : le client s'en moque, et chaque explication ressemble à une excuse. Dites ce que vous allez faire, et quand.
- 3. Proposez toujours deux options.** Remboursement ou renvoi. Avoir ou retour. Un client à qui on laisse le choix se sent traité ; un client à qui on impose une solution se sent géré. Dans la pratique, une bonne partie choisit l'option qui préserve la vente.
- 4. Écrivez comme vous parleriez.** Si une phrase de votre modèle ne pourrait pas être dite à quelqu'un en face de vous, réécrivez-la. « Nous vous prions de bien vouloir » n'a jamais rassuré personne.
- 5. Ne promettez que ce que vous tenez.** Un délai annoncé vous engage juridiquement. Annoncez large et livrez tôt, jamais l'inverse.

Comment lire ces modèles

Les passages entre crochets [comme ceci] sont à remplacer par vos informations.

Chaque modèle est suivi de deux blocs : « Ce que la loi impose » — la partie que vous ne pouvez pas retirer sans prendre un risque — et « Mon erreur » — ce que je faisais avant, et pourquoi c'était mauvais.

Adaptez le ton : ces modèles sont écrits dans le mien, direct et sans formule creuse. Le vôtre peut être plus chaleureux ou plus formel, tant que l'information y reste.

MODÈLE 1

Le retard, annoncé avant que le client ne le remarque

Quand l'envoyer : Dès que vous savez que vous ne tiendrez pas le délai annoncé. Pas le jour du dépassement : le jour où vous l'apprenez.

Objet : votre commande [n° de commande] — nouveau délai

Bonjour [prénom],

Je vous écris avant que vous ne vous posiez la question : votre commande [n° de commande] ne partira pas [date initiale] comme annoncé, mais [nouvelle date].

La raison est [raison en une ligne, factuelle]. C'est de mon fait et je ne vous le facture pas : les frais de livraison de cette commande vous sont offerts, ils seront remboursés sur votre moyen de paiement.

Si ce nouveau délai ne vous convient pas, dites-le moi simplement et j'annule la commande avec remboursement intégral sous 14 jours. Vous n'avez aucune justification à donner.

Je vous confirme l'expédition dès que le colis part.

[signature]

Ce que la loi impose

Le délai que vous avez annoncé vous engage. À défaut de délai indiqué, la livraison est due au plus tard 30 jours après la commande (article L.216-1 du Code de la consommation).

Passé le délai, le client peut vous mettre en demeure de livrer, puis résoudre la vente (L.216-6). Vous devez alors rembourser sous 14 jours, et le montant est majoré au-delà (L.216-7).

Le droit d'annuler est le sien : ne le présentez pas comme une faveur.

Mon erreur

Je gardais le silence en espérant rattraper le retard. Deux fois sur trois, le client écrivait avant moi — et à ce moment-là je n'étais plus un vendeur qui prévient, j'étais un vendeur qui se fait rattraper. Le même message envoyé deux jours plus tôt ne coûte rien et change tout.

MODÈLE 2

« Le suivi dit livré, mais je n'ai rien reçu »

Quand l'envoyer : À l'arrivée du message. C'est la situation la plus fréquente et la plus mal gérée du e-commerce.

Objet : votre colis [n° de commande] — je m'en occupe

Bonjour [prénom],

Je comprends, et je m'en occupe. Le suivi indique une livraison le [date] à [heure], mais cela ne signifie pas que le colis est arrivé entre vos mains : il arrive qu'il soit déposé chez un voisin, dans un local, ou scanné par erreur.

Trois vérifications qui résolvent la majorité des cas, et qui ne vous prendront que quelques minutes :

1. Regardez si un avis de passage a été déposé dans votre boîte aux lettres.
2. Demandez à vos voisins immédiats et, si vous êtes en immeuble, au gardien.
3. Vérifiez le local à colis ou l'endroit habituel de dépôt.

En parallèle, j'ouvre dès aujourd'hui une enquête auprès du transporteur et je demande la preuve de livraison. J'aurai une réponse sous [X] jours ouvrés.

