

## Le courrier au fournisseur

De la commande d'une marchandise ou d'une prestation de service jusqu'au paiement de la facture correspondante, les échanges de courriers entre client et fournisseur occupent une place importante dans la vie quotidienne de l'entreprise. Ils obéissent à des règles commerciales et juridiques précises.

La commande, page 138 ; La livraison, page 139 ;

Les réclamations, page 140 ; Le paiement, page 141

### La commande

Pour commander une marchandise, vous pouvez utiliser le bon de commande de votre fournisseur ou rédiger une lettre de commande. Dans les deux cas, la signature apposée sur le document crée des obligations pour l'acheteur. Exactitude, clarté et précisions s'imposent donc : le document que vous adresserez à votre fournisseur devra indiquer la quantité, les caractéristiques du bien ou du service, les conditions de prix, les délais de livraison et de règlement, etc.

### La lettre de commande

Pour commander la marchandise souhaitée, vous pouvez utiliser le bon de livraison transmis par votre fournisseur. Cela implique que vous acceptez par avance les conditions générales de vente figurant au verso. Afin de ne pas être soumis aux conditions du vendeur, *a fortiori* s'il s'agit d'une première commande, il est préférable de recourir à une lettre de commande. Les conseils de clarté et de précision donnés pour la rédaction de toute lettre commerciale s'imposent lorsqu'il s'agit d'une commande.

### Rédaction de la lettre de commande

Vous prendrez soin pour chaque article commandé d'indiquer selon les cas :

- la quantité exprimée en nombre d'articles identiques désirés. On appellera que cette quantité peut aussi s'exprimer en poids (pour les denrées alimentaires par exemple), en volume (pour une demande de carburant), ou en dimensions (pour une commande de tissu).
- quand il est question d'articles vendus par lots, on précise le nombre de lots souhaités ;
- une description exacte ou un numéro de référence relevé dans le catalogue ou le dépliant ;
- le prix unitaire, que l'on peut indiquer entre parenthèses. On doit écrire chaque total partiel en fin de ligne, pour pouvoir ensuite indiquer le montant total de la commande. On fait alors apparaître le mode de règlement retenu ;
- le lieu et le mode de livraison avec les coordonnées complètes.

### Avant de passer commande...

Posez-vous les bonnes questions.

- Quelle est la qualité de la marchandise : aspect, solidité, nuance du coloris, technique de fabrication employée ? (Cette question donne lieu à une demande d'échantillons ou à une demande de description détaillée.)
- Quels sont les tarifs et les conditions de paiement du fournisseur ?
- Quelle est la disponibilité de la marchandise en stock ?
- Quels sont les délais de livraison ?
- Les frais de transport sont-ils compris ? (Dans le cas du port dû, la livraison est faite aux frais et aux risques du client. En port payé, le vendeur est responsable de sa marchandise jusqu'à destination.)

### La livraison

La livraison est toujours accompagnée d'un bon de livraison que vous devez signer au moment de la prise de possession de la marchandise, après vérification de celle-ci. Il constitue pour votre fournisseur la preuve que la marchandise a bien été remise.

**Vérifiez la marchandise** Une livraison doit être rapidement vérifiée par le client, si possible le jour même. Lorsqu'une livraison contient des objets fragiles et précieux, il est parfois nécessaire que le débailage soit fait en présence du livreur. Si tout est conforme à la commande et en bon état, il n'est pas utile d'écrire au fournisseur.

### Les réclamations

N'oubliez pas qu'une lettre de réclamation a pour objet d'aboutir à une solution acceptable pour les deux correspondants; il faut donc toujours la rédiger sur un ton courtois et conciliant, a fortiori si vous adressez à un fournisseur régulier. Si votre courrier reste sans effet, vous adresserez alors une mise en demeure.

### Le délai de livraison n'est pas respecté

Rappelez les conditions du contrat (référez-vous aux documents antérieurs échangés : lettre du fournisseur, conditions générales de vente, etc.), puis constatez le retard subi. Indiquez ensuite les raisons pour lesquelles vous avez impérativement besoin de cette livraison et demandez qu'elle soit faite dans les plus brefs délais. Joignez la copie du document contractuel sur lequel figure la date de livraison, initialement prévue.

