

## Le courrier au client

Prospection de nouveaux clients, demande de documentation sur un produit ou un service de la part du client, traitement d'une commande, livraison d'une marchandise, chacune de ces étapes de la vente nécessite la rédaction de courriers qui engagent à la fois l'image et la responsabilité de votre entreprise.

Obtenir une commande, page 106 ; Le traitement de la commande, page 107 ; La livraison, page 110 ; Le paiement, page 111

### Obtenir une commande

Deux cas de figure peuvent se présenter : vous souhaitez adresser à des clients existants ou potentiels un catalogue de vos produits, ou vous répondez à une demande d'information d'un client sur un bien ou un service de votre entreprise.

#### L'envoi d'un catalogue

C'est une opération de communication. Il est donc primordial de soigner la présentation de votre courrier. Si vous vous adressez à des clients habituels, sachez personnaliser votre lettre en insistant sur les liens de fidélité qui vous unissent. Pour des clients potentiels, soulignez les points communs qui vous rassemblent et l'avantage à travailler ensemble. Terminez votre lettre en rappelant vos conditions de vente et en insistant sur la qualité du service (facilité pour passer commande, délais de livraison...).

Répondre le plus rapidement possible à une demande de renseignement d'un client apportera la preuve de votre efficacité et vous donnera plus de chance d'obtenir la commande. N'hésitez pas à utiliser le courrier électronique.

### L'envoi d'une documentation

Répondez précisément à votre client en rappelant la date de son courrier et en reprenant les termes de sa demande. Joignez la documentation sur le produit concerné ou, à défaut, donnez tous les détails dont vous disposez sur le produit et les conditions de vente et de livraison. Terminez votre lettre en exprimant à votre client votre souhait de recevoir très prochainement une commande de sa part.

### Le traitement de la commande

Quand vous recevez une commande d'un client, vous devez lui en accuser réception. Que l'ordre reçu du client puisse être exécuté immédiatement ou, au contraire, nécessite des informations complémentaires ou des rectifications, vous débutez votre lettre d'accusé de réception en remerciant votre client de la commande reçue et en rappelant les grandes lignes (date, références sous lesquelles vous l'avez enregistrée, etc.). Vous adapterez ensuite le texte à l'objet de la lettre.

### L'ordre reçu peut être exécuté

- Répéter fidèlement l'énoncé de l'ordre.

La lettre d'accusé de réception d'une commande possède une valeur juridique importante : en l'adressant au client, le vendeur donne en effet son accord à la vente et s'engage à livrer la marchandise commandée.

- Donner son accord sur tous les points (livraison, paiement, etc.).
- Rappeler les conditions particulières s'il y a lieu. Une phrase de transition peut assurer le client que son ordre sera exécuté avec soin, ou exprimer l'espoir qu'il sera satisfait de la livraison, par exemple.

Cet accusé de réception simple et positif tient lieu de confirmation écrite, mais celle-ci est parfois rédigée sur un imprimé spécial.

La lettre d'accusé de réception d'une commande engage le vendeur à livrer la marchandise commandée.

### L'ordre ne peut être exécuté

Cette situation courante nécessite un nouvel échange de lettres.

Le client n'a pas donné toutes les précisions nécessaires. Sachant qu'il est impossible d'exécuter une commande approximativement, il faudra recueillir de nouvelles informations auprès du client. Le meilleur moyen de l'aider est de lui fournir une documentation très complète, catalogue, échantillons, dépliant, nouveaux tarifs, ou encore un imprimé qu'il lui suffira de remplir.

Les conditions demandées sont inacceptables. Commencez par donner votre accord sur tous les autres points de la commande. Puis indiquez les motifs pour lesquels on ne peut accéder à la demande du client, et fixez les limites de ce qu'on peut accorder. Demandez confirmation de l'ordre avec acceptation des conditions ainsi fixées.

Si les facilités demandées sont consenties à titre exceptionnel, précisez-le sans ambiguïté, en donnant les raisons qui empêcheront de les reconduire à l'avenir et indiquez les modalités qui seront par la suite appliquées.

Le délai de livraison demandé est trop court. Donnez votre accord sur tous les autres points de la commande. Puis indiquez les raisons pour lesquelles une livraison aussi rapide n'est pas possible. Enfin, fixez le délai que vous vous engagez à respecter et demandez au client son accord par courrier.

Les prix ont changé. Donnez votre accord sur tous les autres points. Indiquez les motifs de l'augmentation et montrez qu'elle est justifiée.

L'article demandé est épuisé. Essayez d'en proposer un autre, aussi semblable que possible, en insistant sur ses qualités et ses avantages. Décrivez-le très exactement, envoyez notice, catalogue, échantillon, etc. Exprimez l'espoir que le client va commander ce nouvel article et la certitude qu'il en sera satisfait.

Le délai de paiement demandé est inacceptable faute de renseignements suffisants. Le refus ne doit pas être brutal; trouvez une explication plausible et demandez un règlement au comptant. Essayez d'obtenir que le client accepte par lettre cette condition.

### Le bon de commande

Le bon de commande est établi par le fournisseur. Il comprend généralement deux volets.

Au recto figurent les éléments qui concernent la commande :

- l'identification (nom et adresse) du fournisseur et du client;
- la désignation des marchandises achetées : quantité, type, marque, référence commerciale et caractéristiques (dimensions, poids, couleur...)
- le prix TTC;
- la date de livraison;
- le mode et le lieu de livraison;
- la date et la signature.

Lorsque la commande dépasse la somme de 457 euros, le vendeur doit indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer la marchandise. Si la livraison n'a pas été faite dans un délai de 7 jours après cette date, l'acheteur peut résilier la vente par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Au verso il contient généralement les « conditions générales de vente ». Trois types de clauses sont interdits (décret du 24 mars 1978) :

- celles qui réduisent le droit à indemnisation si le vendeur ne respecte pas ses engagements (exemple : les clauses de limitation de responsabilité ou les clauses de non-garantie);
- celles qui autorisent le fournisseur à modifier les caractéristiques du bien à livrer (sauf lorsque ces modifications sont directement liées à l'évolution technique);
- celles qui limitent la garantie contractuelle du vendeur, sans rap-  
peler l'existence de la garantie légale.

