



Refus de paiement

Par LB92

Bonjour,

Un client refuse de payer sa facture.

Il a reçu la marchandise (des serviettes de plage) et nous a fait part d'une petite erreur de couleur sur son logo qui est brodé sur les serviettes.

Nous avons alors proposer 3 solutions :

- renvoyer de nouvelles serviettes avec les bonnes couleurs avec retour de la marchandise non conforme (frais de port à nos frais)
- une remise sur la marchandise non conforme s'il souhaite la conserver
- un remboursement de se commande après retour de la marchandise non conforme (frais de port à nos frais)

Le client refuse de renvoyer la marchandise avec son logo brodé, soit disant il ne veut pas que son logo se retrouve dans la nature. Il a proposé de renvoyer les serviettes en découpant le logo.

Mais surtout j'ai vu sur son compte Facebook qu'il utilisait les serviettes.

Connaissez-vous un article indiquant que tout usage de marchandise vaut acceptation et donc paiement de la facture (avec remise en dédommagement de l'erreur, qui par ailleurs n'a pas l'air de beaucoup le déranger puisqu'il utilise les serviettes...)? Et un article précisant que la marchandise non conforme doit être retournée dans l'état d'origine?

Merci d'avance pour votre aide

Par Indigo

Bonjour LB92

pour info :

<https://sofacto.com/fr/un-client-refuse-de-me-payer-que-faire/>

Cordialement,