

**..... : LES RECLAMATIONS RELATIVES
A LA LIVRAISON****INTRODUCTION**

Après la commande marchandises, le fournisseur doit procéder à l'exécution de l'ordre. Lors de la livraison, des incidents peuvent surgir donnant lieu à une réclamation. La lettre prend alors un caractère contentieux. Certains incidents n'entraînent pas forcément un préjudice immédiat ou important et peuvent être facilement réparables. D'autres peuvent entraîner un « manque à gagner » ou une perte de clientèle pour l'acheteur, et font l'objet de dédommagements.

I. DEFINITION

La lettre de réclamation est un écrit que le client adresse à son fournisseur pour lui signifier que les termes du contrat ne sont pas respectés.

II. CADRE JURIDIQUE

Normalement, l'erreur doit être constatée lors de la livraison car le client doit vérifier les articles en présence du livreur. Le client émettra des réserves, le cas échéant, sur le bulletin de livraison. Les réserves faites à la réception des marchandises doivent être confirmées au fournisseur par lettre recommandée dans les trois jours ouvrables (non fériés) qui suivent la livraison.

Le courrier recommandé permet d'engager une action en justice pour indemnisation du préjudice subi quand une solution à l'amiable entre les deux parties n'est pas possible.

III. LES DIFFERENTS CAS DE RECLAMATIONS

En matière de réclamation, il existe plusieurs cas de réclamation. Cependant, les cas les plus courants sont les suivants :

- La livraison n'est pas conforme à la commande ou à l'offre ;
- Les articles sont livrés défectueux ou endommagés ;
- La facture ne correspond pas au prix convenu ;
- Le délai de livraison n'est pas respecté.

IV. REDACTION DE LA LETTRE DE RECLAMATION

Toute réclamation doit être ordonnée, claire, précise. Ayant pour objet d'aboutir à une solution acceptable pour les deux correspondants, il faut donc toujours la rédiger sur un ton courtois et conciliant.

Plan de la lettre

Dans la lettre de réclamation, il faut :

- accuser réception de la livraison en précisant la date puis remercier ;
 - « *Nous accusons réception de votre livraison du...et vous remercions. »*
 - « *Votre transporteur vient de nous livrer les articles relatifs à notre commande n°...et nous nous empressons de vous remercier. »*
- signaler l'erreur ou confirmer les réserves émises lors de la livraison. La réclamation doit être particulièrement précise au niveau de l'erreur constatées (article, référence, colories, taille, quantité, date...)
 - « *Cependant, après vérification des articles en présence de votre livreur, nous avons constaté... »*
 - « *Par la présente, nous vous confirmons les réserves formulées en présence de votre livreur sur le bulletin de livraison à savoir :*
 -
 -
- demander réparation du préjudice et informer du renvoi des marchandises ou demander instructions au fournisseur. La demande exige une certaine fermeté de ton :
 - « *Nous demandons le remplacement de l'article...par retour. »*
 - « *Nous vous prions de faire le nécessaire pour que la livraison doit immédiate »*
- Emettre le vœu qu'une suite rapide sera réservée au problème.
- formuler la politesse.

APPLICATIONS**1. RECLAMATION POUR RETARD DE LIVRAISON**

Vous travaillez dans une entreprise de la place. Le 15/...../20....., vous avez passé commande n° 15 de :

- 15 imprimantes couleurs à 100 000 F l'une ;
- 13 ordinateurs à 590 000 F l'un.

Le 20/...../20....., dans un accusé de réception, le fournisseur vous informe que la livraison sera faite le 28/...../20..... Or jusqu'à ce jour, vos marchandises n'ont pas encore été livrées.

Vous n'avez pas pu honorer vos engagements car vous êtes en rupture de stocks.

Travail à faire :

Rédiger la lettre de réclamation à envoyer à l'INSTITUT INFORMATIQUE LORGN, 01 BP 2411 Abidjan 01 pour lui demander une livraison immédiate. La lettre sera signée par le Chef des Ventes, R. KOUBO. Expéditeur UNISYS, 01 BP 4038 Abidjan 01.

2. RECLAMATION POUR LIVRAISON NON CONFORME

L'entreprise KANTE dans laquelle vous travaillez est spécialisée dans la vente de biscuits de toutes sortes. Elle est située à Marcory, 01 BP 1789 Abidjan 01.

Dans le cadre d'une commande ordinaire, vous aviez adressé une lettre à la Biscuiterie abidjanaise, 01 BP 832 Abidjan 01 pour la livraison de 12 cartons de biscuits gaufrettes (les cartons de 500 biscuits).

A la réception des marchandises, vous constatez qu'on vous a livré 8 cartons au de 12 cartons demandés.

Travail à faire :

- ***présenter le schéma de la situation commerciale ;***
- ***rédiger la lettre de réclamation à adresser au fournisseur. Cette lettre sera signée par Monsieur Yves KANTE, le Directeur Général.***