Quoi qu'il arrive, c'est mon problème et pas le vôtre : si le colis reste introuvable, je vous rembourse ou je vous réexpédie la commande, à votre choix. Vous n'avez rien à réclamer au transporteur, c'est mon rôle.

[signature]

Ce que la loi impose

Le vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution de la commande, y compris lorsqu'elle est confiée à un transporteur (article L.216-4 du Code de la consommation).

Le risque n'est transféré au client qu'à la prise de possession physique du bien. Un colis perdu avant cela est votre perte, pas la sienne.

La seule exception vise le cas où le client a lui-même choisi un transporteur que vous ne proposiez pas (L.216-5).

Le recours contre le transporteur est le vôtre, et il se traite après avoir réglé le problème du client — jamais avant.

Mon erreur

Je répondais « le suivi indique livré, voyez avec La Poste ». C'est faux juridiquement, et c'est désastreux commercialement : je renvoyais le client se battre seul contre une administration, en lui disant en substance que je ne le croyais pas. Une phrase, et un client à vie devenait un avis à une étoile.

MODÈLE 3**Le colis est officiellement perdu**

Quand l'envoyer : Quand l'enquête transporteur conclut à la perte, ou quand le délai que vous aviez annoncé au client est écoulé.

Objet : votre commande [n° de commande] — colis perdu, la suite

Bonjour [prénom],

Le transporteur a conclu son enquête : votre colis est perdu. Je suis désolé du temps que cela vous a pris.

Vous choisissez, et je fais la démarche aujourd'hui :

1. Je vous réexpédie la commande à l'identique, en [mode d'envoi], sans frais. Départ [date].
2. Je vous rembourse intégralement — produits et frais de livraison — sous 14 jours au plus tard, sur votre moyen de paiement initial.

Répondez-moi simplement par 1 ou 2, ça me suffit.

[signature]

Ce que la loi impose

Le remboursement doit porter sur la totalité des sommes versées, frais de livraison compris.

Il doit intervenir sous 14 jours, sur le même moyen de paiement, sauf accord exprès du client pour un autre moyen.

Un avoir ou un bon d'achat ne peut pas être imposé : il peut être proposé, jamais substitué au remboursement.

Mon erreur

Je proposais systématiquement le renvoi, en présentant le remboursement comme un dernier recours. Beaucoup de clients acceptaient le renvoi à contrecœur et n'ont jamais recommandé. Depuis que je mets les deux options sur le même plan, plus de la moitié choisit quand même le renvoi — et ceux-là reviennent.

MODÈLE 4**Une demande de rétractation arrive**

Quand l'envoyer : À réception. Le client n'a pas à se justifier, et vous n'avez pas à demander pourquoi.

Objet : votre rétractation — commande [n° de commande]

Bonjour [prénom],

C'est noté, votre rétractation est enregistrée à la date du [date de réception de la demande]. Vous n'avez aucune justification à me donner.

La marche à suivre :

1. Renvoyez le ou les articles à l'adresse suivante : [adresse de retour], dans les 14 jours qui suivent aujourd'hui.
2. Les frais de retour sont [à votre charge / à ma charge : dans ce cas, voici l'étiquette prépayée].
3. Dès réception, je vous rembourse la totalité — produits et frais de livraison aller au tarif standard — sous 14 jours au plus tard.

Un mot pratique : les articles doivent me revenir dans un état qui permette leur remise en vente. Vous avez le droit de les avoir essayés et manipulés comme vous l'auriez fait en boutique.

[signature]

Ce que la loi impose

Le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la réception du bien (article L.221-18).

Le remboursement porte sur le produit et sur les frais de livraison aller, au tarif de la livraison standard — même si le client avait payé une option plus rapide (L.221-24).

Les frais de retour ne sont à la charge du client que si vous l'en avez informé clairement AVANT la commande. À défaut, ils sont pour vous (L.221-23).

Depuis le 19 juin 2026, votre site doit proposer une fonctionnalité de rétractation en ligne : un bouton d'accès direct, un formulaire, un bouton de confirmation et un accusé de réception horodaté (L.221-21 et D.221-5).

Si l'information sur le droit de rétractation n'a pas été donnée, le délai passe de 14 jours à 12 mois et 14 jours (L.221-20).

