

Refuser

Demander

Contester

Rédiger une lettre argumentative

Réclamer

Suggérer

Accorder

Contexte de communication

- Je dois répondre à un client qui réclame à mon entreprise un remboursement...
- Je veux avertir un fournisseur de notre mécontentement à l'encontre de ses services...
- Je demande à mon responsable un aménagement de mes horaires...
- Je sollicite auprès de mon chef de service l'acquisition d'un nouveau photocopieur...
- Je dépose une réclamation ...
- ... Je rédige une lettre de motivation pour postuler à un emploi...

Toutes ces situations ont un point commun :

la nécessité d'**argumenter**

c'est-à-dire élaborer un "raisonnement destiné à prouver ou à réfuter une proposition" (le Petit Robert).

Dans l'argumentation, je peux être en situation d'émetteur *liminaire* : **je demande** ou suggère quelque chose à quelqu'un. Je peux aussi être en situation d'émetteur *secondaire* : **je réponds** à quelqu'un qui me demande quelque chose.

Dans ce module, on appellera :

- "lettre (ou note) de suggestion (ou de réclamation)", l'écrit dans lequel on est en situation d'émetteur liminaire.
- "lettre de réponse", l'écrit dans lequel on est en situation d'émetteur secondaire.

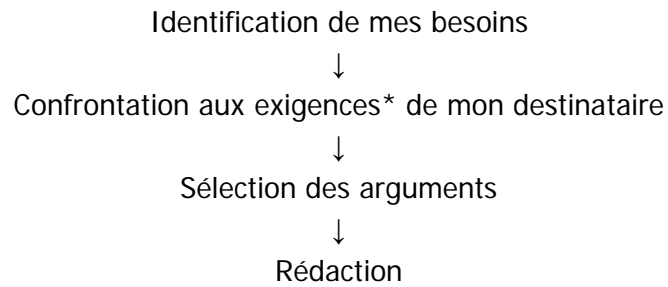
Dans tous les cas, **l'argumentation est un dialogue**. Je ne serais convaincant que si je parviens à "écouter" mon destinataire :

- Si je demande quelque chose, il me faut imaginer les arguments que pourrait formuler mon destinataire : j'"écoute" *a priori* son point de vue.
- Si je réponds à une demande, j'analyse les arguments de mon destinataire : j'"écoute" *a posteriori* son point de vue.

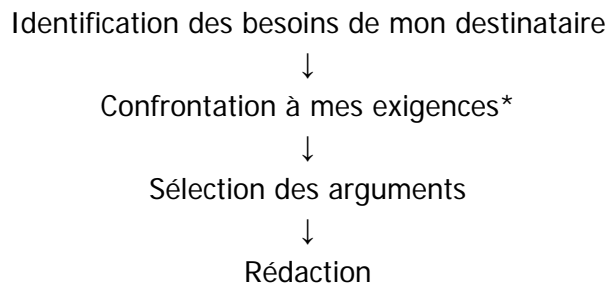
Démarche

On peut schématiser la démarche logique de l'argumentation:

1. Lettre de suggestion:



2. Lettre de réponse:



* Dans les communications professionnelles, seules les éléments qui participent à la réussite de l'entreprise (au sens large du terme) sont pertinents.

Illustration:

Repérons dans cette *très mauvaise* lettre de motivation les éléments qui ne procèdent pas d'une argumentation logique:

Olivier Marc
33 rue Gaspard
59300 Dunkerque
Tél.: 03.28.01.02.03
Mobile : 06.07.01.02.03

M. le Directeur
Com-Informatique
5 rue des Plantes
Boulogne

V.R.: votre annonce *Voix du Nord* 12 juin 2004

Monsieur,

Vous avez publié dans le quotidien *Voix du Nord* daté du 12 juin 2004 une annonce pour le poste de conseiller en informatique.

Après avoir obtenu mon bac, j'ai décidé de poursuivre mes études à Dunkerque. Toutefois comme ma famille habite à Boulogne, j'y retourne pendant les vacances et j'ai pu ainsi découvrir votre annonce.

Elle m'intéresse car elle correspond à ce que j'aime et je serai libre dès la fin des examens.

Ma formation m'a amené à maîtriser des logiciels très utilisés.

Je connais le langage Pascal, assez bien le Turbo C, et les logiciels Excel, Word. Je passe mon temps devant mon ordinateur en utilisant tous les logiciels nouveaux que je peux me procurer. Je lis aussi de nombreuses revues d'informatique.

Mais si cette annonce a retenu toute mon attention, c'est parce qu'elle me permettrait de travailler dans ma région.

Je suis prêt pour vous rencontrer et mon CV joint vous permettra déjà de mieux me connaître.

Bien entendu, pour le salaire, comme ce serait un premier emploi, je ne serais pas gourmand.

Croyez, monsieur à mes sentiments les meilleurs.



