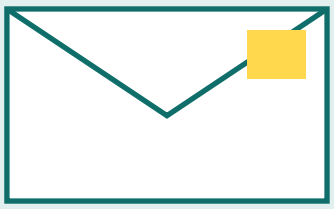
grapillo

Récupérer mon argent

30 droits que personne ne réclame



La règle + l'article + le délai



Remboursé

Éditions Grapillo · 2026

Avant de commencer

À qui s'adresse cet ebook

- Vous avez le sentiment de payer trop, trop souvent, et de ne jamais rien récupérer : caution qui traîne, facture de régularisation énorme, frais bancaires inattendus, train en retard, colis jamais livré.
- Vous n'avez ni le temps ni l'envie de lire des codes entiers : vous voulez la règle, l'article, le délai et une lettre prête à envoyer.
- Vous êtes locataire, salarié, consommateur, patient, contribuable : chacun de ces rôles ouvre des droits précis, souvent chiffrés, presque jamais réclamés.
- Vous préférez régler un litige par courrier et médiation plutôt que par procès : c'est la voie que cet ebook privilégie.

Comment le lire

- Le chapitre 1 donne la méthode commune à tous les droits : prouver, écrire, attendre le bon délai, escalader. Lisez-le en premier.
- Les chapitres 2 à 10 présentent 30 droits classés par situation (logement, énergie et eau, banque, télécom, transports, achats, santé, impôts et administration, travail). Chaque droit tient en une fiche : la règle, le texte, le délai, le modèle de lettre, où réclamer.
- Les 30 modèles de lettres sont courts, volontairement. Les crochets indiquent ce qu'il faut compléter. Une version à générer et à personnaliser gratuitement est disponible sur grapillo.fr/recuperer-mon-argent/.
- La FAQ, le plan d'action sur 30 jours, le glossaire et les sources officielles ferment l'ouvrage.

Comment il a été rédigé

Contenu rédigé avec l'aide d'une IA et relu par Cherif Boulaanacer, fondateur de Grapillo. Les exemples chiffrés sont des exemples fictifs, construits pour illustrer une méthode : ils ne décrivent aucune personne réelle et ne constituent pas une promesse de résultat.

> ⚠ **Attention — à lire avant d'aller plus loin**
>
> Cet ebook apporte une **information générale et pédagogique**. Il ne constitue pas un conseil financier, juridique ou fiscal personnalisé. Votre situation est unique : pour une décision qui engage votre argent, vos droits ou vos impôts, rapprochez-vous d'un professionnel habilité ou du service public compétent.
>
> Aucune banque, aucun assureur, aucun fournisseur, aucune plateforme et aucun produit commercial n'est cité : nous décrivons des mécanismes, pas des offres.
>
> Les chiffres, plafonds et règles mentionnés sont ceux connus **à la date de rédaction, octobre 2026**. Ils évoluent régulièrement : vérifiez toujours la source officielle indiquée en annexe avant d'agir.
>
> Les droits décrits sont ceux applicables aux particuliers en France en octobre 2026, présentés de façon générale ; la source officielle citée en annexe B fait foi. Pour un litige important, consultez une association de consommateurs agréée, un point-justice ou un avocat.

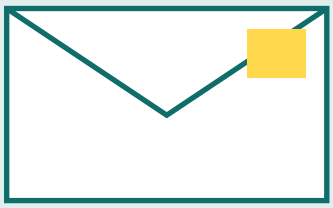
Sommaire

Avant de commencer . . . 2
Sommaire . . . 3
La méthode : prouver, écrire, attendre, escalader . . . 5
Pourquoi tant d'argent reste sur la table . . . 5
Étape 1 — Rassembler les preuves . . . 5
Étape 2 — Écrire, et bien écrire . . . 6
Étape 3 — Respecter les délais, les vôtres et les leurs . . . 6
Étape 4 — Escalader, dans l'ordre . . . 6
Lire une fiche de cet ebook . . . 7
Logement : caution, charges, aide au logement, frais d'agence . . . 8
Droit 1 — Le dépôt de garantie rendu en retard produit une pénalité . . . 8
Droit 2 — Les charges non justifiées ou trop anciennes ne sont pas dues . . . 9
Droit 3 — L'aide au logement se demande sans attendre et se conteste . . . 10
Droit 4 — Les frais d'agence du locataire sont plafonnés, les autres frais interdits . . . 10
Énergie et eau : 14 mois, régularisation, fuite . . . 12
Droit 5 — Un rattrapage de facturation au-delà de 14 mois n'est pas dû . . . 12
Droit 6 — Le trop-perçu est remboursé sous quinze jours après la facture de clôture . . . 13
Droit 7 — Une fuite d'eau après compteur plafonne la facture au double de la moyenne . . . 13
Banque : frais plafonnés, opérations contestées, clôture, succession . . . 15
Droit 8 — Les commissions d'intervention et frais d'incident sont plafonnés . . . 15
Droit 9 — Une opération non autorisée est remboursée dès le lendemain . . . 16
Droit 10 — Fermer un compte est gratuit, changer de banque aussi . . . 17
Droit 11 — Les frais bancaires sur succession sont plafonnés . . . 17
Télécom : résiliation, portabilité, hausse de tarif . . . 19
Droit 12 — Résilier après 12 mois ne coûte plus les mois restants . . . 19
Droit 13 — La portabilité prend 3 jours et les avances sont remboursées sous 10 jours . . . 20
Droit 14 — Une hausse de tarif ou une modification du contrat ouvre 4 mois pour partir sans frais . . . 20
Transports : avion, bagages, train, grève . . . 22
Droit 15 — Vol annulé ou retardé de 3 heures ou plus : 250 à 600 € . . . 22