Mon erreur

Je demandais la raison du retour, par curiosité honnête — je voulais améliorer mes produits. Le client, lui, lisait une demande de justification, et certains ont renoncé en se sentant jugés. Je pose maintenant la question APRÈS avoir confirmé le remboursement, en la présentant clairement comme facultative.

MODÈLE 5**Un retour de produit personnalisé, que vous refusez**

Quand l'envoyer : Uniquement si le produit a été réellement confectionné selon les spécifications du client, et si l'exclusion était annoncée sur la fiche produit.

Objet : votre demande de retour — commande [n° de commande]

Bonjour [prénom],

Je comprends votre demande, et je vais être franc avec vous plutôt que de vous faire patienter.

L'article [nom du produit] a été fabriqué à votre demande, avec [la personnalisation exacte : prénom brodé, dimensions sur mesure, gravure]. Pour ce type d'article, la loi écarte le droit de rétractation, parce qu'il ne peut être revendu à personne d'autre. Cette information figure sur la fiche produit, à l'endroit où vous avez validé la personnalisation.

Cela dit, cette règle ne me dispense de rien si le problème vient de moi. Donc, très concrètement :

— si l'article ne correspond pas à ce que vous aviez commandé, ou s'il présente un défaut, dites-le moi et envoyez-moi une photo : je le reprends et je le refais, sans discussion et sans frais.

— si c'est simplement qu'il ne vous plaît pas, je ne peux malheureusement pas le reprendre, et je préfère vous le dire tout de suite.

Dites-moi dans quel cas vous êtes.

[signature]

Ce que la loi impose

L'exclusion vise les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (article L.221-28, 3°).

Elle ne joue que si la personnalisation est réelle : choisir une taille ou une couleur dans un menu déroulant n'est pas une personnalisation.

Elle ne joue que si l'information a été donnée AVANT la commande, sur la fiche produit — pas seulement dans les conditions générales de vente.

Elle ne fait jamais disparaître la garantie légale de conformité : un produit personnalisé défectueux ou non conforme à la commande reste à votre charge.

Mon erreur

J'invoquais l'exclusion sèchement, en citant l'article. Techniquement j'avais raison, et je perdais le client à chaque fois. Séparer les deux cas — « défaut de mon côté » et « ça ne vous plaît pas » — change tout : le client comprend que je ne me cache pas derrière un texte, je me contente d'appliquer une règle qui a un sens.

MODÈLE 6**Le produit est arrivé cassé**

Quand l'envoyer : À réception de la photo. Ne demandez jamais le renvoi avant d'avoir vu la photo.

Objet : votre commande [n° de commande] — je vous en renvoie un

Bonjour [prénom],

Merci pour la photo, elle me suffit. Je ne vous demande pas de renvoyer l'article : ça vous coûterait du temps pour un objet inutilisable.

Je vous [réexpédie le même article / vous rembourse intégralement], au choix. Si vous ne me dites rien d'ici demain, je pars sur la réexpédition, départ [date].

Une question, et vous pouvez ne pas y répondre : le carton était-il abîmé à l'arrivée ? Cela m'aide à savoir si le problème vient de mon emballage ou du transport, et donc à ce que ça n'arrive pas au suivant.

[signature]

Ce que la loi impose

Un bien endommagé au transport n'est pas conforme : la garantie légale de conformité s'applique (articles L.217-3 et suivants).

C'est à vous d'assumer, puis d'exercer votre recours contre le transporteur.

Le client n'a rien à prouver au-delà de ce qui est raisonnable : une photo suffit largement, et exiger un constat ou un renvoi en recommandé est disproportionné.

Mon erreur

J'exigeais le renvoi de l'article cassé « pour le dossier transporteur ». Le transporteur ne l'a jamais demandé une seule fois, et j'ai fait payer à des dizaines de clients un aller-retour à la poste pour rien.

MODÈLE 7**Le produit ne correspond pas à la description**

Quand l'envoyer : Quand le client a raison — et il a plus souvent raison qu'on ne le croit.

Objet : votre commande [n° de commande]

Bonjour [prénom],

Vous avez raison, et je vous remercie de me l'écrire plutôt que de laisser tomber.