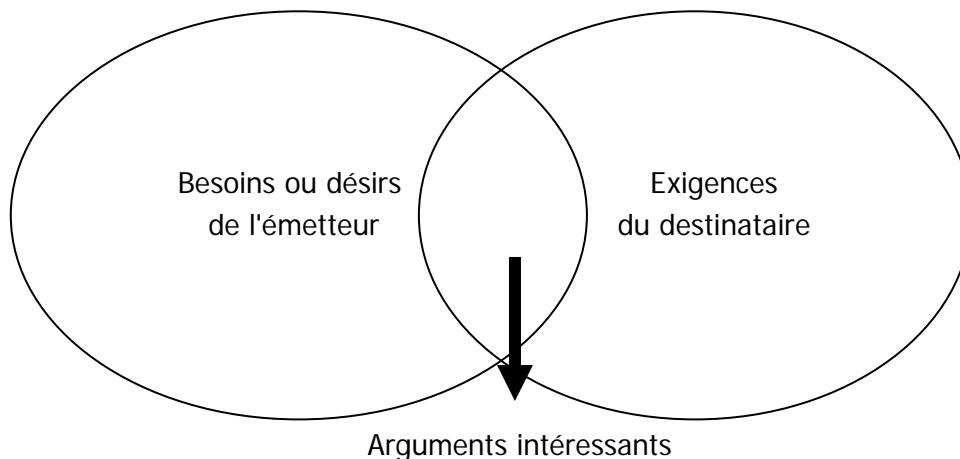
Le directeur de "Com-Informatique" recherche un *conseiller en informatique* . Ce type d'emploi suppose des qualités évidentes. Dans cette lettre de motivation, de nombreux éléments contredisent les attentes du recruteur.

◆ Complétez le tableau suivant en reliant les contradictions:

Les "arguments" de l'émetteur (candidat)	contredisent	les exigences du destinataire (recruteur)
comme ma famille habite à Boulogne , j'y retourne pendant les vacances et j'ai pu ainsi découvrir votre annonce <input type="radio"/>		<input type="radio"/> Un conseiller en informatique est d'abord ... un conseiller! Quelqu'un qui aime le contact.
Je passe mon temps devant mon ordinateur <input type="radio"/>		<input type="radio"/> La curiosité est une qualité essentielle pour cet emploi
en utilisant tous les logiciels nouveaux que je peux me procurer <input type="radio"/>		<input type="radio"/> Intégrer une entreprise, c'est accepter de se déplacer et d'évoluer.
me permettrait de travailler dans ma région. <input type="radio"/>		<input type="radio"/> Ce type d'emploi suppose une large polyvalence en informatique.
Je connais le langage Pascal, assez bien le Turbo C, et les logiciels Excel, Word <input type="radio"/>		<input type="radio"/> L'informatique est un secteur qui souffre énormément du détournement des produits (piratage)

Cette lettre de motivation n'est pas convaincante car elle **n'intéresse pas le destinataire**.

Pour argumenter, il est donc important d'identifier les éléments intéressants:



La lettre de argumentative: cas concret

Nous allons concevoir ensemble une lettre de réponse. Cet exercice nous permettra de mettre en place une stratégie d'argumentation efficace.

Contexte :

Vous êtes en stage au service commercial d'EDF. Votre chef de service vous demande de rédiger une réponse à cette lettre de réclamation.

M. Dupont
12, rue Lamartine
Dunkerque

Dunkerque, le 2 mai 2004

EDF

Service clientèle

objet :réclamation

Monsieur,

Le 26 avril dernier, j'ai été victime d'une coupure de courant d'une heure.

Or, comme vous le savez, mon atelier a un besoin permanent d'électricité.

Après avoir consulté mon comptable, j'estime qu'EDF m'est redevable de la somme de 600 euros, somme correspondant au préjudice subi.

Dans l'attente du dédommagement

Salutations distinguées,

M.Dupont

Activité 1

Grâce à quelques questions simples, il nous faut d'abord **caractériser le courrier** auquel il nous faut répondre.

Cette première étape nous permet d' "**écouter**" notre interlocuteur.

1. QUI est-il ?

Cette question simple nous permet de déterminer notre axe de communication : on ne s'adresse pas à un client, comme à un fournisseur... On ne s'exprime pas de la même manière envers un supérieur hiérarchique qu'à l'égard d'un collègue... Si l'on s'adresse à une femme, cela a des conséquences sur l'orthographe (par exemple, dans l'accord des participes passés)...

Bref, il est important de personnaliser notre communication.

2. QUE veut-il ?

Cette question fondamentale nous permet de délimiter le sujet de la communication: tout ce qui n'est pas directement lié à la demande de notre interlocuteur serait hors sujet dans notre réponse.

Bref, il est nécessaire de ne développer qu'un seul sujet dans notre lettre de réponse.