Lorsque le client estime que le délai qui sépare sa commande et la livraison est trop important, l'un des moyens dont il dispose pour faire pression sur le fournisseur est de le menacer de lui retirer son ordre.

### La livraison n'est pas conforme à la commande

Deux solutions sont possibles : soit refuser de prendre livraison de la marchandise, soit adresser une réclamation par lettre recommandée dans les trois jours qui suivent la livraison.

Dans votre lettre, accusez réception des marchandises et remerciez sur certains points (exactitude, etc.); puis signalez l'erreur en vous référant par comparaison aux conditions de vente figurant sur la lettre ou le bon de commande.

Enfin, proposez une solution; par exemple, si les articles livrés sont utilisables, proposez au fournisseur de les garder et demandez en contrepartie un avantage raisonnable (délai de paiement...).

### Les marchandises sont endommagées

Si vous vous en apercevez avant le départ du livreur, vous pouvez refuser la marchandise ou faire les réserves nécessaires sur l'exemplaire du bon de livraison que vous remettrez signé au transporteur. Sinon, vous avez 3 jours après la livraison pour adresser vos réserves au fournisseur.

Envoyez-lui le jour même un courrier électronique ou une télécopie que vous lui confirmerez par une lettre recommandée avec accusé de réception afin de limiter les risques de contestation. La lettre recommandée vous permettra d'engager une action en justice si vous avez subi un préjudice (manque à gagner, perte de clientèle...) et que vous n'avez pas pu trouver une solution amiable avec votre fournisseur.

Rappelez les conditions d'expédition : les nom et coordonnées de l'expéditeur, le nombre de colis prévus dans la livraison, la date et les conditions de livraison prévues.

Constatez les manques ou les avaries puis déterminez en toute objectivité le responsable (fournisseur ou transporteur), en vous référant aux conditions de vente.

Exigez réparation pour le dommage subi (par remboursement des marchandises et frais de port) et demandez éventuellement des dommages et intérêts.

Adressez la réclamation au responsable. Si c'est le transporteur, écrivez aussi au fournisseur en lui signalant que des dégâts ont été constatés et qu'une réclamation a été faite.

### Le paiement

Sauf disposition particulière dans le contrat de vente, le client dispose d'un délai de 30 jours pour régler la facture à compter de la date de livraison de la marchandise.

### Contestation d'une facture

Avant d'envoyer le règlement à votre fournisseur, vérifiez toujours avec soin la facture correspondante (désignation des marchandises, quantité, prix, taux de TVA, montant total, conditions de vente, remise ou réductions éventuelles). En cas d'erreur, renvoyez la facture à votre fournisseur, accompagnée d'une simple lettre précisant la nature de l'erreur et demandant l'établissement d'une nouvelle facture.

À réception de la marchandise, faites précéder votre signature sur le bon de livraison de la mention « sous réserve de conformité à la commande ». En cas de dommage ou de non-conformité, vous pouvez refuser de prendre livraison de la marchandise.

### DEMANDE DE MODIFICATION DE LA QUALITÉ

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu vos échantillons de carreaux en faïence décorée et nous sommes satisfaits du prix et de la qualité de vos articles.

Nous attirons pourtant votre attention sur deux points :

– Votre assortiment de couleurs variées est insuffisant dans le domaine des verts. Il s'agit d'une couleur fréquemment recherchée par la clientèle. Auriez-vous une gamme de verts plus étendue dans les mêmes qualités ou dans des qualités voisines ?

– Vos hexagoneaux à bord émaillé seront d'une vente assez facile pour les cuisines. Néanmoins, sur beaucoup d'entre eux, l'émail bâille d'une façon qui nous semble exagérée, et cette recherche esthétique peut dérouter le client. Est-il possible d'obtenir des pièces à la coupe plus franche ?

Nous serions désireux de recevoir des précisions sur ces deux points avant de passer notre commande.

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

### DEMANDE DE MODIFICATION DU PRIX

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Votre catalogue nous est bien parvenu et nous vous en remercions.