### La déclaration d'expédition

Elle sert de base au contrat de transport. Elle est conservée par le transporteur et, en cas de litige ou de réclamation, elle est produite contre l'expéditeur. Le récépissé qui lui est remis, appelé « lettre de voiture », consitue pour l'expéditeur la preuve qu'il a bien rempli son contrat.

En y apposant sa signature, le client accepte les conditions générales de vente et s'engage à retirer et à payer la marchandise vendue. En accusant réception du bon de commande, le fournisseur s'engage à livrer la marchandise aux conditions prévues.

## La livraison

Le vendeur doit livrer la marchandise à la date prévue dans le contrat ou lors de la confirmation de la commande. Aucune entreprise n'est à l'abri d'un incident (marchandise défectueuse ou non conforme à la commande, retard de livraison...) susceptible d'entraîner une réclamation du client.

### Que faire en cas de réclamations du client ?

Ne tardez pas et répondez-lui immédiatement par courrier. Le ton doit toujours être courtois afin de montrer à votre client l'importance que vous accordez à sa réclamation.

La réclamation est fondée Commencez votre courrier en rappelant l'objet de celui auquel vous répondez (réclamation pour livraison défectueuse, retard de livraison, etc.) ainsi que le numéro de la commande. Présentez ensuite vos excuses puis donnez à votre client une explication sur les raisons de l'incident.

Proposez-lui de régler l'incident dans les plus brefs délais et citez les mesures adoptées pour éviter que cette erreur ne se reproduise à l'avenir.

Faites-lui comprendre que vous veillerez à ce que cela ne se reproduise pas et que vous prendrez les mesures nécessaires pour le satisfaire. Proposez une solution en réparation de l'incident. Votre client doit, en effet, être rassuré et continuer à faire appel à votre entreprise malgré ce problème. S'il vous avait lui-même proposé une solution, il est préférable de l'accepter.

Terminez votre lettre en demandant à votre client d'être indulgent.

La réclamation n'est pas fondée  
Exprimez votre surprise et montrez son erreur au correspondant en vous appuyant sur des documents qu'il pourra lui-même retrouver. Attribuez sa réclamation à un simple malentendu, mais n'endossez pas des erreurs que vous n'avez pas faites. Il peut arriver que la mauvaise foi du correspondant soit manifeste ; écrivez-lui une réponse courtoise et

Le client peut annuler sa commande si le fournisseur ne lui livre pas la marchandise à la date prévue sur le contrat de vente. En cas de retard de livraison, prévenez immédiatement votre client et proposez-lui une nouvelle date de livraison.

conciliente, mais en lui faisant comprendre que vous n'êtes pas dupe.

## Le paiement

Le vendeur est tenu de délivrer la facture dès la réalisation de la vente ou la prestation du service. L'acheteur doit la réclamer. La facture doit être rédigée en double exemplaire. Le vendeur et l'acheteur doivent en conserver chacun un exemplaire.

La facture possède une valeur à la fois juridique et comptable : d'une part, elle prouve que la vente ou la prestation a été réalisée, et d'autre part elle constitue un document comptable de l'entreprise et doit, à ce titre, être enregistrée dans la comptabilité de l'entreprise.

## L'établissement de la facture

La facture doit comporter :

- le nom (ou la raison sociale) et l'adresse des parties (vendeur et acheteur). Si le vendeur est une société, la forme sociale et le montant du capital doivent également y figurer, ainsi que le numéro d'identification unique de l'entreprise (SIREN) et la mention RCS suivie de la ville où se trouve le Greffe où l'entreprise est immatriculée ;
- le numéro et la date d'émission de la facture (sauf différé de facturation ou prestation fractionnée, elle doit normalement coïncider avec celle de la vente ou de la prestation de service) ;
- la quantité, la dénomination précise, le prix unitaire hors TVA des produits ou des prestations vendus ;
- le taux de TVA légalement applicable ou, le cas échéant, le bénéfice de l'exonération ou des exonérations applicables ;
- toute réduction de prix acquise à la date de la vente ou de la prestation et directement liée à celle-ci ;
- la date à laquelle la facture doit être payée ;
- les conditions d'escompte pour paiement anticipé par rapport aux conditions générales de vente ;
- le taux des pénalités exigibles le jour suivant la date de règlement

Pour accuser réception d'une réclamation concernant un incident de livraison, une lettre simple est suffisante. Mais la forme écrite est indispensable, car elle permet de garder une trace de votre intervention dans le dossier.

inscrite sur la facture (obligation introduite par la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001).

Le fournisseur peut confier l'établissement de ses factures à un tiers ou à son client, sous réserve que les factures sous-traitées soient similaires à celles émises par le fournisseur.

### La facture dématérialisée

Le Code général des impôts (CGI, article 289 bis-1) stipule que les factures transmises par voie électronique qui se présentent sous la forme d'un message structuré selon une norme convenue entre les parties, permettant une lecture par ordinateur et pouvant être traité automatiquement et de manière univoque, constituent des documents tenant lieu de factures d'origine, c'est-à-dire ayant valeur fiscale.

### La remise de la facture

**Le principe** La facture doit être remise à l'acheteur dès la livraison de la marchandise (ou la prise en charge si l'acheteur va la chercher lui-même), ou dès la réalisation de la prestation de services. Des exceptions sont admises.

**Le différé de facturation** Lorsqu'un élément de la facture n'est pas connu au moment de la livraison, un différé de facturation est admis sous réserve que soit établi un bon de livraison en double exemplaire au moyen d'un carnet à souche numéroté. Dès détermination de l'élément manquant, la facture est établie en faisant référence au bon de livraison.

