



Conflit avec un client sur un bon de commande

Par **guil1324**, le **04/02/2012** à **20:42**

Bonjour,

J'aurais besoin d'avoir quelques petites informations concernant un conflit avec un client.

Contexte :

Je possède une petite agence WEB, j'ai signé un bon de commande avec un client (bon de commande plutôt technique) dessus n'est mentionné aucun détail de la procédure, délai...). Nous avons discuté et sommes accordé sur un délai de 2 mois max pour une version de site essai en ligne ; bien entendu toujours à l'orale ; pour arriver à effectuer le travail nous avons besoin des textes et du logiciel avec lequel il va gérer son hôtel, lui nous as fourni aucun document et texte. Nous de notre coté nous avons travaillé les éléments techniques tel que les mots clés, le module de réservation en ligne et autre détail technique.

Aujourd'hui il nous reproche de n'avoir effectuer aucun travail et souhaite rompre le bon de commande, nous avons essayé de discuter mais le client nous raccroche au nez.

Il nous avait fait une avance de 25 % comme convenu dans le bon de commande et souhaite être remboursé, évidemment nous souhaitons facturer le travail réalisé qui grosso modo se montera au minimum à l'avance.

Lui dit que si il n'est pas remboursé il ira au tribunal, cela ne nous embête pas puisque nous sommes sur du travail réalisé et que celui correspond à plus de 25 % du budget, mais peut-on le faire consigner (ou constater par un huissier) ou autre pour se protéger.

Je vous remercie d'avance pour vos conseils

Par **Emphyteose**, le **04/02/2012** à **22:27**

Bonsoir,

Une procédure très simple et très rapide peut vous permettre, même sans avocat, d'obtenir une provision correspondant à tout ou partie des sommes dues. Il s'agit d'un référé provision (pour plus d'informations: <http://www.netpme.fr/recouvrement-creances/187-refere-provision.html>).

Il faut cependant que le dossier que vous allez constituer soit limpide sur le fait que vous avez satisfait à vos obligations, ce qu'il pourra contester. Au pire et s'il fait douter suffisamment le juge, vous vous retrouverez directement avec une procédure au fond si l'évidence ne permet pas au juge de trancher directement.

A votre disposition en cas de question.

Par **guil1324**, le **05/02/2012** à **16:55**

Merci de la réponse,

Ce que je voulais faire c'était surtout me sécuriser en "consignant" le travail réalisé à la date J et prouver que le travail était avancé et correspondait au développement normal du projet.

Normalement vu que c'est un acompte le client ne peut pas résilier le bon de commande ? Mais j'ai peur que si je fini le projet le client ne nous règle pas donc la situation je préfère la mettre en attente tout en sécurisant et montrer notre bonne foi.

Par **Emphyteose**, le **05/02/2012** à **19:02**

Sans connaître parfaitement votre activité, l'avancée du travail devrait résulter de la production de livrables intermédiaires ou d'un livrable final conformément à un calendrier défini, chaque étape devant être validée par chacune des parties. Votre situation pourrait cependant, de ce que j'en comprends, ne pas être aussi "confortable" au niveau du contrat.

Si vous pouvez présenter au juge ou à un expert désigné par lui le travail déjà effectué, ou mieux, si vous avez des mails ou échanges à destination du client, vous pourrez parfaitement démontrer que le travail a été produit. Vous pouvez certes effectuer un constat d'huissier dès maintenant sur votre travail, mais avant tout contentieux, la chose n'est probablement pas utile. Restera alors après à votre client d'apporter la preuve qu'il ne correspondait pas à ses besoins, mais là s'instaurera un débat sur un autre problème.

Je ne sais pas exactement si votre travail correspondait ou non à ce qui a été convenu (ce qui est ici difficile à prouver sans réel contrat ou même échanges à ce sujet) mais en principe, le client ne peut résilier votre contrat sans faute de votre part, ce qui lui reste à démontrer. Il vous doit donc non seulement les acomptes mais potentiellement la somme totale due si vous

effectuiez toute la prestation ou si vous l'effectuerez, même si je comprends tout à fait votre réticence à le faire. Il ne peut résilier un contrat à durée déterminée qu'à ses propres risques si vous n'avez commis de faute(s) (pas respecté les délais, produit un livrable inopérant...).

Si vous ne souhaitez pas terminer le projet, le problème de la preuve n'est pas une urgence pour l'instant si vous avez des échanges prouvant que vous avez accompli votre part du contrat. Le plus urgent est de débloquer la situation, par exemple par l'envoi d'une lettre d'avocat, généralement efficace pour faire sortir votre client de sa réserve et au moins le forcer à expliquer son silence.

En cas de non réponse, la procédure d'un référé-provision reste la voie la plus rapide et efficace pour "figer" la situation.

A votre disposition pour tout complément d'information.

Par **guil1324**, le **06/02/2012 à 12:25**

Merci beaucoup pour votre réponse.