Désireux de vous passer commande pour un lot important de matériel de jardinage, nous avons été étonnés par l'importance de l'augmentation de vos tarifs. Si notre clientèle a pu absorber votre précédente augmentation de 6 %, nous doutons fort qu'elle accepte celle de 12 %.

Tout en comprenant les difficultés d'approvisionnement actuelles et le coût de la main-d'œuvre, nous vous rappelons que nous sommes de fidèles clients et voudrions savoir si vous pourriez nous consentir un rabais sur l'ensemble de votre production, et plus précisément sur les articles de ...

Nous tenons à vous signaler que notre trésorerie est parfaitement saine, mais, si vous maintenez les prix indiqués, nous serons obligés de faire face au choix suivant :

- réduire l'importance de notre commande;
- étudier la concurrence.

### APPEL D'OFFRE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous sollicitons pour une offre de fourniture portant sur 20

services de table en faïence polychrome de Moustiers.

Nous vous prions de nous indiquer votre meilleur prix ainsi que vos conditions de vente, les modalités de paiement, échéancier, moyens, délais et garanties éventuelles.

La livraison devrait se faire pour le...

Nous vous remercions de bien vouloir nous répondre avant le...

Nous restons à votre disposition pour vous donner tout renseignement qui vous serait utile afin d'établir votre offre.

Nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos salutations distinguées.

Nous tenons à garder nos relations commerciales avec votre entreprise, car nous connaissons la qualité et la résistance des objets qu'elle propose à la vente.

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

#### DEMANDE DE MODIFICATION DU PRIX

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous référant à la visite de votre représentant M. B..., le 20 du mois dernier, nous avons le plaisir de vous annoncer qu'une commande pourrait être décidée prochainement.

Nos amis sont disposés à nous confier un marché de 2 500 paires de chaussures nos 12, 16, 18, livrables sur l'année, 500 paires immédiatement, solde à leurs besoins.

Toutefois, pour nous assurer cette commande, la minime concession d'un escompte supplémentaire de 2 % est indispensable.

Beaucoup de vos concurrents sont sur l'affaire. C'est à vous que nous proposerions cet important contrat, sachant que vous tenez un stock régulier de ces articles et que vous êtes en mesure de commencer immédiatement vos livraisons.

Nous espérons que vous ferez tout votre possible pour nous faciliter l'obtention de ce marché, qui ne manquera pas de donner lieu, par la suite, à de gros ordres réitérés, et nous vous présentons, M..., nos salutations distinguées.

#### DEMANDE DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE PAIEMENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Les performances du moteur Hydra présenté dans votre catalogue sous la référence 459 L m'intéressent, et je souhaite vous en passer commande.

Il m'est cependant impossible de régler le montant de cette dépense à la livraison, contre remboursement, comme il est mentionné dans vos conditions.

Je désirerais le payer en six traites mensuelles, à tempérament, à dater du ... Si vous acceptez ce mode de règlement, je vous serai obligé de m'adresser les domiciliations, que je vous retournerai immédiatement après signature.

Je vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments distingués.

#### DEMANDE DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE PAIEMENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons relevé dans votre catalogue plusieurs articles qui nous paraissent de bonne présentation et de prix intéressants.

C'est pourquoi nous vous commandons :

- n° 41-116 ... exemplaires à ... €

- n° 41-117 ... exemplaires à ... €

livrables en port dû à notre domicile, 25, chemin des Alouettes, 71300 Montceau-les-Mines.

Toutefois, votre catalogue indique que les règlements doivent se faire par traite à 30 jours. Cette condition nous gêne considérablement, car ce mois-ci est pour nous le moment d'échéances importantes. Il nous serait extrêmement agréable que vous acceptiez de porter ce délai à 60 jours.

C'est un geste que nous apprécierions beaucoup et qui vous assurerait pour l'avenir la fidélité de notre clientèle.

Vous remerciant à l'avance de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos salutations distinguées.

#### DEMANDE DE MODIFICATION DE LA QUANTITÉ

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons remis le..., à votre représentant M. B..., un ordre de 200 kg de cacao, au prix de ... € le kilo.

La forte baisse que subissent en ce moment les prix de gros réagit de plus en plus sur les prix de détail et, pour diminuer la perte que les nouveaux tarifs vont nous infliger, nous vous prions de bien vouloir ramener notre commande à 100 kg. Cependant, nous serions disposés à

prendre les 200 kg si vous pouviez nous faire un rabais de 5 %.

