



Litige création graphique, demande de dommages

Par **creationgraph**, le **06/05/2011** à **12:56**

Bonjour,

Nous sommes une agence de communication. Nous avons effectué une création graphique pour un "gros" client au mois de juillet 2010, concernant la création de leur calendrier 2011. Notre devis comprenait la création graphique du fond du calendrier et la création de la grille calendaire. Nous avons procédé à de multiples échanges avec notre client jusqu'à la validation du BAT donc du fichier, que notre client a validé par mail.

Nous avons envoyé le fichier à l'imprimeur le 19 juillet 2010.

Le 2 novembre 2010 (soit 3 mois après la livraison du fichier), je reçois un appel de notre client qui après impression total des calendriers, s'est aperçu d'un erreur sur la grille calendaire. Les calendriers ont été imprimés à plus de 39 000 exemplaires. Étant, nous le pensons, professionnels, nous avons reconnu une erreur de notre part, tout en précisant qu'il était en tort aussi car il avait émit la validation final du fichier. Nous sommes donc parti sur un tort partagé a 50/50. C'est dans ce cadre que nous avons fait marcher notre assurance. Afin d'avoir un demande chiffrée, l'assurance m'a demandé d'obtenir une facture de mon client sur le montant des dommages qu'il demandait. Celui-ci nous a donc facturé la moitié des 39 000 impressions, autant dire une somme assez élevée. Il est bon de noté que notre client n'a pas eu de frais supplémentaires suite à cette erreur car il a décidé de distribuer les calendriers en état et n'a pas de preuves fiables concernant leur préjudice. Nous leur avons aussi fait un geste commercial et leur avons offert la création de leurs cartes de vœux 2011.

L'expert de notre assurance à rendu son analyse juridique et estime que nous ne sommes pas en tort a 50% car le BAT a été validé et que notre client n'apporte pas de preuve concrète

de leur préjudice. L'expert a donc proposé la moitié de la somme demandée initialement par notre client lors de l'émission de la facture. Notre client a refusé cette proposition. Il reste fixé sur le montant initial.

Aujourd'hui le client nous réclame le montant de cette facture et nous propose un échancier. En gros, il prendrait la somme de l'assurance et nous demande de compléter pour régler la facture. Nous avons reçu à plusieurs reprises des relances par recommandé, je lui ai donc demandé de stopper les relances car cette facture rentrait dans le cadre d'un litige. Les relances ont été stoppées, mais aujourd'hui, ne voyant pas d'issue satisfaisante pour lui, il m'informe qu'il sera dans l'obligation de nous mettre au contentieux si la facture n'est pas payée. Hors, cette facture a été réalisée dans le cadre d'un sinistre déclarée à mon assurance et nous ne sommes pas en possession de la moitié des 39 000 calendriers. D'autant plus que nous n'avons absolument pas gérés l'impression puisque notre client est passé en direct avec l'imprimeur, nous avons juste fournis le fichier, certes avec une erreur, mais validé.

Mon assureur m'explique que 2 aspects sont à prendre en compte; le premier est l'aspect moral et le deuxième l'aspect juridique. Concernant l'aspect moral, nous avons vraiment fait notre méa-culpa et avons fait le nécessaire en déclarant le sinistre auprès de notre RC pro. Mais visiblement, l'expert dit que d'un point de vue juridique, nous ne sommes pas autant en faute que cela.

La situation devient difficile à gérer, nous ne savons pas ce que nous risquons s'il nous met en défaut de paiement et surtout nous ne maîtrisons pas les actions que nous devons mettre en place.

Si une personne avisée peut nous donner quelques conseils juridiques afin de savoir si nous sommes ou pas dans notre bon droit, je vous en serais reconnaissante.

Dans l'attente d'une réponse, je vous remercie.