



Relation B2B - Client refuse de payer le solde

Par kfh

Bonjour,

Nous sommes une entreprise de service numérique et nous avons été contacté par une société, le client, pour la réalisation d'un software. La création du logiciel nécessitait l'utilisation d'un autre software, imposé par le client.

Nous avons eu du retard sur la livraison du logiciel, qui a dépassé les trois mois, notamment parce que nous avons relevé des erreurs dans la documentation du logiciel imposé ainsi que dans son code source.

Ces erreurs, qui nous ont retardés, ont été reconnues par l'éditeur du logiciel imposé et nous avons gardé toutes les conversations avec son support technique.

Nous avons fini par livrer le logiciel à notre client, avec + de 3 mois de retards mais le logiciel fonctionne comme établi dans le cahier des charges et il n'a pas de bugs.

Nous avons procédé à la livraison le 04 mars 2022 et présenter le même jour notre facture de solde qui correspond à 50 % du devis.

Le Client n'a pas procédé au paiement et hier le 05 avril 2022 nous avons relancé le client par mail ainsi que par Lettre Recommandé avec accusé de réception qui devrait arriver demain chez lui.

Le client a répondu à notre mail en nous disant qu'il ne procéderait pas au paiement de la facture de solde car nous avons eu du retard sur la livraison et que nous avons utilisé ses équipe en soutien sur les problèmes rencontrés.

Nous avons répondu au client que l'ensemble des problèmes rencontrés ont été résolus par nous et que le soutien parcellaire de son équipe n'a à aucun moment apporté des solutions aux problèmes rencontrés (Nous avons également l'ensemble des conversations qui prouvent que les solutions apportés par l'équipe du client ne résolvent aucun problèmes rencontrés)

Nous lui avons également dit qu'à aucun moment le client n'a exprimé sa volonté de ne pas honorer le paiement final ou la volonté d'appliquer des pénalités de retards.

Nous lui avons également rappelé qu'il n'a pas signifié sa non volonté de paiement durant les 30 jours de l'échéance de la facture, ni avant encore une fois et qu'il n'y a eu également sur cette période aucune contestation sur la qualité technique du logiciel que nous avons livré.

Au regard de nos CGV, voici le paragraphe concernant notre responsabilité :

8. Responsabilité

Le prestataire s'engage à apporter à l'exécution des prestations tous ses soins.

La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part.

Dans la mesure où le client démontrerait avoir subi un préjudice du fait d'une faute du prestataire, celui-ci ne pourrait être obligé de réparer le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la double limite suivante :

Le coût de la facturation afférente à la phase des travaux en cause.

La couverture d'assurance responsabilité civile du prestataire.

En aucun cas la responsabilité du prestataire ne saurait être recherchée lorsqu'il y a :
faute, négligence, omission ou défaillance du client.

Force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté du prestataire tels que grèves, troubles sociaux, calamités publiques, incendies...

Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

Il n'y aucun article dans nos CGV au regard d'éventuel retards de livraison et pénalité applicables (le client n'est pas un particulier, c'est une société).

De plus, notre responsabilité à nos yeux ne peut être engagée car les problèmes venaient d'un tiers sur lequel nous n'avons pas de contrôle, qui en reconnaissant l'existence des problèmes que nous avons soulevé reconnaît donc sa responsabilité et que ce tiers et son logiciel nous ont été imposés par notre client.

Ma question est donc la suivante :

Nous avons procédé à l'envoi d'une première lettre de relance avec AR.

Nous comptons envoyer une seconde lettre / mise en demeure la semaine prochaine.

Puis nous comptons faire une demande en référé provision auprès du TC.

Puisque notre client nous a répondu par mail qu'il ne paiera pas sous prétexte que le logiciel a été livré en retard, pouvons immédiatement demander un référé provision cette semaine ou devons attendre, faire la mise en demeure puis la demande en référé ?

Aussi, dans le cas où nous obtiendrions un titre exécutoire, pouvons donc demander à un huissier dans la foulée une saisie-attribution sur les comptes bancaires du client ?

Le titre exécutoire permettra t-il de couvrir la dette que le client nous doit + les frais d'huissiers ?

Merci pour votre réponse

Par Agnes

votre client est l'administration ?

hélas, votre problème est un cas plus que normal dans la vie d'une entreprise. Tout ce que vous décrivez ici, il va falloir le dire devant le juge mais l'autre partie sera présente et dira ce qu'elle voudra dire. Celui qui aura plus d'arguments va gagner.

Par contre, même si votre client vous paye le solde qui représente 50% du devis il y aura quand même 3 mois (votre dépassement qui est un sacré dépassement - en général lorsqu'il y a dépassement il faut en informer le client et prendre des décisions écrites avec lui) où vous avez travaillé gratuitement et il va falloir payer votre personnel.