Merci de votre réponse par retour et veuillez attendre notre accord pour expédition.

Nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

#### DEMANDE D'UNE MODIFICATION DES DÉLAIS DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous savons que vous demandez toujours un délai de deux mois pour livrer vos téléviseurs Optima, mais que vous respectez scrupuleusement vos engagements. Vous serait-il possible, pour une fois, de déroger à vos habitudes et de me faire parvenir de 20 à 24 téléviseurs dans un délai maximal d'un mois? La proximité de la Coupe du monde de football a déclenché dans notre petite ville une véritable frénésie d'achat. Celle-ci sera probablement éteinte dans deux mois, mais elle a dépassé mes prévisions et je me trouve sur le point de manquer des ventes importantes.

Je suppose que le délai de deux mois que vous demandez habituellement est davantage dicté par le souci de prendre une marge de sécurité que par le rythme des fabrications. C'est pourquoi je pense qu'en cette occasion exceptionnelle il peut être réduit sans inconvénient grave. J'ajoute que, si pour cette livraison vous deviez faire appel à des transporteurs plus rapides que ceux que vous utilisez normalement, je prendrais ma part du supplément de prix qui en découlerait. Pouvez-vous téléphoner (n° ...) pour me donner votre avis?

Je vous passerai immédiatement la commande, que je vous confirmerai ensuite par écrit.

En vous remerciant par avance de votre compréhension et de votre diligence, je vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

#### DEMANDE DE MODIFICATION DES FRAIS DE TRANSPORT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Après avoir étudié vos conditions de vente, je serais prêt à vous passer immédiatement une commande portant sur 200 caisses de pêches et 50 caisses de melons de Cavaillon, reprises dans votre dépliant sous les numéros 17 et 37, si les frais de transport n'étaient pas si élevés.

Peut-être peut-on trouver une solution avec votre transporteur. Je dispose actuellement d'un stock important de marchandises non périssables et peu encombrantes qui me sont demandées par un grossiste d'Orange. Si je fournissais ce stock à votre transporteur, à un prix à débattre, la somme pourrait-elle venir en déduction du prix que vous avez vous-même à payer et que vous me facturez?

Dès que j'aurai obtenu votre accord de principe, je vous confirmerai ma commande et je donnerai à votre transporteur toutes les précisions utiles.

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

#### COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous prions de nous faire parvenir dans les meilleurs délais les articles suivants :

- 50 tournevis réf. 1258, au prix unitaire de ... €
- 50 scies à métaux, réf. 34-567, au prix unitaire de ... €
- 25 vilebrequins, réf. 65-43, au prix unitaire de ... €

soit un montant total TTC de ... €, que nous réglerons selon nos conditions habituelles, par traite à 60 jours fin de mois.

Nous souhaiterions recevoir ces articles à domicile et en port dû. Veuillez agréer, M..., l'expression de nos salutations distinguées.

## CONFIRMATION D'UNE COMMANDE TÉLÉPHONÉE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Comme suite à notre entretien du ... courant, je vous confirme les termes de ma commande.

Veillez me faire parvenir contre remboursement à l'adresse de mon magasin : 18, rue des Deux-Pigeons, 67170 Brumath, 18 ensembles en prêt-à-porter, réf. 1298 du catalogue, se répartissant ainsi :

- 8 havane, dont 2 tailles 36, 3 tailles 38 et 3 tailles 40,
- 10 noirs, dont 2 tailles 36, 3 tailles 38 et 5 tailles 40.

Je compte sur votre habituelle diligence pour que la livraison soit effectuée avant le ...

Je vous remercie et vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

## COMMANDE ET MODALITÉS DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vous trouverez ci-inclus notre bon de commande MG 250 pour 2 000 kg de gomme sandaraque aux conditions qui sont indiquées.

Veillez nous confirmer par fax en précisant le nom du navire qui doit transférer cette marchandise à Marseille.