Droit 16 — Bagage perdu, abîmé ou en retard : jusqu'à environ 1 500 DTS . . . 23
Droit 17 — Train en retard : 25 % du billet dès 60 minutes, 50 % dès 120 minutes . . . 23
Droit 18 — Train annulé ou grève : remboursement intégral ou réacheminement . . . 24
Achats : garantie légale, rétractation, livraison, abonnement reconduit . . . 26
Droit 19 — La garantie légale de conformité : 2 ans, réparation ou remplacement sans frais . . . 26
Droit 20 — Achat à distance : 14 jours pour changer d'avis, remboursement sous 14 jours . . . 27
Droit 21 — Livraison en retard : mise en demeure, puis annulation et remboursement . . . 27
Droit 22 — Un abonnement reconduit sans rappel se résilie à tout moment, avec remboursement . . . 28
Santé : dépassements, tiers payant, remboursements . . . 30
Droit 23 — Un dépassement d'honoraires doit être annoncé par écrit, et parfois il est interdit . . . 30
Droit 24 — Le tiers payant est un droit dans plusieurs situations . . . 31
Droit 25 — Un remboursement oublié se réclame pendant deux ans . . . 31
Impôts et administration : trop-perçu, réclamation, droit à l'erreur . . . 33
Droit 26 — Une réclamation fiscale est possible jusqu'au 31 décembre de la deuxième année . . . 33
Droit 27 — Droit à l'erreur, silence vaut accord, trop-perçu social . . . 34
Travail : heures supplémentaires, solde de tout compte, primes . . . 35
Droit 28 — Les heures supplémentaires sont majorées et réclamables pendant 3 ans . . . 35
Droit 29 — Le solde de tout compte se vérifie et se conteste pendant 6 mois . . . 36
Droit 30 — Primes d'usage, frais de transport et frais professionnels sont dus . . . 36
Récapitulatif — les 30 droits en une page . . . 38
Questions fréquentes . . . 40
Plan d'action sur 30 jours . . . 41
Glossaire . . . 42
Sources et textes officiels . . . 43
Vos droits de lecteur . . . 45

Chapitre 1

La méthode : prouver, écrire, attendre, escalader



La règle + l'article + le délai



Remboursé

Un droit ne vaut que s'il est réclamé dans les formes et dans les délais. Quatre étapes suffisent dans la grande majorité des cas, et la première lettre règle souvent tout.

Pourquoi tant d'argent reste sur la table

Chaque année, des sommes importantes ne sont jamais réclamées par les particuliers : dépôts de garantie rendus en retard sans pénalité, factures d'énergie remontant à plus de quatorze mois payées sans discuter, frais bancaires plafonnés mais facturés au-delà, trains en retard jamais indemnisés, achats non conformes jamais renvoyés. Les raisons sont toujours les mêmes : on ne connaît pas la règle, on ne sait pas à qui écrire, on pense que ce sera long et qu'on perdra. Or la plupart de ces droits sont **automatiques**, écrits noir sur blanc dans un code, et le professionnel en face le sait.

Cet ebook ne vous apprend pas à vous battre : il vous donne, pour trente situations courantes, la phrase exacte à écrire et l'article à citer. Dans la plupart des cas, c'est la seule chose qui manque.

Étape 1 — Rassembler les preuves

- Le contrat, le bail, les conditions générales ou le billet, avec leur date.
- Les factures, relevés, tickets, captures d'écran datées, photos (état des lieux, colis abîmé, retard affiché).
- Les échanges déjà eus : courriels, messages, numéro de dossier du service client, date et heure des appels.
- Le calcul de ce que vous réclamez, poste par poste, avec le total.

> **Astuce**
> Créez un dossier par litige (papier ou numérique) nommé avec la date et l'objet, et photographiez tout avant de rendre un bien, un logement ou un matériel. La preuve qui manque est presque toujours celle qu'on n'a pas pensé à conserver le premier jour.