**Les factures récapitulatives** Le vendeur peut émettre des factures récapitulatives (au lieu d'émettre autant de factures qu'il y a d'opérations) dans le cas de livraisons fréquentes et de faible montant réalisées au cours du même mois civil. Elles doivent reprendre chaque achat et faire référence aux bons de livraison.

### Délai de conservation des factures

La réglementation économique impose à l'acheteur et au vendeur de conserver la facture pendant 3 ans à compter de la vente (art. 26

du décret du 29 déc. 1986). Le délai de conservation prévu en matière fiscale est de 6 ans, de 10 ans pour la réglementation commerciale (art. L. 123-22 du Code de commerce).

### Retards ou défauts

#### de paiement : que faire ?

Tout établissement de facture donne droit d'exiger un règlement à la date prévue. En cas de retard, deux ou trois lettres de rappel, de plus en plus pressantes, doivent être adressées au client, avant la mise en demeure.

Le but est d'obtenir le règlement, tout en conservant le client. Face à un défaut de paiement, procédez par étapes.

**Attendez le plus possible** avant de réclamer; le délai dépend des relations que vous entretenez avec votre correspondant, de son exactitude habituelle, de l'importance de la somme, etc., et aussi du besoin que vous avez de cet argent.

**Adressez un simple rappel** Écrivez une lettre aimable s'appuyant sur les documents précédents et demandez un règlement rapide.

**Envoyez un second rappel** Si votre premier courrier reste sans réponse, écrivez-en un second, plus impératif. Rappelez la nature des engagements pris et l'envoi de la première lettre. Exigez un règlement dans un délai fixé, mentionnez les éventuels agios et intérêts de retard prévus dans les conditions générales de vente.

**La mise en demeure** Sans réponse après plusieurs rappels, vous pouvez adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, signée par le dirigeant. C'est la dernière tentative de règlement à l'amiable avant une éventuelle procédure judiciaire. Elle permettra de constater le refus de payer du débiteur mais aussi de faire courir les intérêts.

Les obligations entre commerçants dans le cadre de leurs activités commerciales se prescrivent par 10 ans; il est donc recommandé de conserver pendant ce délai toutes les factures pouvant servir de preuve en cas de litige.

Même si le contrat de vente ne prévoit aucun versement d'intérêts en cas de retard de paiement, des intérêts au taux légal seront dus à compter de la date de la mise en demeure.

Indiquez en objet la mention « Mise en demeure » et adoptez un ton froid. Rappelez vos rappels précédents et indiquez un échéancier de paiement à compter de la réception de cette lettre. Joignez une copie de la facture dont vous exigez le paiement.

#### AVIS DE CAMPAGNE PUBLICITAIRE A UN COMMERCANT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vous connaissez le renom de la marque Rex. Nous voulons favoriser l'implantation d'un nouveau modèle de soutien-gorge sur le marché : c'est pourquoi nous diffuserons pendant six mois un message publicitaire centré sur une gamme de bas, collants et soutiens-gorge.

Ce programme sera diffusé sur RTL, et des flashes publicitaires passeront à la télévision aux heures de grande écoute. Cette campagne va multiplier la demande, ne vous laissez pas démunir.

Vous trouverez ci-joint notre catalogue dans lequel deux pages sont consacrées aux produits que nous citons plus haut.

Pour faire bénéficier nos clients de notre effort d'information, nous portons pour les trois prochains mois votre ristourne à 35 %.

PJ : 1 catalogue.

#### AVIS DE PASSAGE D'UN REPRÉSENTANT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous annonçons que Monsieur..., notre représentant sur la région Sud-Ouest, aura le plaisir de vous rendre visite, entre le ... et le ... prochain avec notre nouvelle collection.

Il vous soumettra les échantillons de nos nouveautés les plus avantageuses. Nous attirons votre attention sur nos articles pure laine peignée pour tailleurs dames : les dessins nouveaux sont dans la ligne de la mode de cet hiver, mais restent classiques.

Nous comptons que vous voudrez bien examiner attentivement nos échantillons et nous sommes persuadés qu'ils vous convaincront de la

qualité et de l'originalité de nos tissus dont l'attrait est toujours très grand auprès de la clientèle.

Nous tenons à vous remercier de votre confiance et nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sentiments distingués.

#### ENVOI DE CATALOGUE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Heureux de vous compter parmi nos plus fidèles clients, nous avons le plaisir de vous adresser en exclusivité notre nouveau catalogue.

Vous y découvrirez nos nouveautés pour l'année ..., notamment notre nouvelle imprimante couleur SP 300.

Nous vous rappelons que tous nos produits sont disponibles dans les 48 heures après réception de votre commande par nos services.

En espérant que nos produits retiendront votre attention et désireux de vous apporter notre meilleure collaboration, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments dévoués.

#### ENVOI DE DOCUMENTATION SUR UN PRODUIT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous remercions de votre lettre du ... demandant des renseignements sur notre climatiseur à évaporation RS 400.

Vous trouverez ci-joint notre brochure décrivant nos principaux produits, dont le climatiseur qui vous intéresse en page 32.

Nos tarifs et nos conditions de vente y sont indiqués ainsi que les taux de remise en cas de commande en grande quantité.

Nos produits sont garantis 2 ans et nous pouvons vous livrer dans les 3 jours qui suivent votre commande.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. Souhaitant que nos prix vous conviennent, nous espérons une commande de votre part.

Nous vous prions de croire, Madame/Mademoiselle/Monsieur, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

### ACCUSÉ DE RECEPTION D'UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET ENVOI D'ÉCHANTILLONS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous remercions de votre lettre du ... nous demandant nos échantillons et tarifs.

Comme notre collection comporte plus de 5 000 types et que vous ne nous donnez aucune indication relative aux sortes dont vous avez besoin, il nous est difficile de déterminer les qualités susceptibles de vous intéresser.

Pour guider votre choix, nous vous envoyons donc, sous pli spécial, des échantillons assortis d'articles qui, habituellement, se vendent bien sur votre place. Nous sommes naturellement tout prêts à vous en envoyer d'autres si vous en faites la demande.