3. COMMENT est-il ?

Cette question auxiliaire peut nous aider à comprendre l'état d'esprit de notre interlocuteur: tout ce qui participe de l'émotion doit être relativisé (colère, agressivité, etc.).

L'émetteur	Complétez:
QUI est-il ?	
QUE veut-il?	
COMMENT est-il ?	

Correction de l'activité 1

L'émetteur	
QUI est-il ?	Monsieur Dupont: un homme + client + professionnel
QUE veut-il?	Dédommagement
COMMENT est-il ?	Irrité + exigeant

Nous connaissons maintenant notre interlocuteur parce que nous l'avons "écouté".

Nous pouvons maintenant confronter sa demande à nos exigences, c'est-à-dire à la réalité de notre entreprise. Il nous faut "étudier" le dossier de M.Dupont pour savoir si sa demande est recevable.

Déterminons cela avec l'activité 2.

Activité 2

Vous avez "mené votre enquête" pour analyser la situation. En vous adressant à d'autres services, en étudiant le contrat qui lie votre client à votre société, en parcourant l'historique du client, vous avez relevé plusieurs informations.

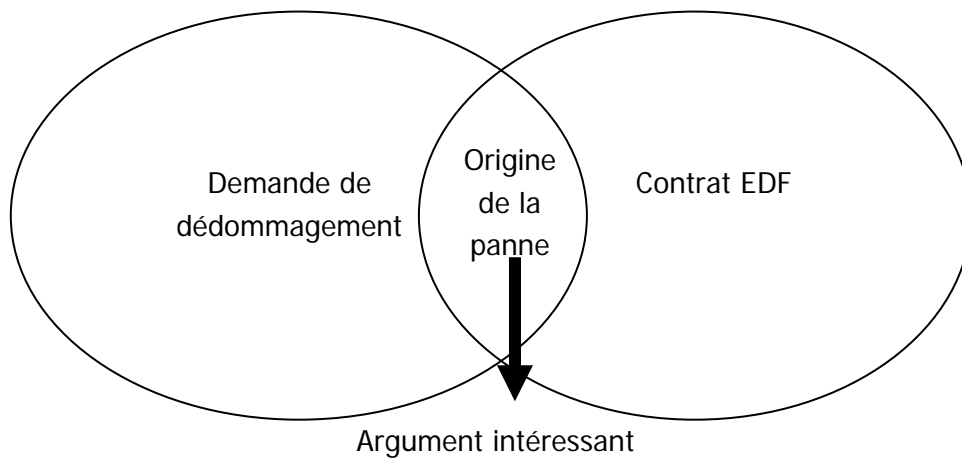
Dans la liste d'informations ci-dessous, **sélectionnez celles qui vous semblent pertinentes pour pouvoir répondre à M.Dupont**. Essayez de justifier votre sélection.

Éléments d'enquête		Commentaires
1. le client n'a pas adhéré au contrat "PRO+" qui prévoit la couverture des préjudices professionnels par l'assurance d'EDF, en cas de force majeur.	<input type="checkbox"/>	
2. cause de l'interruption : violent orage.	<input type="checkbox"/>	
3. durée de la coupure de courant : 10 minutes.	<input type="checkbox"/>	
4. extrait du contrat, article XII : « EDF ne saurait être tenu responsable pour les préjudices occasionnés par les interruptions de fourniture en cas d'intempéries et catastrophes naturelles ».	<input type="checkbox"/>	
5. le client est fiché pour trois retards consécutifs de paiement de facture EDF.	<input type="checkbox"/>	

À Correction de l'activité 2

Éléments d'enquête		Commentaires
1. le client n'a pas adhéré au contrat "PRO+" qui prévoit la couverture des préjudices professionnels par l'assurance d'EDF, en cas de force majeur.	<input checked="" type="checkbox"/>	Pertinent.
2. cause de l'interruption : violent orage.	<input checked="" type="checkbox"/>	Pertinent
3. durée de la coupure de courant : 10 minutes.	<input type="checkbox"/>	Non-pertinent <i>La durée importe peu puisque nous ne pouvons être tenus pour responsables ; en outre, faire allusion à cette durée réelle laisserait entendre notre suspicion à l'égard du client.</i>
4. extrait du contrat, article XII : « EDF ne saurait être tenu responsable pour les préjudices occasionnés par les interruptions de fourniture en cas d'intempéries et catastrophes naturelles ».	<input checked="" type="checkbox"/>	Pertinent.
5. le client est fiché pour trois retards consécutifs de paiement de facture EDF.	<input type="checkbox"/>	Non-pertinent <i>Non seulement cette information est hors sujet, mais encore elle ne relève pas de notre compétence puisque nous sommes le service commercial et non le service contentieux.</i>

Cette étude nous permet de répondre objectivement à M.Dupont que sa demande n'est pas recevable.



Nous connaissons maintenant les éléments constitutifs de notre réponse.