Étape 2 — Écrire, et bien écrire

Une réclamation efficace tient en une page et suit toujours le même plan : les faits datés, la règle (avec l'article), ce que vous demandez (un montant, une action), le délai que vous accordez, ce que vous ferez ensuite. Le ton est neutre : on ne menace pas, on informe. C'est le plan de tous les modèles de ce livre.

Mode d'envoi	Quand l'utiliser	Valeur de preuve
Formulaire ou messagerie du service client	Première demande simple, petit montant	Faible : conservez une capture d'écran et le numéro de dossier
Courriel	Suite d'un échange, pièces jointes	Moyenne : date et contenu, mais réception non prouvée
Lettre recommandée avec avis de réception (papier ou électronique qualifiée)	Mise en demeure, délai légal qui court, litige supérieur à quelques dizaines d'euros	Forte : date certaine de réception, exigée par certains textes

> ⚠ **Attention**
> La lettre recommandée électronique a la même valeur que la lettre papier seulement si elle est « qualifiée » au sens du règlement européen eIDAS et si le destinataire particulier a accepté ce mode ; un professionnel, lui, ne peut pas la refuser. Un simple courriel avec accusé de lecture n'a pas cette valeur.

Étape 3 — Respecter les délais, les vôtres et les leurs

Deux familles de délais coexistent. Les **délais pour agir** (prescription, forclusion) : passé ce terme, le droit est perdu, par exemple 13 mois pour contester une opération bancaire non autorisée ou 3 ans pour réclamer un salaire. Les **délais imposés au professionnel** : rendre la caution sous un ou deux mois, rembourser sous quatorze jours, répondre au médiateur sous un certain temps. Chaque fiche indique les deux.

Quand aucun délai n'est fixé par un texte pour la réponse, accordez **15 jours** dans une première lettre, **8 jours** dans une mise en demeure. Et notez dans votre agenda la date à laquelle vous passerez à l'étape suivante.

Étape 4 — Escalader, dans l'ordre

Niveau	Interlocuteur	Coût	Quand
1	Service client, puis service « réclamations » ou « consommateurs » du professionnel	Gratuit	Toujours en premier ; gardez la trace écrite
2	Médiateur compétent (énergie, assurance, banque, télécom, tourisme et voyage, consommation…) ou autorité (DGAC, Arcep, ACPR, CAF, CPAM)	Gratuit	Après une réclamation écrite restée sans réponse ou refusée, en général dans l'année
3	SignalConso (signal.conso.gouv.fr) : signalement à la DGCCRF	Gratuit	En parallèle, pour toute pratique contraire au code de la consommation

Niveau	Interlocuteur	Coût	Quand
4	Conciliateur de justice (en mairie ou au tribunal)	Gratuit	Obligatoire avant le juge pour les litiges jusqu'à 5 000 € (art. 750-1 du code de procédure civile)
5	Tribunal judiciaire (juge des contentieux de la protection pour certains litiges de consommation et de bail) ; conseil de prud'hommes pour le travail	Gratuit sans avocat jusqu'à 10 000 €	En dernier recours, dans le délai de prescription

Les médiateurs de la consommation sont des organismes référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ; chaque professionnel doit indiquer le sien dans ses conditions générales et sur ses factures (code de la consommation, art. L612-1 et L616-1). La saisine est gratuite pour le consommateur et suspend la prescription.

Exemple chiffré (exemple fictif)

Yanis (exemple fictif) réclame 380 € : 180 € de pénalité de retard sur son dépôt de garantie et 200 € d'indemnisation de vol. Il envoie deux lettres recommandées le même jour (coût total : environ 14 €). Le bailleur paie sous dix jours ; la compagnie refuse. Yanis saisit le médiateur du tourisme et du voyage en ligne, gratuitement : avis favorable trois mois plus tard, paiement dans la foulée.

Temps passé : deux heures. Rendement horaire : bien au-dessus de son salaire.

Lire une fiche de cet ebook

Chaque droit est présenté sur le même modèle : la **règle** en deux phrases, le **texte** (code et article), le **délai** (pour vous et pour eux), **où réclamer** si la lettre ne suffit pas, et le **modèle** de lettre, court, à compléter. Les textes cités sont ceux en vigueur en octobre 2026 ; l'annexe B donne les liens vers la version officielle.

Fin de l'extrait gratuit

Vous venez de lire la couverture, le sommaire et le premier chapitre de « Récupérer mon argent : 30 (45 pages dans la version complète).

Version complète : 9,90 EUR TTC, ou toute la Bibliothèque Grapillo à vie pour 79 EUR TTC. Commande et livraison par e-mail sous 24 h sur https://grapillo.fr/bibliotheque/

Information générale, rédigée avec l'aide d'une IA et relue par Grapillo : pas un conseil financier, juridique ou fiscal personnalisé. Aucune banque, aucun assureur, aucun fournisseur nomm