D'après ce que nous comprenons, le navire de la Compagnie des chargeurs réunis de cette semaine est déjà parti et le départ suivant n'aura lieu que le ... prochain. N'y a-t-il aucune autre occasion d'embarquement entre-temps? Pouvez-vous nous confirmer ce point?

Nous attirons votre attention sur le fait que le chargement de gomme ne doit pas être effectué sur le pont, afin d'éviter les frais d'assurance supplémentaires.

Veillez croire, M..., à l'assurance de nos sentiments distingués.

## ANNULATION DE COMMANDE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Le ... dernier, nous vous avons passé commande de 10 cartouches d'encre noire pour photocopieur Taron ZX 1100, au prix unitaire de 16 € soit un total de 160 €.

En raison de difficultés économiques, nous sommes dans l'obligation de résilier notre contrat de location des photocopieurs présents dans nos locaux.

Nous souhaiterions donc annuler notre commande et espérons vivement qu'il vous soit possible de nous donner votre accord sur cette annulation.

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

## DEMANDE DE DEVIS D'EMBALLAGE ET DE TRANSPORT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Veillez nous communiquer un devis détaillé sur l'emballage et le transport de :

- 50 services de table en porcelaine, de 48 pièces chacun, entre Paris et Le Havre,
- 50 services à thé en porcelaine, de 10 pièces chacun, entre Paris et Calais.

Nous insistons sur la fragilité de ces marchandises et la nécessité de prévoir un emballage garantissant un maximum de sécurité.

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

## RÉPONSE DU TRANSPORTEUR

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En réponse à votre lettre du ..., nous vous prions de trouver ci-dessous un devis pour le transport de vos marchandises.

- Fourniture de 10 caisses en contreplaqué, 15 mm, fond renforcé ... €
- Emballage bulpack et frisons ... €

- Transport de caisses Paris-Le Havre, en camion fermé ... €
- Chargement et déchargement ... €
- Montant HT ... €
- TVA 20,6 % ... €
- Montant TTC ... €

Règlement : 20 % à la commande, le solde après exécution du transport.

Nous vous remercions de nous confirmer votre accord par écrit et de nous préciser la date du transport, deux semaines à l'avance.

Vous priez de croire, M..., à nos sentiments les meilleurs.

#### DEMANDE DE FACILITÉS DE TRANSPORT POUR DES EXPOSANTS

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Je vous informe que la prochaine foire-exposition de Bourg se déroulera du 26 juin au 3 juillet prochains.

Vous avez bien voulu, pour les cinq précédentes foires, accorder aux exposants des facilités de transport, notamment la gratuité au retour pour les produits exposés non vendus.

La manifestation de cette année, prévue avec plus d'ampleur, ne manquera pas d'attirer à Bourg de nombreux éleveurs et agriculteurs des régions environnantes.

C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir nous accorder les mêmes avantages que précédemment. J'espère que vous voudrez bien

examiner avec bienveillance la présente requête et l'accueillir favorablement.

Je vous en remercie très sincèrement à l'avance et vous prie d'agréer, M..., l'expression de mes sentiments distingués.

#### RECLAMATION POUR UN RETARD DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Je vous ai commandé à la fin du mois dernier tout un assortiment d'ensembles de plage que vous vous étiez engagé à me livrer dans les quinze jours. Or je n'ai encore rien reçu à la troisième semaine.

Vous savez que j'ai un besoin urgent de ces marchandises, la date de mise en vente utile étant très proche. Pouvez-vous me téléphoner pour me

dire si je peux espérer les recevoir avant la fin de cette semaine. Si, pour des raisons sans doute indépendantes de votre volonté, vous ne pouvez procéder à cette livraison dans les délais convenus, je me verrais obligé, à mon grand regret, d'annuler la commande.

Vous priez de croire, M..., à nos sentiments les meilleurs.

#### RECLAMATION POUR UN RETARD DE LIVRAISON

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous vous avons écrit deux fois pour vous rappeler les termes de notre marché du..., et constatons qu'aucune livraison n'a encore été effectuée.

Nos stocks sont épuisés et nous avons déjà perdu de nombreuses commandes. Nous vous demandons de nous faire parvenir dans les huit jours au moins le tiers des marchandises et le reste à la fin du mois.