Vous trouverez ci-inclus nos tarifs aux meilleurs prix.

En espérant une commande prochaine de votre part, nous vous prions d'agréer, M..., nos salutations distinguées.

### PROPOSITION DE SPÉCIMENS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Comme suite à votre lettre du ..., nous vous avons expédié nos différents catalogues.

Nous vous remettons ci-inclus une liste d'offres de spécimens. Vous voudrez bien nous indiquer les ouvrages que vous désirez examiner et nous nous ferons un plaisir de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible.

Dès aujourd'hui, nous vous envoyons quelques ouvrages de notre collection pour bibliothèques scolaires. Ils ont reçu l'approbation de nombreux membres de l'enseignement ainsi que de parents d'élèves. Nous sommes persuadés qu'ils seront pour vous d'une vente facile.

En espérant que ces ouvrages retiendront favorablement votre attention et désireux de vous apporter notre meilleure collaboration, nous vous prions d'agréer, M..., nos salutations distinguées.

### RAPPEL DES CONDITIONS D'EXECUTION DES TRAVAUX

Cher Monsieur,

À la suite de notre longue conversation téléphonique de ce matin, je me permets de vous rappeler les points sur lesquels nous sommes convenus :

- Notre maison ne prendra en charge ni plomberie.
- Nous fournirons l'équipement nécessaire pour installer et décorer votre chalet de l'île de Signac : revêtements des murs et du sol, ameublement, éclairage, etc.
- L'ensemble des travaux ne dépassera pas ... €. Il sera achevé pour la date du ...
- Je vous soumettrai un devis détaillé qui définira les caractéristiques des modalités d'exécution des travaux et les objets mobiliers.

Comme je vous l'avais dit, la somme prévue est insuffisante pour atteindre le résultat que vous souhaitez. Sans engagement de ma part, j'estime actuellement la majoration à 40 %, d'autant que je devrai grossir mon équipe pour respecter votre date.

Les travaux commenceront dès que vous aurez accepté mon devis, et je me tiens à votre disposition pour toute modification de matériaux ou de tarifs à y apporter.

Vous en remerciant, cher Monsieur, l'assurance de mes sentiments très cordiaux.

PJ : Échantillons de papiers muraux et dépliant illustré donnant une impression d'ensemble sur leur utilisation en grande surface.

### ENVOI DE DEVIS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Suite à notre entretien du ..., vous trouverez ci-dessous notre devis concernant le revêtement du sol de votre appartement.

Salon

Fourniture moquette (Chartres), coloris ivoire,

100 % polyamide, sur sous-couche latex mousse ... €

Pose à la Stripglue spéciale parquets,  
avec barre de seuil laiton à chaque porte ... €

**Chambres**

Fourniture moquette (Nérac), coloris vert,  
fibres synthétiques, sur sous-couche mousse ... €

Pose à la Stripglue spéciale parquets,  
avec barre de seuil laiton à chaque porte ... €

**Montant hors taxes** ... €

**TVA 20,60 %** ... €

**Montant TTC** ... €

Modalités de paiement : 20 % à l'acceptation du devis, le solde à l'achèvement des travaux.

En espérant que cette offre retiendra favorablement votre attention, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les plus dévoués.

#### REPONSE A UNE DEMANDE DE MODIFICATION DE PRODUIT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,  
Votre lettre du ... a retenu toute notre attention. Vous comprenez certainement que les modifications que vous demandez entraîneront des travaux qui majoreront notre prix de revient. Toutefois, cette augmentation n'étant pas extrêmement considérable, nous sommes disposés à vous maintenir les prix du catalogue, à la seule condition que votre commande soit suffisamment importante pour permettre une répartition correcte de nos dépenses supplémentaires.

Elle devrait donc porter au minimum sur douze meubles de bureau, référence ST 8007, que nous pourrions alors vous livrer, conformément à votre désir, teintés en acajou.

D'autre part, nous ne pourrions vous assurer une livraison avant le ...  
Comptant sur votre compréhension, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

#### ACCUSE DE RECEPTION D'UNE COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,  
Nous vous remercions notre appel de ce jour, et vous remercions de votre commande de 50 ensembles «Adriatica» (casquette, caban et bermuda) au prix catalogue de ... € le lot.  
Ayant le plaisir de vous compter parmi nos nouveaux clients, nous vous consentons la remise de 5 % que vous demandez.  
Tous nos articles étant disponibles, nous pouvons vous livrer le ... à votre adresse, sauf avis contraire de votre part.  
Vous trouverez ci-joint nos conditions habituelles de vente.  
Nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments dévoués.

PJ : conditions générales de vente

#### CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,  
Nous vous remercions sincèrement de l'aimable accueil que vous avez bien voulu réserver à notre représentant, M..., et de l'ordre que vous lui avez transmis le ..., pour :  
600 boîtes de 500 g confit de canard,  
1<sup>re</sup> qualité, à ... €,  
200 boîtes de 1 000 g confit de canard,  
1<sup>re</sup> qualité, à ... €.

#### Paiement :

120 jours net, franco d'emballage, en caisses de 50 boîtes chacune.  
**Livraison** : 10 juin prochain.

Suivant nos conditions habituelles de vente, les caisses sont débitées au prix coûtant, livrées sur palettes perdues, et reprises au prix de facture en cas de retour en bon état, port payé.

Nous vous présentons, M..., nos sincères salutations.

## CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous sommes en possession de votre lettre du ... et vous remercions de la commande que vous avez bien voulu nous passer. Les marchandises seront expédiées, selon vos instructions, par messagerie express et vous les recevrez sans doute avant la fin de la semaine.

Nous sommes d'accord pour les conditions de paiement.

Nous traitons d'habitude les premières affaires au comptant, mais, en raison de l'excellente réputation de votre maison, nous nous couvrirons du montant de notre facture par une traite à trois mois qui vous sera présentée sous peu à l'acceptation.