Il importe de les mettre dans un ordre logique qui sera bien compris par notre lecteur.

C'est ce qu'on appelle le **plan**.

Déterminons cela avec l'activité 3.

Activité 3

Un plan efficace a pour objectif de faciliter la compréhension. Il existe une méthode simple qui consiste à "faire preuve d'eSPRIT".

Résumé du processus SPRIT ¹		
SITUATION		Mise en situation du destinataire.
PROBLÈME	<i>Or</i>	Formulation du problème objectif (en évitant de nous remettre en cause).
RÉSOLUTION*	<i>En conséquence</i>	Formulation de la réponse qui doit apparaître comme la conséquence logique de la situation problématique. Dans le cas d'une réponse négative, elle doit être absolument justifiée.
INFORMATION	<i>Toutefois</i>	Information(s) complémentaire(s) qui permet(tent) la mise en œuvre de la résolution du problème.
TERMINAISON		Conclusion ouverte + formule de politesse.

Le processus SPRIT permet de donner à l'interlocuteur les moyens de **bien comprendre la situation**. Dans le cas d'une lettre de réponse, on commence par reformuler sa demande en résumant le courrier reçu. (C'est pourquoi, un courrier efficace ne commence jamais par "Suite à" !). Évitions par ailleurs les propos inutiles comme "*nous avons bien reçu votre courrier...*" ou " *votre courrier a retenu toute notre attention...*"

Le processus repose sur un plan **logique** et donc irréfutable. Trop souvent, on a tendance à baser son "plan" sur l'analogie et non la logique. Par exemple, on se laisse guider par l'émotion et on oublie d'"*écrire pour être compris*"

Le processus est **constructif** car il s'achève par des propositions concrètes (rendez-vous, brochure, etc.).

* Dans le cas d'une lettre de réponse positive, on peut commencer par la résolution. En effet, il est judicieux de commencer par une "bonne nouvelle" quand on le peut. On pourra donc suivre le plan "RSPIT".

Par contre, une résolution négative doit être justifiée au préalable.

¹ TIMBAL-DUCLAUX L. *La méthode SPRIT, un plan pour communiquer simplement des idées complexes*, Paris Retz, 1983

Application au "cas Dupont / EDF".

Placez dans le tableau ci-dessous les éléments de réponse:

1. Demande de M.Dupont.
2. Refus d'indemnisation
3. Proposition de souscrire au contrat PRO+
4. Extrait du contrat EDF, article XII
5. Brochure
6. Cause de la panne : orage violent.
7. Formule de politesse

S ITUATION		
P ROBLÈME	<i>Or</i>	
R ÉSOLUTION	<i>En conséquence</i>	
I NFORMATION	<i>Toutefois</i>	
T ERMINAISON		

À Correction de l'activité 3

S ITUATION		1 Résumé du courrier reçu → reformulation de la demande
P ROBLÈME	<i>Or</i>	6 Cause de l'interruption = violent orage = intempérie
R ÉSOLUTION	<i>En conséquence</i>	4 + 2 Application du contrat (art.XII) = refus
I NFORMATION	<i>Toutefois</i>	3 Proposition d'adhésion au contrat Pro+
T ERMINAISON		5 Rendez-vous, brochure, etc. 7

Nous avons maintenant le "brouillon" de notre courrier.

On peut donc ouvrir notre traitement de texte et rédiger notre lettre en respectant les préconisations stylistiques habituelles (ton, orthotypographie, etc.)

Déterminons cela avec l'activité 3.

Activité 4

Voici un exemple de rédaction de la lettre de réponse à M.Dupont.

Lisez attentivement cette lettre argumentative en repérant précisément les sections SPRIT.

<Émetteur>

<Date>

<Destinataire>

Objet : Votre courrier du 2 mai 2004

Cher client,

Par votre courrier du 2 mai 2004, vous nous demandez un dédommagement pour une interruption en fourniture d'électricité.

Or, il s'avère que ce regrettable incident est dû à un violent orage.

En conséquence, comme le stipule l'article XII de votre contrat, aucune indemnisation n'est possible pour les préjudices causés par une intempérie.

Toutefois, pour les professionnels comme vous, EDF a conçu un contrat optionnel particulièrement avantageux : en adhérant à la formule PRO+, vous seriez désormais couvert pour ce type de dommage. A cet effet, vous trouverez ci-joint la brochure d'information qui vous permettra de découvrir tous les avantages que nous réservons aux professionnels.

Toujours soucieux de vous satisfaire,
nous vous prions d'agréer, Monsieur DUPONT,
l'expression de notre considération.