Si nous manquons des ordres importants, nous serions obligés, à notre vif regret, de vous en tenir responsable, avec toutes les conséquences de droit.

Vous priez de croire, M..., à nos sentiments les meilleurs.

PJ : Photocopie de votre accord écrit.

#### RECLAMATION POUR NON-CONFORMITE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Par notre commande du..., nous vous demandions : 10 services de table en faïence polychrome de Moustiers.

Une erreur a dû se produire au moment de la livraison. Celle-ci est bien composée de 10 services de table, mais les assiettes plates de 6 d'entre eux sont de Samadet, de style et couleur très différents.

Vous comprendrez qu'il nous est difficile d'accepter des services mal assortis, et nous attendrions votre réponse avant de régler votre facture.

Nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

## RÉCLAMATION POUR NON-CONFORMITÉ

AR

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous constatons que les pièces de coton (référence L815) livrées à la suite de notre commande du ... ne correspondent ni à leur qualité habituelle (nous les suivons depuis quatre ans) ni à la description du catalogue. La trame est beaucoup plus lâche, la couleur plus terne, les bordures plus irrégulières.

Nos clients nous en ont fait la remarque.

Nous ne pouvons accepter des pièces dans cet état; aussi sommes-nous amenés à vous faire les propositions suivantes :

- ou bien vous reprenez la marchandise, qui n'est pas encore payée;
- ou bien vous nous consentez une réduction de 2 € au mètre, car nous ne pouvons vendre ces articles au prix prévu.

Attendant de connaître vos intentions, nous vous prions d'agréer, M..., l'expression de nos salutations distinguées.

## RÉCLAMATION POUR UN RETARD D'EXPÉDITION

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

On m'informe qu'il est arrivé hier en gare de ... un chargement de 50 sacs d'engrais chimiques expédiés par la maison Duval, de B..., le ... dernier, ainsi qu'en fait foi le récépissé de la déclaration d'expédition, que je tiens à votre disposition.

C'est donc un retard de trois semaines qui se trouve être imputable à la SNCF et, du fait de ce retard, j'éprouve un sérieux préjudice. Je devais employer cet engrais lors des derniers labours, qui sont aujourd'hui complètement terminés. En conséquence, je demande en réparation du dommage qui m'a été causé une indemnité de ... €.

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

## MISE EN DEMEURE DE LIVRER

6  
jours AR

Suite à notre commande du ..., vous deviez effectuer la livraison de :  
 - 48 bouteilles de château Laroche, Saint-Julien, grand cru 1996;  
 - 48 bouteilles de château Pimade, Saint-Émilion grand cru 2000;  
 - 60 bouteilles de Champagne Guy de Ponson, cuvée prestige.

Par télécopie en date du ..., vous nous avez confirmé la vente de cette marchandise, dont la livraison devait être effectuée par vos soins le ... à notre entrepôt.

Or, à ce jour, nous constatons que vous n'avez pas exécuté votre obligation.

En conséquence, nous sommes contraints de vous mettre en demeure d'exécuter votre obligation de livraison dans un délai de 6 jours à compter de la réception de la présente lettre.

Nous attendons la livraison de ces bouteilles afin de satisfaire à la demande de nos clients en prévision des fêtes de fin d'année.

À défaut d'exécution, nous nous réservons le droit de saisir le tribunal pour voir prononcer, si bon nous semble, la résolution de la vente assortie de dommages et intérêts.

Nous vous prions d'agréer, M..., l'assurance de nos salutations distinguées.

## RÉCLAMATION POUR VOL

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Votre transporteur m'a livré ce matin une caisse de douze douzaines d'huîtres en provenance de Morlaix. Visiblement, cette caisse a été ouverte pendant le transport. Une vérification faite en présence du livreur a montré qu'il manquait une douzaine et demie d'huîtres. Il ne s'agit donc pas d'un dommage, causé par un cas de force majeure, mais bien d'un véritable vol.

Je me crois donc fondé à demander le remboursement des marchandises manquantes, au prix de la facture qui accompagnait la



livraison. En exigeant ce remboursement, j'espère vous fournir une raison de déclencher une enquête, car les vols ont en réalité tendance à se multiplier.

Complétant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, M..., l'expression de mes salutations distinguées.