Nous sommes très heureux de vous compter parmi nos nouveaux clients et espérons que vous aurez toute satisfaction de ce premier envoi. Veuillez croire, M..., à nos meilleurs sentiments.

## CONFIRMATION ET ACCORD SUR UNE DEMANDE DE RABAIS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vous nous avez demandé de vous consentir un rabais sur le prix de vente de nos appareils Impact et Contact (25 modèles Série « Diffusion », ... € l'un).

Ce n'est pas l'habitude de notre maison, car nous mettons nos articles sur le marché après avoir sérieusement étudié nos prix en fonction de celui des matières premières et des nécessités de la concurrence.

Toutefois, tenant compte du fait que vous passez une commande importante et que nous faisons pour la première fois une affaire avec vous, nous acceptons de vous faire bénéficier d'un rabais de 3 % pour les commandes que vous avez déjà passées et pour celles que vous pourriez nous adresser d'ici la fin de l'année.

Espérant ainsi vous être agréables, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

## CONFIRMATION APRÈS DESACCORD SUR LA COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

J'accuse réception de votre lettre du ... m'informant que vous ne désirez qu'un seul appareil à alésier, référence D8, à ... €.

L'enregistrement des appels téléphoniques prouve que nous avons bien reçu une commande pour deux appareils. Votre confirmation faisait bien mention d'un seul, mais elle m'est parvenue avec retard, et je ne pouvais plus modifier mon envoi, déjà enlevé par le transporteur.

Si votre client n'a pas l'usage de ces deux articles, je peux vous proposer de m'en retourner un, dont je vous créditerai.

Lorsque vous passez commande par téléphone, assurez-vous que la standardiste a compris votre message en lui faisant relire votre texte, ce qui limite généralement les malentendus.

Nous vous prions de recevoir, M..., nos salutations distinguées.

## REFUS D'ANNULER UNE COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Votre lettre du 2 septembre, par laquelle vous annulez votre

commande du 22 août confirmée par écrit le 25, nous a beaucoup surpris.

Ce marché nous avait pourtant été remis et confié de la façon la plus régulière. S'il s'agissait de marchandises ordinaires et de vente courante, nous serions heureux de nous conformer à vos désirs, mais nous avons dû mettre en route une fabrication de qualités tout à fait spéciales, dont il est évident que nous ne pourrions trouver le placement sans une perte très importante pour nous.

Vous ne pouvez donc invoquer de motif plausible d'annulation et nous vous remettons ci-inclus une facture de ... € en règlement de laquelle nous avons fait traite sur vous à trois mois de date.

Nous espérons que cet incident n'altérera pas les relations amicales qui, depuis de nombreuses années, existent entre nos deux maisons et nous vous présentons, M..., l'assurance de nos sentiments distingués.

PJ : Photocopie de votre commande datée du 22 août, photocopie de votre confirmation datée du 25 août, facture n° 21542.



## DEMANDE DE PRÉCISIONS SUR LA COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier du ... dernier et vous en remercions.

Nous avons pris bonne note de votre commande qui concerne :

1 robe de chambre filette 14 ans, col. fuchsia, n° 321 B sur notre catalogue ... €

1 robe de chambre garçonnet, 10 ans, col. vert, n° 332 dans notre catalogue ... €

1 chemise de nuit col. blanc ... €

1 pyjama Stretch col. jaune ... €

Malheureusement vous n'avez pas indiqué les références des deux derniers articles, et vous avez omis d'en préciser la taille. Voulez-vous nous les transmettre par fax pour gagner du temps ?

Nous attendons vos dernières précisions et exécuterons votre commande dès que nous les recevrons.

Veuillez agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

## REFUS DE LIVRAISON AU PRIX INDIQUE PAR LE CLIENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En possession de votre lettre du ..., nous regrettons de vous informer qu'il nous est impossible de livrer nos velours au prix que vous fixez.

Comme vous le savez, notre entreprise est connue sur le marché.

Nous veillons à lui conserver son image de marque et nous ne fabriquons que des tissus de première qualité.

Notre premier prix est de ... € le mètre.

Vous trouverez ci-joints des échantillons de nos créations, qui vous permettront de les comparer avec d'autres tissus et de faciliter votre décision.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

PJ : Échantillons.

## REFUS D'UNE DEMANDE DE RABAIS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous comprenons parfaitement les raisons qui vous amènent à demander un rabais sur les prix de vente de nos appareils Contact et Impact.

Toutefois, quel que soit notre désir de vous être agréables, nous ne pouvons, à notre grand regret, vous donner satisfaction.

D'une part, en raison de la très vive concurrence régnant sur ce marché, nous avons déjà été obligés de tirer au maximum nos prix de catalogue.

D'autre part, vous savez que nous sommes tributaires, pour notre fabrication, de matières premières dont les hausses récentes sont très sensibles. Pour ces deux raisons, nous nous voyons dans l'obligation de maintenir les prix que nous vous avons communiqués.

Nous espérons que, sensible à la qualité de nos produits, vous voudrez bien nous maintenir votre confiance et, dans l'attente de vos ordres, nous vous prions d'agréer, M..., l'assurance de nos salutations distinguées.

## REFUS DE FOURNIR PAR PETITES QUANTITÉS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre commande du ... dernier et nous vous en remercions.

En raison des servitudes des transports, nous sommes obligés d'expédier un minimum de 500 unités de chaque qualité.

Il nous est donc impossible de vous livrer 25 douzaines réparties sur 3 qualités.

Pourriez-vous nous confirmer votre ordre par fax (n°...), téléphone (n°...) ou e-mail. Nous vous proposons la première expédition contre remboursement, contrairement à notre habitude.

Recevez, M..., nos sentiments les meilleurs.

## CHANGEMENT DE TARIF

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre commande du ..., et vous en remercions. Nous vous signalons que les prix du catalogue sur lequel vous avez effectué votre commande ne sont plus valables.

En effet, la profession a décidé d'affecter d'un coefficient de hausse de 6,5 % tous les prix publiés avant le 31 décembre.