<signature>

Olivier DEPOORTER

Service commercial

À Correction de l'activité 4

<Émetteur>	<Date>
<Destinataire>	
Objet : Votre courrier du 2 mai 2004	
Cher client,	
Par votre courrier du 2 mai 2004, vous nous demandez un dédommagement pour une interruption en fourniture d'électricité.	
Or, il s'avère que ce regrettable incident est dû à un violent orage.	
En conséquence, comme le stipule l'article XII de votre contrat, aucune indemnisation n'est possible pour les préjudices causés par une intempérie.	
Toutefois, pour les professionnels comme vous, EDF a conçu un contrat optionnel particulièrement avantageux : en adhérant à la formule PRO+, vous seriez désormais couvert pour ce type de dommage. A cet effet, vous trouverez ci-joint la brochure d'information qui vous permettra de découvrir tous les avantages que nous réservons aux professionnels.	
Toujours soucieux de vous satisfaire, nous vous prions d'agréer, Monsieur DUPONT, l'expression de notre considération.	
<signature>	
Olivier DEPOORTER <i>Service commercial</i>	

Les modalités de présentation dépendent des habitudes de l'entreprise.

Attention toutefois à la formulation de l'objet qu'il ne faut pas confondre avec le "sujet" de la lettre

Situation: il est essentiel de commencer par mettre en situation le lecteur: "vous...votre..."

Problème: on évite de se remettre en cause.

Résolution: la réponse négative est obligatoirement justifiée

Information complémentaire: quand on le peut, on essaye de conseiller son interlocuteur...

Terminaison: ... en lui donnant les moyens concrets d'améliorer notre relation.

Signature

Prénom suivi du NOM

Service émetteur

et quelques détails à retenir...

- ◆ Votre style dépend avant tout de votre capacité à utiliser un ton adapté.
- ◆ Votre syntaxe doit être "professionnelle".
- ◆ On respectera les normes d'orthotypographie.

Cette lettre de réponse est maintenant rédigée. Retraçons brièvement la **méthode de travail** suivie :

- On caractérise le courrier reçu. (activité 1)
- On sélectionne soigneusement les informations utiles qui permettent d'argumenter une réponse positive ou négative. (activité 2)
- On choisit un plan (SPRIT ou RSPIT) en répartissant les informations à utiliser en différents paragraphes. (activité 3)
- On procède à la rédaction de la lettre. (activité 4)

Exercice 1

En imaginant que M.Dupont ait souscrit au contrat PRO+ d'EDF, étudiez la réponse possible à sa demande.

Dégagez le plan de cette réponse:

	PLAN
<p data-bbox="300 481 737 515">Objet : Votre courrier du 2 mai 2004</p> <p data-bbox="376 562 528 595">Cher client,</p> <p data-bbox="263 647 1050 788">EDF a le plaisir de vous informer que votre contrat PRO+ vous donne droit à un dédommagement pour le préjudice que vous avez subi..</p> <p data-bbox="263 824 1050 1124">De fait, dans votre courrier de 2 mai, vous nous avez exposé les difficultés rencontrées dans votre activité en raison du violent orage survenu le 26 avril. Aussi, comme le prévoit votre contrat professionnel, l'interruption en fourniture d'électricité provoquée par ce type d'intempérie est couverte par l'assurance d'EDF.</p> <p data-bbox="263 1160 1050 1565">Toutefois, l'estimation du préjudice subi est clairement définie par votre contrat: le dédommagement est calculé sur le compte d'exploitation de l'année échue. Aussi, nous vous invitons à demander à votre comptable de nous transmettre votre bilan 2003, accompagné de toutes pièces complémentaires qu'il jugera utile. Dès réception, notre expert vous remettra l'évaluation de l'indemnité qui vous est due.</p> <p data-bbox="443 1639 1050 1780" style="text-align: center;">Toujours soucieux de vous satisfaire, nous vous prions d'agréer, Monsieur DUPONT, l'expression de notre considération.</p>	

Exercice 2

Améliorez cette lettre de réclamation en remaniant le plan selon la méthode SPRIT:

Monsieur,

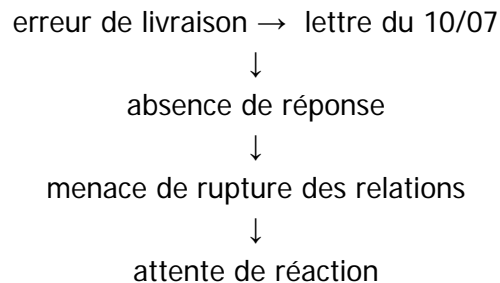
Puisque vous n'avez pas jugé bon de répondre à la lettre que je vous ai envoyée le 10/07 dernier, lettre dans laquelle j'exprimais mon vif mécontentement à propos d'une erreur de livraison concernant 40 paires de chaussures de ski livrées à la place de 40 paires de pantoufles, je me vois obligé de vous menacer, faute d'une réaction immédiate de votre part, d'une rupture totale de nos relations commerciales.