#### RÉCLAMATION POUR MARCHANDISES EGARÉES

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

J'attendais des établissements Rampilex, à Alençon, 12 colis de produits divers pour le ... (date limite du délai réglementaire). Ces colis ne m'étant pas parvenus, je vous ai signalé le retard, sans avoir de réponse. Un mois s'étant écoulé, je me crois fondé à considérer ces colis comme perdus.

Leur valeur s'élevait à ... €, ainsi qu'en témoigne la facture ci-jointe. Je serais donc très obligé à votre compagnie de me dédommager au plus tôt.

J'ajoute que ces produits étaient destinés à la vente et déjà promis à des clients. Je serai donc amené à réclamer une indemnité pour préjudice causé dès que l'origine de la perte aura été établie.

Croyez, M..., à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

PJ : Facture.

#### RÉCLAMATION POUR UN MANQUANT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vos services ont livré ce matin à mon domicile 5 caisses de vin expédiées par la maison Chandeilh à Béziers. Or, la facture qui accompagnait ces caisses en mentionnait 6. J'ai fait auprès du livreur les réserves d'usage, d'autant plus aisément que ces caisses étaient numérotées RCB 1, 2, 3, 5, 6, et que manquait le n° RCB 4.

Je vous serais donc fort obligé de faire rechercher au plus tôt la caisse manquante, qui a pu rester en souffrance dans l'un de vos magasins. Si elle n'était pas retrouvée dans la semaine, je serais contraint, à mon grand regret, de vous en demander le remboursement.

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

#### RÉFUS DE LIVRAISON POUR DÉFAUT DE QUALITÉ

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Les 20 sacs de café expédiés par vos soins le ... sont bien arrivés, mais, après avoir ouvert plusieurs sacs, nous nous croyons autorisés à refuser cette marchandise.

Non seulement, en effet, la fève est de qualité très inférieure au type pour lequel nous avons passé commande, mais la seule apparence et, a fortiori, le goût nous empêcheraient de vendre ce café, même à bas prix, sans mécontenter gravement notre clientèle.

Nous tenons donc ces 20 sacs à votre disposition en vous priant de nous faire connaître, au plus tard avant la fin du mois, la destination que nous devons leur donner.

Nous vous prions d'agréer, M..., avec nos regrets, nos salutations distinguées.

#### RÉFUS DE LIVRAISON POUR MARCHANDISES DÉFECTUEUSES

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons reçu ce jour les quatre caisses de blouses de dames faisant l'objet de votre facture du ..., et nous sommes extrêmement surpris que vous nous ayez expédié des marchandises aussi défectueuses. Cela, en effet, ne correspond pas aux habitudes de votre entreprise.

Les dentelles sont faites à la machine et non à la main, le linon n'est pas conforme au type soumis et certaines pièces sont franchement défraîchies.

Nous estimons que ces marchandises ne pourront être vendues. C'est pourquoi nous avons pris la décision de vous retourner les quatre caisses en port dû et nous annulons votre facture.

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

**REFUS D'UNE LIVRAISON NON COMMANDÉE**

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Le ..., nous avons reçu une livraison de 50 caisses de melons de Cavaillon provenant de votre société.

Or, il s'avère après vérification que la marchandise que vous nous avez livrée ne correspond à aucune de nos commandes auprès de votre société.

Par conséquent, nous refusons de prendre livraison de cette marchandise et vous prions de bien vouloir venir la retirer de nos locaux dans les plus brefs délais.

Nous vous précisons que nous ne sommes pas responsables de cette marchandise.

Nous vous prions d'agréer, M..., l'assurance de nos salutations distinguées.

**DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE PERMANENT**

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Depuis le ..., nous vous passons régulièrement des commandes que nous réglons à réception de vos factures.

Cependant, vu le faible montant de chacune de ces factures, et afin de réduire le coût de gestion engendré, nous serions désireux d'obtenir l'ouverture d'un compte permanent dans vos livres.

Nous pourrions ainsi régler le paiement des commandes selon un relevé établi par vos services en fin de chaque mois.

