



Questions au sujet d'un litige client

Par **cuby**, le **20/04/2009** à **20:14**

Bonjour,

(Je réitère ma question précédemment soumise sur votre partenaire Experatoo.)

Un client fait pression pour obtenir une prestation non précisée dans le cahier des charges du contrat. Pour ce faire, il nous menace en copiant ses mails à son avocat (avec lequel nous n'avons pas eu d'échanges).

Étant donné que cette prestation n'est pas citée dans le contrat mais que sa réclamation n'est pas explicitement rejetée dans les CGV je suis d'avis partagé sur notre situation.

Je recherche donc quelqu'un qui pourrait donner son avis sur la situation (que je n'ai pas envie d'exposer entièrement ici). La situation n'est à priori pas très complexe et cela ne demandera pas beaucoup de temps (lecture de quelques extraits des CGV) mais je recherche un avis externe, impartial et potentiellement expert. Si vous avez du temps à m'accorder, contactez-moi par message privé s'il vous plaît.

De façon générale sinon, à quel moment dois-je prendre la menace au sérieux ? Nous n'avons aucune envie d'engager des procédures car notre structure est encore minuscule.

Je vous remercie d'avance pour vos réponses.