Si nous déplorons cette hausse, elle est loin de compenser les augmentations que nous subissons sur les salaires et les matières premières.

Aussi nous attendons un simple appel de votre part pour nous donner votre accord. Nous serons dans ce cas parfaitement en mesure de vous livrer dans les délais que vous souhaitez.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de notre dévouement.

PJ : Liste de nos tarifs, remise à jour jusqu'au 31 décembre.

## REFUS DE LIVRAISON POUR ABANDON DE FABRICATION

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vous avez commandé 24 exemplaires de notre appareil Jelsa, et 10 jeux de pièces de rechange.

Nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre commande, car nous avons cessé la fabrication du Jelsa depuis deux ans et il ne nous reste aucune pièce en stock.

Nous vous adressons notre nouveau catalogue dans lequel vous trouverez d'autres modèles proches de celui-ci, mieux étudiés et plus performants.

En espérant que nos produits retiendront favorablement votre attention, et désireux de vous apporter notre meilleure collaboration, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les plus dévoués.

## DEMANDE D'ACCOMPTE SUITE À UNE COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous remercions de votre commande du ..., qui s'élève à la somme TTC de ... €.

Nous vous confirmons la livraison aux dates et aux conditions de règlement convenues ensemble.

Comme il est d'usage lors des commandes auprès de notre sociéte, nous vous remercions de nous adresser sous ... jours un acompte sur votre commande de ... €.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, M..., l'assurance de nos salutations distinguées.

## INFORMATION D'UN RETARD DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien enregistré votre commande du ..., et vous signalons que les dix pièces d'oxford croisé sont prêtes et seront expédiées dès ce soir par messagerie express.

En ce qui concerne le shirting référencé SH236, nous avons le regret de vous informer qu'il nous sera impossible de vous livrer dans les délais préablement établis : un accident de machine nous a fait prendre du retard. Nous recommençons à peine la fabrication depuis le ... et sommes dans l'obligation de livrer les commandes les plus anciennes.

Par conséquent, nous vous proposons de vous livrer le ..., en espérant que cette date vous convienne.

Nous vous demandons de bien vouloir excuser ce retard imprévu.

Dans l'attente de votre accord sur cette nouvelle date de livraison, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

### INFORMATION D'UN RETARD DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien enregistré votre commande de 3 imprimantes couleur Terax le 2 février 2010 et nous vous en remercions.

Toutefois, pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous ne serons pas en mesure de procéder à sa livraison dans les délais préalablement établis.

Par conséquent, nous vous proposons de vous livrer le 26 février en espérant que cette date vous conviendra.

Nous comptons sur votre compréhension face à ce contretemps imprévisible.

Dans l'attente de votre accord sur cette nouvelle date de livraison, nous vous prions d'agréer, M..., l'assurance de nos salutations distinguées.

### DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre par laquelle vous commandiez : 10 salons romantiques Nodier de 8 pièces chacun, livrables avant le ...

Ces articles peuvent être mis tout de suite en fabrication, mais nous ne pourrions vous les fournir à la date demandée. En effet, si nous voulons y apporter le soin et les finitions qui en font la qualité, nous devons respecter un délai indispensable qui est de deux mois.

Si vous ne pouvez attendre cette date, nous serons malheureusement obligés de décliner votre commande.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments dévoués.

### DEMANDE DE LIVRAISONS ÉCHELONNÉES

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre commande en date du ... courant pour des meubles de cuisine R.C.C. série 6 A. Nous vous expédions aujourd'hui par les transports Véga six des douze séries que vous demandiez.

Nous regrettons de vous informer que, pour des raisons qui incombent au transporteur, le reste de la livraison ne pourra être acheminé que dans un mois environ.

J'espère que ce retard ne vous causera pas une gêne trop grande. Si vous désirez recevoir immédiatement toute la marchandise, nous pouvons faire appel à un autre transporteur, toutefois sans avoir les mêmes garanties de soin et de sécurité qu'avec Véga.

C'est pourquoi nous vous suggérons d'accepter un certain retard de livraison. Pouvez-vous nous faire connaître votre décision concernant le transport ?

Nous vous remercions de bien vouloir donner réponse par écrit dans les meilleurs délais.

Naturellement nous tiendrons compte de cet état de fait.

Nous étudierons avec vous les nouvelles dates d'échéances concernant l'émission des traites qui seront proposées à votre acceptation.

Nous vous demandons de bien vouloir nous excuser et vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments dévoués.

### PROPOSITION D'UN ARTICLE ÉQUIVALENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre commande du ..., et vous en remercions. Tous les métrages de cretonne que vous avez demandés ont été expédiés.

Il ne nous reste plus que 3 pièces de velours de coton, sur les 5 que vous demandiez, qui vous ont été expédiées.

Leur qualité est telle que nous pensons que vous en serez satisfait. Vous avez commandé 5 lots de soie pêche. Cette couleur est très à la mode en ce moment, et nous sommes en rupture de stock. Nous pouvons

bien sûr vous les commander. Nous vous signalons cependant qu'à la veille des vacances d'été les délais de fabrication peuvent être prolongés.

C'est pourquoi nous vous proposons en remplacement un lot de satins damassés, très plaisants et de la même gamme de tons, que nous suivons depuis plusieurs années. Vous trouverez ci-joint un ensemble d'échantillons destinés à faciliter votre choix (ces articles peuvent être livrés de suite), et les tarifs correspondants. Ceux-ci sont légèrement inférieurs à ceux de la soie, et nous pouvons vous consentir des facilités pour une commande importante.

Nous espérons que cette solution vous conviendra et nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

PJ : Échantillons et tarifs.

#### PROPOSITION D'UN ARTICLE EQUIVALENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Contrairement à ce que vous annonçait ma lettre du ..., je ne puis vous expédier exactement ce qui correspond à votre commande.

Le commissionnaire vous livrera comme prévu 2 pièces de crêpe satin blanc, référence 1743, mais nous avons dû procéder à un échange pour la pièce de crêpe satin noir, référence 2545. Nous sommes actuellement démunis de la qualité courante. C'est donc une étoffe de qualité supérieure (référence 1846, ... € le mètre) qui vous est livrée. Comme vous pourriez le constater, il s'agit d'une légère différence, et nous espérons qu'elle ne vous gênera pas trop.

Soucieux de compenser ce désagrément, nous avons procédé à un abattement de 2 % du montant sur la facture ci-jointe. Restant à votre disposition pour un échange, nous serions heureux que cette solution vous convienne.

Nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments les meilleurs.

PJ : Facture n° 3124.

#### AVIS DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Comme nous vous l'avons signalé par téléphone, nous avons expédié votre marchandise par voie ferrée.

Notre transporteur vient de le confirmer, et vous pourrez prendre livraison de votre commande samedi ou lundi prochain au plus tard.

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions d'agréer, M..., nos salutations distinguées.

#### AVIS DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous adressons ce jour par messagerie à votre domicile les pièces écruées que vous nous avez données à teindre. Nous vous débiterons de la teinture dès que nous aurons nous-mêmes reçu la facture.

Notre technicien, M. Pierre Gagant, passera très prochainement vous voir pour s'assurer que le travail vous a donné pleine satisfaction.

Veuillez croire, M..., à l'assurance de nos sentiments dévoués.

#### AVIS DE LIVRAISON ACCOMPAGNÉE D'UNE FACTURE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons remis ce jour, en messagerie express, à votre adresse, 10 caisses de soieries (poids brut 1 800 kg; poids net 1 700 kg) pour une valeur de ... € correspondant à votre commande du ...

Vous trouverez ci-inclus la facture. Merci de nous adresser votre règlement avant le ...

Veuillez agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

PJ : Facture n° 79391.

## MODÈLE DE RÉCEPISSE

**En-tête du transporteur**

Expéditeur :  
 Timbre  
 N° du bordereau et date  
 Détail des frais  
 Transport  
 Débours  
 Remboursement  
 Frais remboursement  
 Taxes  
 Total

**Destinataire**

Ce récépissé tient lieu de facture.

**BORDEREAU DE LIVRAISON**

Livraison n°  
 Destinataire :  
 Commande n°  
 Date d'expédition :  
 Désignation des marchandises :  
 Quantité :  
 Mode d'acheminement :  
 Date de livraison :  
 Signature du destinataire :

## REPONSE A UNE RECLAMATION SUR LES DELAIS DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En réponse à votre lettre d'hier, nous regrettons vivement de n'avoir pu vous expédier en temps utile les marchandises faisant l'objet de votre commande du ...

La faute en incombe à nos flâteurs, qui n'ont pu tenir leurs promesses en raison d'une grève soudaine qui, heureusement, semble se terminer. Nous faisons tout notre possible pour vous expédier le plus rapidement possible la totalité de votre commande.

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser de ce contretemps fâcheux qui nous est également préjudiciable.

Veillez agréer, M..., l'assurance de nos sentiments distingués.

## REPONSE A UNE RECLAMATION SUR LES DELAIS DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre rappel et nous nous empressons de vous informer que les marchandises sont prêtes et vous seront expédiées dès ce soir.

Nous espérons qu'elles vous arriveront en temps utile et que vous n'aurez pas à souffrir de ce retard, dû à une grève dans un atelier de finition.

Veillez croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les plus dévoués.

## REPONSE A UNE RECLAMATION POUR NON-CONFORMITE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre du ... par laquelle vous nous informez de votre mécontentement sur la qualité de certains articles que nous vous avons livrés.

Nous avons utilisé les matériaux habituels réservés à ce type de fabrication, mais, étant donné les mauvaises conditions climatiques, la récolte de coton a été cette année d'une qualité inférieure, raison pour

laquelle la marchandise n'est pas exactement conforme à celle de nos anciennes livraisons.

Toutefois, l'écart n'est pas si grand et votre réclamation nous a beaucoup surpris. Rien ne justifie à notre avis la reprise des marchandises, et il nous est impossible de vous accorder la réduction de ... € par mètre que vous sollicitez. Cependant nous sommes prêts à vous offrir une bonification de ... % sur l'ensemble du marché.

Comme vous pourrez le vérifier aisément, notre rapport qualité-prix est calculé avec soin, et nous espérons que cela permettra de mettre fin à un simple malentendu.

En vous remerciant de votre compréhension, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

#### REPONSE A UNE RECLAMATION POUR NON-CONFORMITÉ

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons pris bonne note de vos observations sur notre méthode de livraison.

S'il est exact que nous avons parfois dû remplacer des articles manquants par d'autres qui étaient équivalents, nous insistons sur les faits suivants :

- la substitution a toujours été signalée sur la facture, par loyauté vis-à-vis du client;
- le fait s'est rarement produit, et pour des quantités minimes;
- nous constatons, après vérification de nos expéditions, que ces incidents sont survenus après des commandes urgentes, reçues trop tard pour que nous puissions reconstituer nos stocks.

Il nous semble donc que la concurrence a profité d'une occasion réelle au départ pour la grossir démesurément par la suite.

Nous vous félicitons de nous avoir avertis de ces difficultés qui, nous l'espérons, ne se reproduiront plus.

Veillez croire, M..., à nos sentiments les meilleurs.

#### REPONSE A UNE RECLAMATION POUR NON-CONFORMITE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier du ... nous informant de la non-conformité de certains articles que nous vous avons livrés.

Nous vous présentons toutes nos excuses pour cette erreur qui a échappé à nos services. Les expéditions sont si nombreuses avant les fêtes de fin d'année que notre personnel est surchargé.

Vous recevrez au plus tôt les pièces qui vous manquent.

Quant aux articles que vous n'avez pas commandés, veuillez nous faire savoir si vous préférez les conserver aux prix du catalogue diminués de 10 % ou si vous préférez nous les réexpédier à nos frais.

