



## Forme : écrit ou verbal dans un début de litige ?

Par **juillette**, le **28/07/2013** à **15:05**

Bonjour,

C'est plus une question sur la forme que sur le fond dont j'ai besoin.

J'ai fait un tableau pour la résidence secondaire de clients qui étaient absents pendant mon travail.

Un devis a été signé avec acompte .

Les échanges ont été faits ensuite par mail.

Après la livraison, ce client refuse de payer l'intégralité de mon travail car il exige que j'apporte des modifications au tableau.

Or, j'ai respecté la maquette ( apparemment c'est ce qu'il me reproche), les délais, le prix du devis. Je suis sûre de mon droit.

J'ai déjà répondu par mail que le résultat était fidèle au projet ayant reçu son aval ; et de façon diplomate, je lui ai indiqué la somme restante à régler.

Mais il s'entête, disant ne vouloir payer qu'une partie tant que je ne serai pas intervenue sur le tableau et il remet désormais en cause le prix annoncé alors que la facture est inférieure au devis !

Il est hors de question que je fasse des modifications sans le règlement total de mon premier travail.

J'ai préparé une réponse écrite dans ce sens mais mon fils, commercial de métier, me dit qu'il vaut mieux traiter l'affaire oralement pour ménager les susceptibilités et arrondir les angles. Pour moi, le clients n'est pas de bonne foi et je redoute les échanges verbaux qui risquent

d'être remis en cause.

Quelle est la forme la plus adaptée ?

Merci de votre réponse

Par **juillette**, le **01/08/2013** à **11:01**

Question résolue ...pour le moment. La personne a appelé. C'était quelqu'un d'agressif mais je veux la paix.