Corrigé de l'exercice 1

	PLAN
<p>Objet : Votre courrier du 2 mai 2004</p> <p>Cher client,</p> <p>EDF a le plaisir de vous informer que votre contrat PRO+ vous donne droit à un dédommagement pour le préjudice que vous avez subi.</p> <p>De fait, dans votre courrier de 2 mai, vous nous avez exposé les difficultés rencontrées dans votre activité en raison du violent orage survenu le 26 avril. Aussi, comme le prévoit votre contrat professionnel, l'interruption en fourniture d'électricité provoquée par ce type d'intempérie est couverte par l'assurance d'EDF.</p> <p>Toutefois, l'estimation du préjudice subi est clairement définie par votre contrat: le dédommagement est calculé sur le compte d'exploitation de l'année échue. Aussi, nous vous invitons à demander à votre comptable de nous transmettre votre bilan 2003, accompagné de toutes pièces complémentaires qu'il jugera utile. Dès réception, notre expert vous remettra l'évaluation de l'indemnité qui vous est due.</p> <p>Toujours soucieux de vous satisfaire, nous vous prions d'agréer, Monsieur DUPONT, l'expression de notre considération.</p>	<p>R</p> <p>S</p> <p>P</p> <p>I</p> <p>T</p>

Corrigé de l'exercice 2

Il faut ici repérer les informations pertinentes et les remettre dans un ordre logique.



Monsieur, Vos services ont commis une erreur en me livrant 40 paires de chaussures de ski à la place de 40 paires de pantoufles. Aussi, je vous ai déjà exprimé mon vif mécontentement dans ma lettre du 10/07. Or, ma réclamation est restée sans réponse. C'est pourquoi, je me vois contraint d'envisager une rupture de nos relations commerciales. Toutefois, je demeure ouvert à votre proposition sous réserve que vous me fournissiez des explications dès réception de ce courrier. Vous pouvez me joindre par téléphone aux heures de bureau. Salutations distinguées.	Situation Problème Résolution Information complémentaire Terminaison
--	--

Exercice 3

La note de suggestion/la lettre de demande

En appliquant la méthode SPRIT, traitez l'un des cas suivants :

I. CADRE SCOLAIRE (*attention à bien identifier votre destinataire*)

I.1 Vous souhaitez un investissement en salle informatique.

I.2 Vous suggérez une modification d'emploi du temps.

I.3 Vous sollicitez une vérification de votre relevé de notes.

II. CADRE PROFESSIONNEL

II.1 Vous sollicitez une absence pour raison personnelle.

II.2 Vous suggérez la mise à disposition d'un téléphone dans votre atelier.

II.3 Vous souhaitez une formation.

III. CADRE PARTICULIER

III.1 Vous souhaitez un rendez-vous avec un responsable administratif

(Perception, CAF...).

III.2 Vous suggérez auprès d'un élu municipal un investissement relatif à la sécurité routière.

Montrez votre lettre à votre formateur



Exercice de synthèse

En stage au sein de la société XX diffusion (Service Après Vente), vous devez **répondre à deux lettres de réclamation.**

A l'aide de ce dossier, vous rédigerez pour chacun des clients un courrier efficace.

Vous prendrez soin de mettre en œuvre une **structure** performante et un **ton** professionnel.

Cas n°1

Client : Monsieur LAVEINE

n°client : 03002LAV

date d'achat : 21 mars 2003

Adresse : 12, rue Nadar

59300 - DUNKERQUE

Produit : SCANNER MUSTEK Paragon A4+ SCSI 1200 Dpi Référence : PE341

Cas n°2

Client : Monsieur LAPOISSE

n°client : 99003LAP

date d'achat : 20 décembre 02

Produit : ORDINATEUR PORTABLE X C900 Référence : PT102

Cas n°1

Lettre de Monsieur LAVEINE

26 MARS 03

Madame, Monsieur

J'ai acheté chez vous un scanner pour copier toutes mes photos et faire des Cdrom. Je suis très déçu car je n'arrive pas à numériser mes diapositives et les négatifs de mes anciennes photos. Les images scannées sont presque toutes noires et c'est trop petit. Je vous ai appelé au 03 88 58 03 01. Vous m'avez dit que vous pouvez me rembourser. Mais je ne suis pas content car dans votre catalogue il était bien noté que cet appareil répondait aux besoins du photographe amateur que je suis ! En plus, je suis pressé car je voudrais scanner des négatifs pour la fin du mois.

Merci de me répondre rapidement.



Cas n°2

Lettre de Monsieur LAPOISSE

Charles-Honoré Lapois

Résidence « les Glaiéuls »

59 140-Dunkerque

Dunkerque, le 16 mars 2003

XX Diffusion

Recommandé /AR

facture : 0324ad49LAP du 20 décembre 02

Madame, Monsieur,

Votre service après-vente m'a renvoyé après réparation l'ordinateur portable que j'ai acheté chez vous. Quelle ne fut pas ma surprise lorsque j'ai découvert que vous aviez effacé tous mes fichiers !