[Décrire l'écart en une phrase, sans le minimiser : la teinte est effectivement plus foncée que sur la photo / les dimensions annoncées étaient erronées.]

Je vous propose, au choix : le remplacement par [alternative] si elle vous convient, ou le remboursement intégral avec les frais de retour à ma charge. Répondez-moi et je lance la démarche aujourd'hui.

Je corrige la fiche produit dans la journée, pour que le prochain acheteur ne fasse pas la même erreur que vous. C'est vous qui me l'aurez appris.

[signature]

Ce que la loi impose

La garantie légale de conformité couvre le bien qui ne correspond pas à la description donnée par le vendeur (article L.217-5).

Elle est de deux ans à compter de la délivrance, et le défaut est présumé exister au jour de la délivrance pendant 24 mois pour un bien neuf.

Le client choisit entre réparation et remplacement (L.217-9). Vous ne pouvez lui imposer l'autre solution que si son choix entraîne un coût manifestement disproportionné. Si aucune des deux n'est possible dans un délai raisonnable, il obtient la réduction du prix ou la résolution de la vente.

Aucune garantie commerciale, aucune clause de vos conditions générales ne peut réduire ce droit.

Mon erreur

Je défendais ma fiche produit. « La couleur peut varier selon les écrans » est vrai, et c'est une réponse qui ne règle rien : le client a payé pour ce qu'il a vu. Depuis, chaque réclamation de ce type me sert à corriger une fiche — et le nombre de réclamations a baissé.

MODÈLE 8

Une demande de remboursement hors délai

Quand l'envoyer : Quand le client est réellement hors des clous — et que vous voulez rester correct sans créer un précédent.

Objet : votre commande [n° de commande]

Bonjour [prénom],

Merci de m'avoir écrit. Je vous réponds franchement : le délai de rétractation de 14 jours est dépassé depuis le [date], donc je ne suis pas tenu de reprendre l'article.

Cela dit, deux choses avant que vous ne renonciez :

— si l'article présente un défaut ou ne correspond pas à ce qui était annoncé, le délai de rétractation n'a rien à voir. La garantie légale de conformité s'applique pendant deux ans, et dans ce cas je le reprends. Dites-moi ce qui ne va pas, avec une photo si c'est visible.

— si c'est simplement un changement d'avis, je peux exceptionnellement vous proposer [un avoir de X € valable Y mois]. Ce n'est pas un droit, c'est un geste, et je préfère vous le présenter comme tel.

Dites-moi ce qui correspond à votre situation.

[signature]

Ce que la loi impose

Attention avant d'envoyer ce message : vérifiez que l'information sur le droit de rétractation a bien été donnée avant la commande. Si elle manquait, le délai n'est pas de 14 jours mais de 12 mois et 14 jours (article L.221-20), et le client est alors dans son droit.

La garantie légale de conformité est totalement indépendante du droit de rétractation : elle dure deux ans et ne se périmé pas au bout de 14 jours.

Un geste commercial reste un geste : ne l'appellez jamais « remboursement exceptionnel », vous créeriez une attente.

Mon erreur

Je disais oui à tout, par peur de l'avis négatif. Résultat : des remboursements six mois après l'achat, et des clients qui revenaient avec la même demande. Dire non clairement, en expliquant ce qui reste possible, ne m'a jamais valu un seul avis négatif — c'est le non mal expliqué qui en vaut.

MODÈLE 9

La réponse publique à un avis négatif

Quand l'envoyer : Sous 48 heures. Vous n'écrivez pas pour l'auteur de l'avis : vous écrivez pour les cent personnes qui le liront avant d'acheter.

Réponse publique, 4 lignes maximum :

Bonjour [prénom], merci d'avoir pris le temps d'écrire.

Vous avez raison sur [le point précis], et c'était de mon fait. [Ce que vous avez fait concrètement : je vous ai remboursé le jour même / j'ai changé de transporteur sur cette zone / j'ai corrigé la fiche produit.]

Je vous ai écrit en privé pour la suite. Si quelque chose reste en travers, écrivez-moi directement à [adresse e-mail].

