



Un client refuse de me payer

Par roberto1950

Mon entreprise a réalisé une prestation graphique pour un client. Ce dernier était déjà client de mon entreprise. La décision d'effectuer le nouveau travail a donc été prise par téléphone. J'ai obtenu son accord verbal et j'ai confirmé la commande en lui envoyant un mail dans lequel je lui indiquait notre entretien téléphonique du jour et enregistrant sans commande sous le numéro 111 en précisant le tarif de la prestation et les conditions de règlement dont nous avons parlé. Le client n'a pas réagi à mon mail. Je lui ai donc envoyé quelques semaines plus tard un bon à tirer accompagné de ma facture. Il n'a pas réagi à cet envoi non plus. Puisqu'il s'agissait d'un ancien client, j'ai tout de même réalisé le travail et inséré son visuel dans le catalogue édité. Une fois cette édition exécutée et j'en l'ai tenu informé et lui ai rappelé par mail la facture à payer. C'est à ce mail seulement qu'il répond et dit ne pas vouloir payer car il n'a pas signé de devis !

Que puis je faire puisque le premier mail était un mail dans lequel il est clairement écrit qu'il s'agissait d'un enregistrement de commande sous un numéro et avec le tarif et les conditions de règlement convenues. Il ne s'agissait pas d'un simple devis en attente d'accord.

Merci d'avance pour vos réponses.

Par kang74

Bonjour

Il n'y a donc, de sa part, qu'un accord verbal : absolument RIEN qui l'engage .

Vos mails n'ont aucune valeur puisque, à aucun moment, il n'a donné son accord et signé quoi que ce soit de chiffré .

Sinon il serait trop facile pour les entreprises de rendre créancier des clients par un simple mail de confirmation de commande.

Par roberto1950

Vous avez raison de rappeler que, conformément à l'article 1120 du Code civil, le silence ne vaut pas acceptation et qu'une simple confirmation de commande par email, restée sans réponse, ne saurait suffire à établir un accord.

Toutefois, la jurisprudence prévoit des exceptions au principe que vous invoquez, notamment :

lorsqu'il existe des relations commerciales antérieures entre les parties,

ou lorsqu'il y a eu un début d'exécution.

Qu'en pensez vous ?

Par kang74

Que le conseil a été donné et que vous faites ce que vous voulez par la suite .

Quite à perdre un client, votre réputation et beaucoup plus d'argent .

Par Nihilscio

Bonjour,

Toutefois, la jurisprudence prévoit des exceptions au principe que vous invoquez, notamment :

lorsqu'il existe des relations commerciales antérieures entre les parties.

C'est vrai, cela dépend des usages établis en certaines activités mais, en l'espèce, il vous sera tout de même difficile de mettre votre client en faute sans preuve qu'il vous a formellement passé commande.

Si vous êtes en mesure de constater que votre client exploite votre travail, vous pourriez tenter de le prendre au mot, par exemple si vous constatez que le graphique dont vous êtes l'auteur est reproduit publiquement : le client nie avoir

acheté le graphique, celui-ci est donc resté votre propriété (ou celle de votre entreprise) et le client a atteint à vos droits de propriété.

Si le montant en jeu le justifie, l'affaire serait à confier à un avocat spécialisé dans la propriété intellectuelle.