



## Client qui ne respecte pas ses obligations

Par **macbida**, le **20/10/2014** à **09:46**

Bonjour à tous,

Un prospect m'a contacté fin décembre 2013 pour effectuer plusieurs prestations. Son projet étant financé par un organisme financeur, il souhaite que je comptabilise, mais sans l'annoter sur le devis, un projet plus perso et équivalent.

Ce genre de manipulation pas très honnête devait donc me suggérer le type de client qui allait m'attendre et cela n'a pas loupé.

J'ai, comme souhaité par le client, gonflé le devis pour y faire passer son 2eme projet officieux, en plus du projet principal. J'ai devisé en fonction du peu d'éléments que j'avais à l'époque.

Le devis m'est retourné avec l'acompte de 30 % fin décembre 2013.

Le client se doit de me fournir l'ensemble des contenus pour que je puisse travailler (textes et images...), dès la réception de l'acompte. La prestation peut donc débuter à ce moment.

Je contacte donc le client dès réception de l'acompte de son financeur, pour avoir des nouvelles de la remise des pièces listées dans mon dernier mail : celui-ci me répond que l'ensemble des documents me seront remis la semaine prochaine car il est débordé.

Le temps passe et je ne reçois absolument rien. Je relance trois fois (en lui demandant à chaque fois de bien me répondre pour que je puisse savoir où en est son projet, car le planning a été réservé pendant 6 semaines pour son projet qui devait démarrer immédiatement) et strictement aucune réponse de sa part. Mutisme complet.

J'ai bien évidemment gardé tout l'historique des échanges.

Le client est revenu vers moi fin septembre 2014, c'est-à-dire 8 mois après, comme si de rien n'était, en m'écrivant qu'il revenait vers moi avec quelques informations, qu'il ne savait pas répondre au bref jusqu'à présent (vous imaginez ma stupéfaction à ce moment là) et que le projet pouvait commencer mais surtout (et c'est pour cela qu'il revient vers moi à ce moment) que son financeur n'accepte aucune prestation livrée après mi novembre.

Je suis évidemment très surprise par ce mail et lui dit que mes disponibilités actuelles ne me permettent pas de prendre en charge son projet immédiatement mais à partir de février 2015.

Le client me dit que son organisme est d'accord pour annuler le projet à condition que je leur rembourse l'acompte.

J'ai trouvé cette réponse étonnante de la part d'un organisme rompu au droit.

Je lui réponds qu'un acompte est un engagement ferme des 2 parties et qu'il ne rembourse pas. Il me dit le contraire bref, un client malhonnête et de mauvaise foi.

Il n'a pas respecté des obligations client et n'assume pas.

On se met d'accord sur un compromis qui est le suivant : je lui livre une maquette fonctionnelle, une version beta de son site qu'il puisse montrer à son financeur pour le contenter et nous verrons pour le reste au mois de février.

Nous démarrons le projet et le client ne fait que m'apporter le nom des rubrique, 2-3 photos et aucun contenu texte. Son projet n'est donc toujours pas sur pied, il s'est simplement empressé pour son financeur et je ne dispose que de peu d'éléments pour travailler (on tourne véritablement en rond).

J'ai accepté beaucoup de choses pour ne pas refuser cette prestation et donc cet argent. Je suis freelance et collaborer avec ce type de client me fait peur et je ne peux absolument pas me mettre à sa disposition plus longtemps que cela et perdre de l'argent avec quelqu'un d'incertain.

Je suis donc prête aujourd'hui à m'asseoir sur la reste du montant du devis car c'est une situation vraiment gênante et interminable.

Plusieurs questions me viennent :

Quels sont mes droits ?

Comment me débarrasser de ce client ingérable ?

Quelle est la durée de validité d'un devis signé ?

Que peut exiger un client qui ne respecte pas ses obligations de client (ne donne aucune nouvelle post signature du devis pendant 8 mois malgré les relances du prestataire, ne fournit aucun contenu permettant de travailler convenablement) ?

Suis-je en droit de demander des dommages et intérêt pour la réservation de son projet non débuté ?

Je sais qu'un devis signé avec acompte est un contrat ferme des 2 parties. Puis-je proposer à mon client, suite à la livraison de son site fonctionnel, de voir un autre prestataire pour gérer son projet difficile que je ne peux plus prendre en charge étant donné le caractère incertain et flou de son projet (c'est comme cela pour chaque poste du devis, tant au niveau de la demande de fonctionnalité que du contenu qui est vide) dont je ne peux pas me mettre à disposition plus longtemps inutilement en attendant qu'il se réveille.

Il me semble également, mais je n'en suis pas sûre, pouvoir rompre un contrat dès l'instant que le client ne respecte pas ses obligations client – à condition de pouvoir le prouver, ce qui est le cas ici - (au même titre qu'un client pourrait demander légitimement la rupture d'un contrat en cas d'abus du prestataire).

Voici ce que je stipule sur le devis qui a été signé par l'organisme de financement :

Suite à la mise en place du planning, un délai de 6 semaines à réception de l'acompte sera fixé, sous réserve d'être en possession du brief et de l'ensemble des éléments demandés (textes, photos...). Tout retard dans la remise des pièces ou la validation des propositions, entraînant un délai supérieur, sera facturé.

Ce devis est valable 1 mois à compter de sa date d'émission. Toute modification de quelque nature que ce soit est susceptible d'entraîner une mise à jour de ce devis.

La signature de ce devis entraîne l'acceptation des CGV présentes sur le site à cette adresse xxx

La version de mes CGV de cette époque stipule, entre autres, les éléments suivants :

Le prestataire xxx s'engage à tout mettre en oeuvre en vue de livrer la commande dans les

délais conclus avec le client lors de la signature du devis, à condition que le client ait fourni en temps et en heure l'intégralité des éléments nécessaires à la réalisation des travaux, à leur modification, correction ou évolution.

Le client s'engage à fournir les éléments nécessaires à l'élaboration du produit dans les délais prévus lors de la signature du devis. Tout retard dans la réalisation du projet, causé en tout ou partie par la non-délivrance par le client dans les délais convenus des éléments précités, annule son droit à réparation. En cas de désaccord sur la cause du retard, les correspondances écrites par courrier recommandé, télécopie ou par email, témoigneront de la bonne ou mauvaise foi des parties.

Le délai de livraison peut être différé si le prestataire xxx n'est pas en possession de la totalité des documents (photos, textes, illustrations...) fournis par le client pour la réalisation de son projet ou si le client ne procède pas aux validations nécessaires à sa poursuite. Les jours de retard seront facturés au tarif journalier.

Les prix stipulés sur le devis sont valables un mois à partir de la date d'émission de celui-ci. Ceux-ci restent fermes et non révisables si la commande intervient durant ce délai. Les prestations à fournir sont celles clairement énoncées sur le devis, de manière corollaire toutes prestations non-énoncées ne sont pas comprises et feront l'objet d'un devis gratuit complémentaire.

En cas de non-respect par le client du planning contractuel établi dans le devis-contrat, une pénalité de 1 % du prix mentionné dans le devis sera appliquée par jour de retard.

Le présent règlement est visible et accessible en pied de page du site xxxx, qui se réserve le droit de réviser ces présentes conditions générales de vente à tout moment et sans préavis.

Toute modification sera mise à jour et donc visible et accessible sur le site xxx

Mon histoire est un peu longue mais il me semblait judicieux d'apporter tous les éléments. Je vous serais reconnaissante de bien vouloir m'aiguiller sur ce qu'il faut que je fasse et les droits dont je dispose au vue de la situation et du comportement de ce client.

Avec tous mes remerciements.