

Réclamations

Réclamations et règlements de réclamations

I. Introduction

Réclamations. Le client adressera au fournisseur une réclamation, si :

- la marchandise livrée n'est pas conforme,
- la marchandise arrive endommagée,
- la quantité livrée ne correspond pas à celle commandée, etc.

Dans la lettre de réclamation, l'acheteur doit indiquer en détail les causes de son mécontentement. Il y indiquera en outre la date et le numéro de la commande et la date d'arrivée de l'envoi, afin de donner au fournisseur la possibilité de vérifier les documents relatifs à cette affaire. L'acheteur peut faire une proposition de règlement mais dans la plupart des cas il attendra la prise de position du vendeur.

Si l'acheteur reçoit une marchandise complètement inutilisable, il a le droit de la renvoyer telle quelle et de demander la livraison des articles commandés.

Dans certains secteurs (p.ex. industrie automobile, articles électriques, etc.), le fournisseur garantit les articles de sa fabrication pendant une certaine période contre tout défaut de matière ou vice de fabrication, c'est-à-dire qu'il s'engage à réparer ou à faire réparer tout dommage qui se présente pendant la période spécifiée et résultant d'une faute qui lui incombe.

Pour les pertes ou avaries intervenues au cours du transport, l'acheteur aura recours au transporteur ou à l'assureur.

Règlements de réclamations. Le fournisseur qui reçoit une réclamation vérifiera celle-ci très soigneusement pour s'assurer qu'elle est justifiée.

S'il se rend compte qu'elle n'est pas bien fondée, il refusera poliment de reprendre la marchandise ou d'accorder des avantages spéciaux.

Si, par contre, il constate que la réclamation est justifiée, il s'excusera et essaiera d'arriver très rapidement à un règlement en reprenant la marchandise ou en accordant une réduction sur le prix.

En règle générale, les deux parties essaieront, dans des cas litigieux, de s'arranger à l'amiable. Mais si, dans des cas extrêmes, ils n'y parviennent pas, ils doivent faire appel à un conseil d'arbitrage ou à un tribunal de commerce pour faire régler la contestation.

II. Lettres modèles

a. L'acheteur de moteurs constate des dommages de transport

Messieurs,

Nous avons reçu mercredi les 3 moteurs en V destinés aux engins porte-grue EPG 12. Malheureusement, l'amarrage des moteurs sur votre véhicule étant absolument insuffisant, ceux-ci ont reçu des chocs au cours du transport et nous sont parvenus dans un état déplorable.

C'est ainsi que presque tous les supports prévus pour le montage des accessoires tels que dynamo, démarreur, pompe de graissage, etc. ont été faussés. Nous joignons à la présente quatre