Tous les documents que j'avais sauvegardés sur le disque dur de cet ordinateur ont disparu alors qu'ils avaient pour moi une importance considérable tant professionnelle que financière.

Le préjudice que j'ai subi est évalué à 500 €, sans compter le temps de travail ainsi perdu par votre faute.

Vous voudrez bien par retour me signifier votre proposition de dédommagement, proposition que je soumettrai à mon avocat.

Dans l'attente, recevez, Madame, Monsieur,
mes salutations distinguées.

Charles-Honoré LAPOISSE

Annexe 1

(ce document figure dans le catalogue, page 80)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE : DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

1 - OBJET :

Les conditions générales de ventes de la société XX DIFFUSION SARL s'appliquent à l'ensemble des commandes et sont soumises aux conditions énumérées ci-après. Elles prévalent sur toute autre stipulation écrite ou non, faite par le client. Toute commande implique l'acceptation entière de ces conditions de ventes à l'exception de conditions particulières écrites par le vendeur au moment de la commande.

2 - COMMANDE :

Les commandes passées par téléphone sont fermes dès réception de l'appel par XX DIFFUSION, et devront être confirmées par courrier; le cas échéant, la réception de la marchandise commandée fera office de confirmation. (voir GARANTIE). XX Diffusion est une société de distribution de matériels et progiciels. Il appartient au client de définir lui-même ses besoins , éventuellement d'établir son cahier des charges, choisir son matériel sous sa propre responsabilité.

3 - PRO-FORMA

Les pro-formas établis par la société XX DIFFUSION ne sont valables que pour un délai de quinze jours à dater de leur émission à moins que la société soit dans l'obligation d'augmenter ses tarifs pour des raisons indépendantes de sa volonté : catastrophes naturelles, crises,...

4 - LIVRAISON :

Les délais de livraison sont de J+2 sauf cas de force majeure et rupture de stock. En cas de retard, en aucun cas, la responsabilité de la société XX DIFFUSION ne pourra être engagée et par conséquent aucune demande d'indemnisation ne pourra être réclamée par le client. XX se réserve le choix du transporteur et garanti le bon acheminement de la marchandise.

5 - PRIX :

Les prix facturés au moment de la commande sont ceux en vigueur dans le catalogue en cours de validité. Cependant ces derniers peuvent être modifiés à tout moment en cas de conditions particulières liées à certains facteurs économiques : droits et taxes, . Les prix indiqués n'incluent pas les frais de transport.

6 - RÉCEPTION :

Toute réclamation, sur les vices apparents ou sur la non conformité du produit livré, en rapport avec le matériel commandé, devra être stipulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 10 jours. Le matériel ne pourra être repris ou échangé sans l'accord express de la société XX DIFFUSION. Le retour ne pourra concerner que les produits n'ayant subi aucune altération et parvenant dans leur emballage d'origine. Les logiciels ne pourront être repris que s'ils sont encore dans leur enveloppe d'origine intacte et sous scellé. Les frais et risques de transport sont à la charge du client. Les seuls frais de transport pris à la charge de XX DIFFUSION sont les frais de réexpédition de produits retournés à la charge du client pour échange suite à un vice réel de fonctionnement; à condition que le client se trouve en France métropolitaine. Aucun matériel ne pourra être échangé avant son retour au sein des locaux de la société XX DIFFUSION. Avant tout retour d'une unité de sauvegarde pour une intervention par nos services, le client devra prendre soin d'effectuer lui même une sauvegarde de ses données.

7- PAIEMENT :

Le paiement est comptant à la commande , net et sans escompte. A défaut de règlement, la société XX DIFFUSION ne prendra pas en compte la commande. Tout retard ou défaut de paiement entraînera , à titre de pénalité, des intérêts de retard égales à deux fois le taux de l'intérêt légal. L'ensemble des frais que la société XX DIFFUSION jugera utile d'engager pour récupérer le paiement sont à la charge du client.

8 - GARANTIE :

Le client dispose d'une période de 10 jours pour retourner sa commande et réclamer son remboursement. Il devra respecter pour cela la clause 6 - RÉCEPTION de ces conditions générales de ventes. Le matériel livré est garanti par la société XX DIFFUSION et en rapport direct avec celle donnée par le fabricant du produit. En aucun cas la garantie donnée ne pourra être supérieure à celle donnée par le fabricant du produit.

XX DIFFUSION ne pourra dans aucun cas être tenu pour responsable de dommages imprévisibles, indirectes ou immatériels, de dommages liés à un emploi défectueux du produit vendu, à la non conformité aux besoins du client du produit vendu ou de tout autre dommage lié à une cause indépendante de XX DIFFUSION. Les photos sont non-contractuelles.

