



Micro-entrepreneur / Client problématique

Par LGComm

Bonjour,

Je m'adresse à vous afin d'obtenir des conseils sur la manière de gérer un client problématique.

Je suis micro-entrepreneure dans la communication digitale. Une de mes premières clientes m'a demandé une refonte de son site internet. J'ai commencé cette prestation en juin 2019.

Étant à l'époque au début de mon activité, je n'ai malheureusement pas fait de contrat de prestation avec cette cliente. Je n'ai donc qu'un devis signé, et la moitié de la prestation m'a été payée à ce jour (je demandais 50% au début de la mission et le solde à la fin).

Entre temps, cette cliente a voulu refaire complètement son site internet. La prestation a donc évolué, elle me demandait plus de choses mais je n'ai pas modifié le devis pour autant car c'est quelqu'un qui débutait aussi son activité à l'époque. J'ai donc voulu faire preuve de compréhension et ait choisi de maintenir mes tarifs.

Au fur et à mesure que le temps passait, elle était moins disponible, répondait moins à mes sollicitations (appels téléphoniques et mails). Depuis le mois d'octobre, je la relance constamment afin d'obtenir un rendez-vous pour finaliser son site internet mais soit elle n'est pas disponible, soit mes messages restent sans réponse. Je lui ai plusieurs fois demandé (toujours par écrit, donc j'ai des traces) si elle souhaitait continuer la prestation ou mettre un terme à notre collaboration, mais elle disait qu'elle souhaitait continuer, qu'il n'y avait pas de problème. Mon avant-dernier message date de fin décembre, où je lui demandais une énième fois de me donner ses disponibilités pour fixer un rendez-vous, sans réponse.

J'ai donc voulu voir où en était son site, car entre temps elle a voulu (il y a quelques mois) avoir accès à l'administration du site. J'ai constaté hier que je n'avais plus accès à son site, ni à son hébergeur. Les mots de passe ont été changés sans que j'en ai été avisée.

Je l'ai donc recontacté hier (par Messenger, car elle ne répond ni à mes mails ni à mes appels, et par ce biais je peux au moins voir si elle lit mes messages), mais elle n'a pas ouvert le message (et j'ai vu qu'elle s'était connectée entre temps, donc elle a délibérément ignoré ce message).

Je compte donc prendre des mesures radicales avec cette personne et mettre fin à cette prestation. J'ai effectué plus d'heures que prévu, mais je voudrais au moins être réglée du montant du devis initial.

Je suis en possession d'un chèque de cette cliente représentant le solde du devis, et on m'a conseillé de faire ces choses:

- 1) appeler sa banque pour savoir si le compte est approvisionné (pour éviter que le chèque revienne impayé et que je me retrouve à payer des frais bancaires)
- 2) déposer le chèque dans ma banque si la réponse est positive
- 3) lui envoyer la facture acquittée, mettant un terme à la prestation.

Ma question est la suivante: ai-je le droit de faire cela?

Merci par avance pour les réponses et l'aide que vous pourrez m'apporter.