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

**RÉPONSE DU CLIENT POUR FACTURATION ABUSIVE**

Madame la directrice/Monsieur le directeur,

Vous m'avez envoyé à titre publicitaire, et sans que je vous les aie demandés, quelques numéros de votre mensuel X... que j'ai reçu d'ailleurs en double exemplaire.

Depuis quelques semaines, vous ne cessez de m'adresser des relances publicitaires qui s'accompagnent même de factures d'abonnement. Or, je n'ai jamais souscrit d'abonnement à votre journal, que j'apprécie peu, et j'apprécie moins encore le ton comminatoire de vos relances.

Je vous rappelle qu'après m'avoir envoyé quelques numéros à titre publicitaire vous m'avez fait savoir que, si je ne souscrivais pas d'abonnement avant la date du ..., vous cesseriez de m'expédier votre revue X...

Tout cela ne vous confère aucun droit à me réclamer de quelque manière que ce soit le paiement d'un abonnement auquel je n'ai jamais souscrit.

Je vous prie de ne plus m'importuner dorénavant avec cette affaire. Croyez, M..., à ma parfaite considération.

**RÉCLAMATION POUR ERREUR DE FACTURATION**

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

La facture n° ... du ... pour un montant TTC de ... € que vous nous avez fait parvenir ne correspond pas aux accords que nous avions conclus.

Il apparaît en effet que certaines opérations réalisées par vos soins ont été majorées (détailler les points de litige), alors même que notre accord dont vous trouverez la copie ci-jointe prévoyait pour ces opérations des montants forfaitaires.

Nous vous adressons en conséquence un règlement de ... €, conforme aux termes de notre accord définitif du ...

Nous vous remercions de bien vouloir nous faire parvenir une facture rectifiée.

Dans cette attente, nous vous prions de croire, M..., à l'assurance de notre considération distinguée.

## RECLAMATION POUR ERREUR DE FACTURATION

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En vérifiant le relevé du compte que vous venez de nous faire parvenir, nous remarquons avec surprise que le montant de votre facture du ... ne correspond pas exactement à notre commande.

Vous nous débitez 20 douzaines de rasoirs n° 12 à ... €, alors que nous les avions achetés à ... €, ainsi que le prouve le bulletin de commande remis par votre voyageur, dont vous trouverez ci-joint la copie. En outre, vous avez omis l'escompte habituel de 3 %, ce qui fait au total une différence de ... € en notre faveur.

Nous vous serions obligés de nous faire parvenir prochainement une note d'avoir et nous vous serions reconnaissants de prendre des mesures pour éviter le retour d'erreurs aussi désagréables.

Nous vous prions de croire, M..., à nos salutations distinguées.

## RÉPONSE DU CLIENT À UNE RELANCE POUR DÉFAUT DE PAIEMENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Votre facture datée du ... et portant la référence n°... m'est bien parvenue.

Je vous prie d'excuser le retard que j'ai pris pour vous adresser mon règlement que vous trouverez ci-joint.

Chèque sur la banque X..., et de ... €, comme l'indiquait votre facture.

Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments distingués.

PJ : Chèque n°...

## REFUS DE PAIEMENT DU CLIENT

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande de règlement du ... courant.

Nous sommes très étonnés car, à ce jour, toutes les prestations indiquées sur notre bon de commande n°..., et que vous nous avez facturées, n'ont pas été effectuées. Nous ne réglerons ce montant qu'après exécution complète de votre engagement.

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

PJ : Photocopie de notre bon de commande.

## ENVOI DE RÈGLEMENT PAR CHÈQUE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

En règlement de votre facture du ..., nous vous remettons ci-inclus un chèque de ... € sur la Société Générale.

Veuillez nous en accuser réception, et croyez, M..., à nos sentiments les meilleurs.

PJ : Chèque n° 4567890.

## ENVOI DE RÈGLEMENT PAR CHÈQUE

Madame/Mademoiselle/Monsieur,

Vous trouverez sous ce pli un chèque n° 22910 sur le Crédit Lyonnais, Paris, de ... € [montant du chèque inscrit en toutes lettres] pour solde de votre facture n° 3411 du ... dernier, de ... €.

Veuillez nous en accuser réception et croyez, M..., à nos salutations distinguées.

PJ : Chèque n° 22910.