

|  |
| --- |
| **QIIRO vous propose des modèles de documents juridiques éprouvés, à jour des dernières réformes et règlementations en vigueur. Néanmoins, nos modèles restent généraux et nécessitent d’être adaptés.** **En cas de doute sur la rédaction ou les conséquences juridiques de l’un de nos modèles de documents, nous vous recommandons l’accompagnement par un professionnel du droit.** |

Répondre à un client mécontent en cas de retard de livraison

*La lettre d’un client mécontent est à traiter avec attention. Elle doit être suivie d'un appel téléphonique, afin qu’il vous explique avec précision les circonstances de sa réclamation. Si le litige est indépendant de votre entreprise, mais lié à l’intervention d’un tiers (retard de livraison dû au transporteur, bris de marchandise...), un appel auprès du prestataire concerné est indispensable pour comprendre le déroulement des faits. Un second appel auprès de votre client s’impose alors, pour lui expliquer votre point de vue, et éventuellement convenir d’un arrangement. La lettre de réponse au client vient comme courrier de conclusion à la réclamation. Elle doit s’attacher à dédramatiser la situation, contenir des formules d’excuses, mais éviter d’exposer les torts dont vous assumez la responsabilité, cela afin d’éviter son utilisation à votre encontre. L’absence de lettre peut inversement déboucher sur une défiance du client à votre égard, lequel peut malencontreusement faire part de son mécontentement à des entreprises que vous démarchez.*

(*Nom de la société*)

(*Adresse de la société*)

(*Nom, Prénom du client*)

(*Adresse complète du client*)

Référence : (*Numéro de la référence*)

Cher client,

Nous avons bien reçu votre courrier du (*Date du courrier*), par lequel vous nous faisiez part de votre mécontentement d’avoir reçu votre livraison avec un retard préjudiciable à votre activité.

Nous sommes désolés de ce contretemps fâcheux et nous vous prions de bien vouloir nous en excuser.

Nous tenons cependant à vous indiquer que ce retard n’est pas de notre fait. En effet, notre société de transport a dû faire face en cette fin d’année à un brusque afflux de demandes d’acheminement, suite à (*Préciser les faits, exposer les raisons véritables qui ont occasionné le retard. Par exemple : grève soudaine de certains transporteurs)*.

Vous comprendrez que ce type d’incident nous est également fort désagréable. Nous adressons dès aujourd’hui un courrier de protestation à ces entreprises de transport, et nous nous engageons à surveiller de plus près le respect des délais de livraison que nos prestataires nous garantissent.

Nous vous prions de croire, cher client, à l’assurance de nos sentiments les meilleurs.

Fait à (*Ville de signature du présent document*), le (*Date de signature du présent document*).

(*Nom du gérant*)

Signature