[prénom du vendeur]

Ce que la loi impose

Si vous publiez des avis, vous devez indiquer l'existence ou l'absence de procédure de contrôle, la date de publication, les critères de classement, l'existence d'une contrepartie éventuelle et les motifs de refus (article L.111-7-2).

Supprimer un avis négatif authentique pour ne garder que les positifs est une pratique commerciale trompeuse.

Rédiger ou faire rédiger de faux avis est un délit, puni jusqu'à 300 000 € et deux ans d'emprisonnement pour une personne physique.

Ne publiez jamais, dans votre réponse, une information que le client n'a pas rendue publique lui-même : ni son numéro de commande, ni son adresse, ni le détail de ce qu'il a acheté.

Mon erreur

Je répondais longuement, en rétablissant les faits point par point. J'avais raison et j'avais l'air d'un commerçant qui se bat avec ses clients. Une note moyenne avec des réponses courtes et honnêtes rassure infiniment plus qu'une page de cinq étoiles — parce qu'une note parfaite n'est pas crédible.

MODÈLE 10

La demande d'avis, six jours après la commande

Quand l'envoyer : Six jours après la commande : le colis est arrivé, le produit vient d'être découvert, et vous détectez encore à temps les livraisons qui n'ont pas abouti.

Objet : votre commande est bien arrivée ?

Bonjour [prénom],

Votre commande [n° de commande] a été livrée il y a quelques jours. Je voulais simplement m'assurer que tout allait bien.

Si quelque chose ne va pas — un défaut, une erreur, un article manquant — répondez à ce message, je m'en occupe personnellement.

Et si tout va bien, un avis m'aiderait beaucoup : c'est ce qui permet aux prochains acheteurs de se décider, et c'est à peu près la seule publicité que je fais.

[lien vers la page d'avis]

Merci d'avoir commandé chez moi.

[signature]

Ce que la loi impose

La demande d'avis ne doit être assortie d'aucune contrepartie cachée. Si vous offrez quelque chose contre un avis, vous devez l'indiquer publiquement — et vous ne pouvez jamais conditionner la contrepartie à une note positive.

L'adresse e-mail utilisée doit l'avoir été pour l'exécution de la commande, ou avec le consentement du client pour la prospection (RGPD et article L.34-5 du CPCE).

Un avis publié ne doit contenir aucune donnée personnelle du client sans son accord.

Mon erreur

Je demandais l'avis dès la confirmation d'expédition, parce que c'était automatique et simple. Je récoltais des avis sur l'emballage, pas sur le produit — et je passais à côté des livraisons qui n'étaient jamais arrivées. Décaler le message à six jours a changé la nature des avis reçus.

MODÈLE 11**Le client agressif**

Quand l'envoyer : Quand le message reçu est insultant, menaçant, ou écrit en majuscules. Répondez une fois, calmement, et une seule.

Objet : votre commande [n° de commande]

Bonjour [prénom],

Je vais laisser le ton de côté et m'occuper du fond, parce que sur le fond vous avez un problème réel et que je veux le régler.

Voici ce que je vous propose : [la solution, en une ou deux lignes, sans condition].

Si cela vous convient, répondez-moi et je le fais aujourd'hui. Si vous préférez une autre solution, dites-la moi.

Je reste joignable à cette adresse pour tout ce qui concerne cette commande.

[signature]

Ce que la loi impose

Vous n'avez aucune obligation d'accepter des insultes ou des menaces : vous pouvez cesser d'échanger tout en exécutant ce que la loi vous impose.

Conservez l'intégralité des échanges. En cas de litige devant le médiateur ou une juridiction, un dossier écrit et courtois vous sert énormément.

Ne bloquez jamais un client sans avoir traité sa demande de fond : le litige survivrait au blocage, et votre silence deviendrait le sujet.

Mon erreur

Je répondais à chaud, en relevant le ton. J'ai perdu des heures et gagné deux avis à une étoile particulièrement détaillés. Une réponse calme, unique, qui traite le fond et ignore la forme, désamorce presque toujours — et quand elle ne désamorce pas, elle constitue un dossier impeccable.

MODÈLE 12

L'escalade vers le médiateur

Quand l'envoyer : Quand le litige est bloqué depuis plus de deux mois, ou quand le client annonce qu'il va « aller plus loin ». C'est vous qui devez lui donner l'information.

Objet : votre réclamation — commande [n° de commande]

Bonjour [prénom],

Nous ne sommes pas d'accord, et je ne crois pas que nous allons y arriver entre nous. Plutôt que de laisser la situation traîner, je vous donne l'information à laquelle vous avez droit.

Vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont je dépends :

[Nom du médiateur]

[Adresse postale complète]

[Adresse du site internet]

La saisine est gratuite pour vous, et le médiateur est indépendant. Elle est recevable si vous m'avez d'abord adressé une réclamation écrite, ce que vous avez fait, et si moins d'un an s'est écoulé depuis.

De mon côté, ma proposition reste valable : [rappeler la proposition en une ligne].

[signature]

Ce que la loi impose

Tout professionnel qui vend à des consommateurs doit désigner un médiateur de la consommation et en communiquer les coordonnées (articles L.612-1 et L.616-1). L'obligation existe depuis le 1er janvier 2016.

Ces coordonnées doivent figurer sur votre site, dans vos conditions générales de vente, sur vos bons de commande et dans vos échanges en cas de litige.

La médiation est gratuite pour le consommateur. Pour vous, elle suppose une adhésion annuelle ou pluriannuelle, et souvent un coût par dossier effectivement traité : vérifiez les deux montants auprès de votre organisme.

Ne renvoyez plus vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : elle a définitivement fermé le 20 juillet 2025.

L'absence de médiateur désigné est passible d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Mon erreur

Je n'avais pas de médiateur. Pendant dix ans, sur cinq marques, sans jamais avoir entendu parler de cette obligation — ni par ma banque, ni par mon comptable, ni par ma plateforme. Ce n'est pas de la malveillance : il n'existe aucun guichet qui vérifie. C'est en écrivant les pages de mon site que je l'ai découvert.

POUR FINIR

Ce que ces douze modèles ont en commun

Relisez-les : aucun ne cherche à avoir raison. Chacun cherche à régler le problème le plus vite possible, et à le dire clairement.

C'est la seule chose que j'ai vraiment apprise en 15 000 commandes. Le service client ne coûte pas de l'argent, il en rapporte — parce qu'un client dont le problème a été réglé proprement achète de nouveau et le raconte, et parce que chaque réclamation vous dit ce qui manque à vos fiches produit.

Le jour où j'ai commencé à traiter mes mails clients comme une source d'information plutôt que comme une corvée, mes fiches produit se sont améliorées, mes retours ont baissé, et le nombre de mails a diminué tout seul.

Avertissement

Ce document a été vérifié le 10 septembre 2026 à partir des textes en vigueur à cette date. Il est le fruit de dix ans de pratique du commerce en ligne, pas d'un exercice professionnel du droit : je ne suis pas juriste et ces modèles ne remplacent pas un conseil juridique adapté à votre situation.

Les références citées renvoient au Code de la consommation, au Code civil et au RGPD. Vérifiez leur version en vigueur sur Légifrance avant de vous en servir dans un litige.

Adaptez chaque modèle à votre activité : certains secteurs réglementés ont des obligations d'information supplémentaires qui ne figurent pas ici.

Qui a écrit ça

Christophe Millet. J'ai conduit un petit train touristique à Nice et à Monaco de 2006 à 2019, puis j'ai monté mes premières boutiques en ligne pendant les temps libres. Cinq marques lancées entre 2016 et 2025, trois déposées, deux ateliers dans le sud de la France, et les deux dernières cédées en septembre 2025. Aucun diplôme, aucune école de commerce.

Ces douze modèles ne viennent pas d'un cours de droit. Ils viennent de situations que j'ai traitées une par une, et de phrases que j'ai mal écrites avant de comprendre pourquoi elles se retournaient contre moi.

Le détail de chaque situation, avec les procédures complètes, est sur **adleo.fr** — les pages sont gratuites et ne demandent ni inscription ni adresse e-mail.

adleo.fr · contact@adleo.fr