En vous remerciant de votre compréhension, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments dévoués.

#### REPONSE DU TRANSPORTEUR SUR UNE DISPARITION DE MARCHANDISE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En dépit de nos recherches, il n'a pas été possible de retrouver la caisse de douze bouteilles de vin manquant dans le lot que nous vous avons livré pour le compte de la maison Chandeilh à Béziers. Le récépissé qu'elle nous a présenté prouve effectivement que cette caisse a été expédiée. Nous reconnaissons cette disparition et sommes prêts à vous en dédommager. Veuillez seulement nous faire parvenir la facture correspondant à votre commande.

En vous priant de nous excuser de cet incident, nous vous adressons, M..., l'expression de nos sentiments dévoués.

#### REPONSE DU FOURNISSEUR SUR UNE DISPARITION DE MARCHANDISE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En réponse à votre lettre du 29 octobre, nous vous remettons ci-inclus récépissé et copie certifiée de facture des marchandises expédiées, comme convenu, le 8 octobre et qui, ne vous étant pas parvenues, sont considérées comme égarées dans votre lettre.

Nous devons vous préciser que l'envoi a été effectué en port dû, à vos risques et périls et que, dans ce cas, c'est au destinataire seul qu'il appartient de faire la preuve du préjudice subi et de demander au transporteur des dommages et intérêts.

Par ailleurs, nous regrettons de ne pouvoir vous délivrer, comme vous le demandez, une facture certifiée à des prix majorés : ce serait nous rendre coupables de faux en écritures. Veuillez observer, du reste, que, pour vérifier le bien-fondé de votre plainte, le transporteur pourrait exiger la présentation de nos livres et que des poursuites judiciaires s'ensuivraient inévitablement.

Croyez, M..., à nos sentiments les meilleurs.

PJ : 1 récépissé, 1 copie de facture.

#### ENVOI DE FACTURE ET RAPPEL D'UN SOLDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vous trouverez ci-joint notre facture n° 2520 de ... €, correspondant à notre livraison du ... dernier.

Par ailleurs, votre compte reste débiteur de la somme de ... €, que nous vous serions obligés de nous régler afin de nous permettre de régulariser nos écritures.

Veuillez agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

PJ : Facture n° 2520.

#### ACCUSE DE RECEPTION D'UN PAIEMENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre du ... et du chèque n° 22910, de ... €, sur le Crédit Lyonnais, à Paris, dont nous vous remercions.

Vous trouverez ci-joint un extrait de votre compte arrêté au 31 décembre, et présentant en votre faveur un solde de ... €.

Veuillez croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

PJ : Extrait de compte.

#### RAPPEL D'UNE FACTURE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous remarquons que votre compte présente un solde débiteur de ... €, montant correspondant à notre facture n° 4733 du ... dernier. Nous vous rappelons que nos conditions de paiement étaient de 30 jours avec 3 % d'escompte ou de 90 jours net. Votre chèque aurait dû être envoyé avant le ...

Votre escompte de 3 % est donc annulé, et nous attendons votre règlement dans les meilleurs délais.

Nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments distingués.

PJ : Facture n° 4733.

#### 1<sup>RE</sup> RELANCE POUR FACTURE IMPAYÉE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous avons adressé le ... une facture n° ... d'un montant de ... € correspondant à notre livraison d'1 photocopieur XT27 et de 2 imprimantes couleur SP100 en date du ...

Sauf erreur ou omission, nous n'avons à ce jour reçu aucun règlement de votre part.

Si vous aviez toutefois procédé à celui-ci, nous vous demandons de ne pas tenir compte de ce courrier.

Restant à votre service, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos sentiments les meilleurs.

2<sup>e</sup> RELANCE POUR FACTURE IMPAYÉE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous rappelons que votre compte laisse apparaître un solde en notre faveur comme l'indique le relevé ci-joint.

Aux fins de régularisation, nous vous remercions de nous adresser le règlement correspondant par retour du courrier.

Nous vous rappelons qu'après notre 3<sup>e</sup> rappel, les envois sont arrêtés à vos frais.

Dans le cas où votre paiement et notre lettre se seraient croisés, veuillez considérer celle-ci comme sans objet.

Restant à votre disposition, nous nous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments distingués.

PJ : Relevé de compte.

5  
jours

## DEMANDE DE RÈGLEMENT DANS LA HUITAINE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous rappelons que vous restez nous devoir la somme de ... €, comme nous vous l'expliquons dans notre lettre du ... dernier.

Nous ne pouvons laisser se prolonger cet arriéré et nous vous prions de nouveau très instamment de nous adresser cette somme dans la huitaine.

À défaut de règlement, nous devons considérer cette créance comme recouvrable par voie litigieuse.

Agréés, M..., nos très sincères salutations.

## MISE EN DEMEURE DE PAYER

8  
jours

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Par lettres en date du ... et du ..., nous vous avons rappelé que vous restez nous devoir la somme de ... € en règlement de la facture n° ... en date du ...

Or, à ce jour, nous n'avons reçu aucun règlement de votre part.

En conséquence, nous sommes dans l'obligation de vous mettre en demeure de payer la somme de ... € sous 8 jours à compter de la réception de cette lettre.

Si vous n'exécutez pas cette obligation de paiement, nous serions contraints de saisir les tribunaux compétents afin d'obtenir le paiement des sommes dues.

Veuillez agréer, M..., l'expression de nos salutations distinguées.

## RÉPONSE À UNE DEMANDE DE DÉLAI DE PAIEMENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre en date du 25 septembre dernier par laquelle vous nous demandez un délai de paiement d'un mois concernant notre facture n° 4032 en raison de difficultés financières passagères.

Après étude de votre dossier, il nous semble possible, compte tenu de nos bonnes relations commerciales et de la régularité de vos paiements antérieurs, de répondre favorablement à votre demande.

Nous fixons donc notre nouvelle échéance, selon votre proposition, au 2 novembre 2010.

Nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de notre considération distinguée.