9 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ :

La société XX DIFFUSION se réserve expressément la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. La simple remise d'un titre de paiement ne constitue pas un paiement . Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration. A défaut de règlement intégral, la société XX DIFFUSION sera en droit d'exiger la restitution immédiate du matériel livré. Les frais qui pourront être engagés pour cette restitution seront à la charge du client.

10 - FORCE MAJEURE :

La société XX DIFFUSION dégage toute responsabilité pour tout manquement à ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou fortuite, y compris, mais sans y être limitées, catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillances ou pannes internes ou externes, et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des commandes

Annexe 2

Extrait du catalogue de votre société (page14)

ORDINATEUR PORTABLE X C900 Référence : PT102



PC Portable: Celeron 900 Mhz - 128 Mo de SDRAM -
Disque Dur de 10 Go - 2 PCMCIA - 2 USB - 1
Parallele - 1 serie - 1 Réseau - port infrarouge -
Lecteur DVD - Lecteur disquettes 1.44 - carte sis630
intégrée (mémoire partagée) Carte son SIS 7028
intégrée - Haut parleurs et micro intégrés - Modem
interne 56 K - Ecran TFT 15"
Windows Me Suite Office Norton antivirus

Prix : 1290.00 € TTC

Annexe 3

Extrait du catalogue de votre société (page27)

SCANNER MUSTEK Paragon A4+ SCSI 1200 Dpi Référence : PE341



Scanner SCSI (livré avec la carte) surface active de 21,6*35 cm. Résolution de 600*2400 optique (9600*9600 interpolée) codage couleur sur 36 bits (68 milliards de couleurs)

inclus : logiciels textbridge OCR ainsi que Picture publisher,

...pour les photographes amateurs exigeants !

Pour numériser et archiver toutes vos photos

Prix : **199.90 € TTC**

SCANNER MUSTEK Paragon A4+ PRO SCSI 1200 Dpi Référence : PE306



Scanner professionnel scsi (livrée avec la carte) Surface active de 29,7 * 43,1 cm. Résolution de 600 * 1200 dpi optique (9600*9600 interpolée) codage des couleurs sur 36 bits (68 milliards de couleurs)

inclus : logiciels textbridge ocr et picture publisher livré avec adaptateur pour la numérisation de diapositives, films négatifs, Ektas et transparents

...pour un travail de professionnel !

Numérise même les négatifs !

Prix : **649.90 € TTC**

SCANNER MUSTEK Paragon A4 USB 1200 Dpi Référence : S5031



Surface utile 216 x 297 cm 36 bits (68 milliards de couleurs) - 4096 niveaux de gris - résolution de 600 x 1200 ppp optiques et de 19200 x 19200 interpolée - inclus textbridge ocr et picture publisher LE -

Simple et économique !

Prix : **69.95 € TTC**

KIT DIA POUR PARAGON Référence : BS168

Kit dédié aux scanners Mustek Paragon A4 et A4+ permet la numérisation des transparents mais aussi des diapositives, négatifs et ektas

Prix : **29.95 € TTC**

Annexe 4

(ce document figure dans le catalogue, page 2)

Les services selon XX Diffusion :

Nos opératrices sont à votre entière disposition pour tout renseignement d'ordre commercial : 03 88 58 03 01

Garantie totale des produits :

Tous nos produits bénéficient d'une garantie totale d'au moins un an. Elle est étendue si le constructeur du matériel propose une garantie supérieure. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter les conditions de vente de notre société ou contacter notre service commercial par téléphone au (+33) 3 88 58 03 01

Garantie Satisfait ou Remboursé :

Si l'un de nos produits ne vous donnait pas entière satisfaction pour une raison qui vous est propre, retournez-le nous dans les 10 jours à compter de la date de réception en parfait état, dans son emballage d'origine et à vos frais. Dès réception, vous serez remboursé du prix du ou des produits.

Service Hotline :

Nous mettons gratuitement à votre disposition un service d'aide téléphonique à l'installation et à la configuration de nos produits. Ce service n'est pas limité dans le temps.

Heures d'ouverture :

Du lundi au jeudi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h30h

Le vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

Tél : (+33) 3 88 58 03 05

Livraison en 48 heures chrono :

Nous garantissons la livraison sous 48 heures de l'ensemble de nos produits dans toute la France, sous réserve de disponibilité.

Annexe 5

Fiche d'intervention SAV

Intervention n° 1234

Produit : ORDINATEUR PORTABLE X C900 Référence : PT102

n°client : 99003LAP

Facture : 0324ad49LAP du 20 décembre 02

Réception sav : 03 03 03

Réceptionnaire : Aline NUX

Descriptif :

Dysfonctionnements/ écran bleu, etc.

Nature de l'intervention : réparation

Détail :

Analyse unité de sauvegarde : vérolé

Formatage disque dur

Réinstall Windows Me / log / périph

Fournitures :

MO :

sous garantie

0

forfait 35 €

- 35 €

Total : 0

