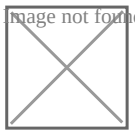

contrat commandé, payé et installé

Par **tounse**, le **13/01/2011** à **11:47**

Bonjour

Dans le cadre de mon activité j'ai vendu un produit (une caméra de video surveillance) à un client

Celui ci l'a commandé (avec un document issu de leur procédure interne) suite à un devis, payé, et je l'ai installé

maintenant cela ne leur plait pas !

Que dit le droit dans ce cas

merci

Par **Domil**, le **13/01/2011** à **13:11**

L'achat a été fait à distance ?
Que contiennent vos cgv concernant la rétractation, le remboursement, l'échange ?

Par **tounse**, le **13/01/2011** à **13:38**

Merci d'avance

il ne s'agit pas d'un achat à distance

C'est un devis remis à mon client (19/10/2010).
j'ai ensuite reçu un mois plus tard un "ordre de service" (12/11/2010) qui reprend les termes de mon devis du 19/10.
Mon client à payé comptant.
Il a signe un bon de livraison (13/12/2010).
Nous avons installé (15-17/12/2010).
Et là ce ne convient pas (17/12/2010).

Nous n'avons des CGV que pour nos services "internet", pas encore pour nos contrats

"classiques".

Cdt

Par **Domil**, le **13/01/2011** à **14:16**

Donc s'il n'y a pas dans le contrat de vente des clauses autorisant l'échange/reprise, vous n'y êtes pas tenu.
Ensuite, à vous de voir, commercialement : forcément,ça sera un client de perdu qui ne va pas se géner pour vous faire une mauvaise réputation.

Par **tounse**, le **13/01/2011** à **14:20**

de plus le délai de vente : du 19/10 au 17/12,
laisse largement le temps à mon client d'avoir une approche bien réfléchie de sa commande ?

est ce important ?

Par **lexconsulting**, le **13/01/2011** à **19:39**

Bonjour

Vous avez vendu un produit (camera de surveillance).

Vous pouvez accompagner la vente d'une faculté de rétractation soit conventionnelle (prévue par le contrat), soit légale (démarchage à domicile), période durant laquelle vous ne pouvez encaisser le règlement.

En l'espèce votre client n'a strictement aucun recours ni aucune réclamation à formuler s'il n'a pas exercé dans le délai imparti l'éventuel droit de rétractation (c'est d'ailleurs pour cela qu'on l'appelle droit de rétractation avec la faculté de revenir sur son engagement initial).

le seul recours de votre client concerne un éventuel dysfonctionnement du matériel et dans ce cas c'est la garantie légale contre les vices cachés qui doit être actionnée.

En l'absence de dysfonctionnement, votre client n'a aucun droit d'exiger quoique ce soit à votre égard, sauf, comme le suggère Domil, de lui consentir un geste commercial. Mais vous n'y êtes pas tenu et votre réputation commerciale n'a pas à en pâtir.

Vous pouvez donc opposer une fin de non recevoir à votre client en lui rappelant l'objet du contrat. Si l'installation de la caméra est assortie d'un contrat de maintenance, votre client aura la possibilité de le résilier suivant les conditions générales et particulières du contrat.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Bien Cordialement

Lex Consulting

Par **tounse**, le **17/01/2011** à **19:18**

bonjour

j'ai fait un effort et je leur ai proposé 2 nouvelles cameras dont une à ma charge en geste commercial soit 960 €

ils refusent catégoriquement et me proposent simplement les 2 nouvelles contre les 2 anciennes soit une différence de 150 €

je trouve cela indécent ! car je prend à ma charge une camera avec une marge assez faible sur ce marché !

avez vous une idée pour s'en sortir ?

merci

cordialement

Philippe

Par **lexconsulting**, le **18/01/2011** à **09:22**

Bonjour

Comme nous vous l'avons expliqué précédemment, vos clients, particulièrement adeptes du conflit apparemment, n'ont rien à exiger de vous.

Votre geste commercial est très louable mais, en même temps, n'allez pas trop loin dans l'attitude commerciale qui pourrait apparaître "suspicieuse" ou laisser croire, à un juge éventuellement saisi, que la vente aurait pu être entachée d'une irrégularité.

Avoir un éthique est tout à fait respectable mais elle doit être réciproque.

Il est fréquent de tomber sur un "mauvais coucheur" comme client, ce que Robert Sutton, Professeur à l'Université de Stanford aux Erats-Unis appelle "Sale Con" (dans son ouvrage de management "Objectif Zéro Sale Con"). Ne vous offusquez pas de ce terme, certes trivial, mais suffisamment parlant pour caractériser une certaine typologie de clients.

En résumé, soyez commercial mais également soyez ferme.

Faites comprendre à votre client que votre éthique de commerçant vous incite à trouver une

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

solution commerciale, mais soyez ferme en lui précisant que cette solution est exceptionnelle et que vous êtes en droit de ne rien proposer, la vente étant parfaite, sauf si votre client est à même de démontrer l'existence d'un vice caché ou dysfonctionnement du matériel, susceptible de mettre en oeuvre la garantie légale.

Bien Cordialement

Lex Consulting
http://www.lexconsulting.fr

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés