

# Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

*Pascal Chauvin*



## Pour devenir un gagnant qui dirige sa vie :

Une collection de livre pragmatique à lire  
et à relire pour améliorer les performances  
de votre vie professionnelle.

## Du même auteur dans la même collection

- 20 clés pour mieux réussir professionnellement - 2010
- Comment rédiger un Business Plan efficace et séduire vos investisseurs - 2010
- La communication des auto-entrepreneurs - 2010
- Le Community Management - Nouvelle approche de la communication - 2011
- Devenez pro en Relations presse - Nouveaux médias, nouvelles approches - 2011
- Les formalités de création de votre EURL et SARL - 2011

Retrouvez tous nos titres

**Defrénois - Gualino - Joly**

**LGDJ - Montchrestien**

sur notre site



[www.lextenso-editions.fr](http://www.lextenso-editions.fr)



© Gualino éditeur, Lextenso éditions - 2011  
33 rue du Mail - 75081 Paris Cedex 02  
ISBN 978-2-297-00517-3

## AVANT-PROPOS

Écrire aux impôts, communiquer avec votre banque, suivre votre relation avec vos clients et fournisseurs sont des actes « ordinaires » de la vie d'un chef d'entreprise.

Mais souvent, c'est un casse-tête pour trouver la bonne formulation. Alors, pour vous simplifier la vie, vous trouverez dans cet ouvrage une sélection de lettres rédigées afin d'être le plus efficace possible.

L'article 1316 de la loi du 13 mars du Code Civil précise que « *La preuve littérale ou preuve par écrit résulte d'une suite de lettres, de caractères, de chiffres ou de tous autres signes ou symboles dotés d'une signification intelligible quels que soient leur support et leurs modalités de transmission* ». L'alinéa 3 précise que « *L'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier* ».

C'est pourquoi il faut prendre autant de précautions sur la rédaction d'une lettre, même envoyée par mail.

# SOMMAIRE

Avant-propos .....	3
--------------------	---

## **Chapitre 1 – Généralités sur l'organisation d'une lettre**

1. Les éléments fixes .....	7
A. Les informations légales .....	8
B. Les informations commerciales .....	8
C. Les informations complémentaires .....	8
2. Rédiger une lettre .....	9
3. Les formules de politesse .....	10

## **Chapitre 2 – Les modèles de lettres**

1. Ressources Humaines .....	11
- Accepter une candidature .....	11
- Accepter ou refuser une demande de dispense de préavis .....	12
- Adresser un avertissement de travail .....	13
- Adresser un second avertissement .....	14
- Convoquer à un entretien préalable de licenciement .....	15
- Envoyer une lettre de licenciement .....	16
- Rédiger une attestation de travail .....	16
- Rédiger un certificat de travail .....	17
- Rédiger une convocation pour la visite médicale obligatoire .....	18
- Rédiger une note de service .....	18
- Rédiger une offre d'emploi .....	19
- Refuser une candidature .....	20

## Sommaire

2. Relations avec les clients/prospects. . . . .	20
- Accepter un délai de paiement pour un client . . . . .	20
- Accuser réception d'un paiement . . . . .	21
- Accuser réception d'une commande. . . . .	22
- Demander des informations complémentaires suite à une commande. . . . .	22
- Envoyer un acompte pour une facture . . . . .	23
- Envoyer un devis. . . . .	24
- Envoyer un règlement d'une facture. . . . .	24
- Envoyer une facture . . . . .	25
- Envoyer une plaquette/brochure . . . . .	25
- Facture impayée – Relance 1 . . . . .	26
- Facture impayée – Relance 2 . . . . .	26
- Facture impayée – Mise en demeure . . . . .	27
- Facture impayée – Injonction à payer adressée au Président du Tribunal . . . . .	27
- Informer du délai de livraison d'un produit . . . . .	28
- Informer le client du retour d'un chèque impayé. . . . .	29
- Opposition à une injonction de payer. . . . .	29
- Refuser un délai de paiement à un client . . . . .	30
3. Relations avec les fournisseurs . . . . .	31
- Accepter un devis . . . . .	31
- Annuler une commande suite à une non-livraison . . . . .	31
- Contester une facture . . . . .	32
- Demande de conciliation devant le tribunal d'instance. . . . .	33
- Demander une documentation . . . . .	34
- Demander le remplacement d'articles défectueux. . . . .	34
- Effectuer un appel d'offres – distribution de produits . . . . .	35
- Effectuer un appel d'offres de services . . . . .	36
- Mise en demeure de livraison . . . . .	36
- Réception de marchandises non commandées . . . . .	37
- Régularisation d'un chèque impayé . . . . .	38
4. Relations avec votre banque . . . . .	39
- Contester une opération bancaire . . . . .	39
- Contester des prélèvements de frais bancaires . . . . .	39
- Demander l'ouverture d'un crédit documentaire. . . . .	40
- Demander un prêt à votre banque . . . . .	41
- Demander un report d'échéance . . . . .	42
- Demande de remboursement suite aux prélèvements d'agios trop élevés . . . . .	42
- Demande de remboursement à la suite d'un double prélèvement de Carte bancaire . . . . .	43
- Demande de révision du taux d'intérêt d'un prêt . . . . .	44
- Demande de découvert occasionnel . . . . .	44
- Demande d'échelonnement d'un crédit . . . . .	45
- Demande de certificat de non-paiement à la banque . . . . .	46
- Demande de suspension de prélèvement automatique à la banque. . . . .	46

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

- Dénonciation de cautionnement à la banque . . . . .	47
- Établir une procuration bancaire . . . . .	48
- Fermer un compte bancaire . . . . .	48
- Opposition sur chéquier perdu ou volé . . . . .	49
- Opposition sur carte bancaire volée . . . . .	50
- Révoquer une procuration bancaire . . . . .	50
5. Relations avec les impôts . . . . .	51
- Avis de déménagement . . . . .	51
- Demande de délai de dépôt d'une déclaration fiscale . . . . .	52
- Demande de délai de paiement . . . . .	52
- Demande de remise gracieuse des intérêts de retard . . . . .	53
- Demande de dégrèvement . . . . .	54
- Demande de report de rendez-vous pour un contrôle fiscal . . . . .	54
- Établissement d'un forfait . . . . .	55
- Option de paiement de la TVA sur les débits . . . . .	56
- Requête auprès du Tribunal administratif . . . . .	57
- Réponse à votre notification de redressement – Acceptation . . . . .	58
- Réponse à votre notification de redressement - Refus . . . . .	59
- Réponse à votre notification de redressement – Recours hiérarchique . . . . .	60
- Réponse à votre notification de redressement – Saisine administrative . . . . .	61
6. Courriers divers . . . . .	62
- Autorisation de parking pour déménagement . . . . .	62
- Annuler une réservation . . . . .	62
- Contestation d'une facture téléphonique . . . . .	63
- Contestation de la validité d'un PV . . . . .	64
- Contestation de PV – Retrait de point . . . . .	65
- Contestation de PV – Demande de photographie . . . . .	66
- Déclarer un sinistre (assurance) . . . . .	66
- Demander un devis (assurance) . . . . .	67
- Demander des délais de paiement à l'URSSAF . . . . .	68
- Demande d'abandon des poursuites suite à un PV . . . . .	69
- Réclamation au transporteur en cas d'avarie ou de perte partielle . . . . .	70
- Refus de dénonciation suite à un PV . . . . .	71
- Résiliation d'un contrat d'assurance . . . . .	71
7. Modèles de formulaires . . . . .	72
- Devis . . . . .	72
- Bon de commande . . . . .	73
- Facture . . . . .	74
8. Conditions générales de vente . . . . .	75

# **CHAPITRE 1**

## **Généralités sur l'organisation d'une lettre**

Tout au long de la vie de l'entreprise, vous serez amené à rédiger des lettres, soit sur papier, soit envoyées par e-mail. Vous trouverez dans ce chapitre les différents éléments à intégrer dans vos courriers, ainsi qu'une méthodologie afin d'écrire des courriers pertinents.

### **1. Les éléments fixes**

Les outils de bureautique usuels vous donnent la possibilité de créer des modèles que vous pouvez réutiliser pour chaque courrier, et que vous pouvez diffuser à l'ensemble des collaborateurs.

Sur Word®, ces fichiers portent l'extension dotx. Pour les e-mails, c'est la « signature » qui est associée au compte mail.

## A. Les informations légales

Votre écrit doit intégrer obligatoirement (y compris sur vos mails) :

- le nom de votre entreprise ;
- la structure juridique de celle-ci ;
- votre adresse ;
- le numéro de RCS ou de SIRET ainsi que la ville du Greffe où est immatriculée votre entreprise.

En complément, mais de façon facultative, vous pouvez intégrer :

- le code APE de l'entreprise ;
- le numéro de TVA intracommunautaire.

## B. Les informations commerciales

Par ailleurs, votre courrier est un outil de communication. Vous devez donc profiter de ce vecteur pour informer le destinataire sur la façon de vous joindre avec votre numéro de téléphone, votre numéro de fax, l'adresse de votre site internet, l'e-mail général de l'entreprise<sup>1</sup> et, bien évidemment, le logo de votre entreprise.

En complément, pourquoi ne pas intégrer les principales activités de votre structure afin que le destinataire ait une vision sur l'étendue de votre offre, ainsi que l'actualité sur la vie de votre entreprise ?

## C. Les informations complémentaires

En complément, chaque courrier doit intégrer la ville d'envoi, la date, l'objet et la référence du courrier (créez un chrono de l'ensemble des courriers envoyés par ordre chronologique).

---

1. Évitez le contact@... ou le info@..., car à partir de l'adresse de votre site internet, les spammeurs essaieront d'ajouter ces deux préfixes avec une chance importante d'arriver sur une adresse mail valide.



## 2. Rédiger une lettre

Lors de vos études secondaires, vous avez appris à faire une rédaction. Plus tard, on vous a enseigné le couple « analyse, synthèse ». Mais il y a peu de chances que vous connaissiez la structure d'une lettre professionnelle ou d'un e-mail.

Celle-ci est pourtant simple et se résume en cinq verbes : déterminer l'objectif, reformuler, informer, attirer l'attention, faire agir.

**Déterminer l'objectif** : pourquoi prenez-vous du temps pour écrire, quel est l'objectif que vous souhaitez atteindre ? Cet objectif est-il mesurable ? N'y a-t-il pas d'autres outils de communication plus adaptés ? À chaque courrier, mail ou papier, vous devez donc déterminer l'objectif que vous souhaitez atteindre. Celui-ci étant soit de répondre à une question, soit de présenter un produit ou un service dans un contexte général.

**Reformuler** : la première partie de votre écrit doit permettre à tous lecteurs de comprendre le contexte de votre message. Idéalement, ce paragraphe de reformulation est écrit au passé, sauf dans le cas d'une proposition commerciale qui peut faire appel au présent.

**Informer** : dans ce paragraphe, vous répondez à la question posée ou transmettez l'information qui est à l'origine de votre courrier. Les éléments seront factuels, le style simple, avec des phrases courtes (16 mots maximum par phrase). Ce texte s'écrit au présent.

**Attirer l'attention** : c'est le premier point fort de votre courrier : vous allez mettre en exergue un point fort de votre proposition ou de votre argumentation. Attention, même si vous avez de nombreux points forts à mettre en avant, essayez de réduire le nombre d'éléments que vous donnerez dans ce paragraphe. L'idéal est de se concentrer sur une ou deux argumentations. Ce texte s'écrit comme le précédent au présent.

**Agir/Faire agir** : de trop nombreux courriers se finissent par « je reste à votre disposition... », c'est-à-dire de façon passive. Au contraire, si vous prenez le temps d'écrire, cela mérite soit une action de la part du destinataire du document, soit une action de votre part. Les exemples ci-dessous vous permettront de bien comprendre comment on change une lettre passive en un courrier actif. Cette partie peut s'écrire au présent ou au futur.

Bien évidemment, vous commencerez et conclurez par une formule de politesse.

### 3. Les formules de politesse

La formule d'introduction la plus classique consiste en « Monsieur Dupont, ». Néanmoins, vous pouvez améliorer votre courrier en ajoutant avant :

« À l'attention de Monsieur Dupont,  
Monsieur,  
.... »

Pour conclure, vous utiliserez une formule de politesse classique. Pour les courriers papier, voici les plus courantes :

<ul style="list-style-type: none"><li>• Je vous prie d'agréer,</li><li>• Je vous prie de recevoir,</li><li>• Veuillez agréer,</li><li>• Veuillez recevoir,</li></ul>	Madame, Mademoiselle, Monsieur,	<ul style="list-style-type: none"><li>• mes salutations distinguées</li><li>• l'expression de ma considération distinguée</li></ul>
--	---------------------------------------	---

Néanmoins, si vous connaissez la personne, vous pouvez aussi conclure par :

- Cordialement ;
- Bien cordialement ;
- Bien à vous.

Ce sont aussi ces formules de politesse que vous pouvez utiliser en fin d'e-mail.

## CHAPITRE 2

# Les modèles de lettres

Afin de vous faciliter la lecture de cet ouvrage, nous avons classé ces lettres par typologies.

Les modèles présentés ci-dessous sont écrits au masculin par simplicité. Bien évidemment, vous pouvez aussi les utiliser au féminin, ou au pluriel.

### 1. Ressources Humaines

#### Accepter une candidature

**Objet** : votre courrier du --/--/--

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous sommes heureux de vous informer que votre candidature a retenu toute notre attention.

Veuillez contacter mon assistante, Mme Prénom Nom, le --/--/-- afin de convenir d'un entretien.

Pour ce dernier, veuillez préparer votre CV, une photocopie de vos diplômes et de votre dernier bulletin de salaire.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Accepter ou refuser une demande de dispense de préavis

**Objet :** votre demande de dispense de préavis du --

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous accusons réception de votre démission adressée par courrier recommandé le .. / .. / .. (ou remise en mains propres le .././..)

Vous nous faites part de votre demande de dispense de préavis.

- Nous avons le plaisir d'accepter cette requête.

- Nous regrettons de ne pas accepter votre requête.

En conséquence, vous cesserez votre emploi au sein de notre société le .. / .. / ..

Nous vous informons que vous avez rendez-vous avec (nom de la personne), le .././.. pour la remise de votre solde de tous comptes.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Adresser un avertissement de travail<sup>2</sup>

**Objet :** avertissement de travail

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous avons noté les éléments suivants dans le cadre de votre fonction au sein de notre entreprise :

- *Liste des motifs avec date et description précise*

-

-

Ces comportements sont en totale contradiction avec (*choisir le motif parmi les suivants*) :

- les valeurs édictées par notre entreprise (*préciser ces valeurs en prouvant qu'elles ont été acceptées par le collaborateur*)

- votre contrat de travail (*préciser le numéro de l'article*)

- le droit du travail (*préciser la référence du texte de loi*)

- le règlement intérieur (*préciser le numéro de l'article*)

- les objectifs commerciaux qui vous ont été fixés et que vous avez acceptés (*préciser les références du courrier signé par le collaborateur où étaient notifiés les objectifs commerciaux*)

C'est pourquoi, nous vous adressons un Premier Avertissement de Travail.

Nous attirons votre attention sur le fait que cette sanction disciplinaire sera intégrée dans votre dossier.

Nous espérons que vous veillerez à ce que de tels faits ne se reproduisent plus.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

---

2. Attention à bien justifier les motifs qui engendrent cet avertissement de travail. N'hésitez pas à consulter un avocat pour la rédaction d'un Avertissement de Travail, ou de vous faire conseiller par l'Inspection du Travail.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Adresser un second avertissement de travail

**Objet :** second avertissement de travail

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous vous avons adressé par lettre recommandée du .. / .. / .. référencée ....., un premier avertissement de travail pour les motifs suivants, vous demandant à ce que de tels faits ne se reproduisent plus.

(*rappeler les faits*)

Or, nous avons noté que les faits suivants se sont reproduits :

- *Date des faits – description des faits*

- ...

C'est pourquoi, nous vous adressons par la présente un Second et Dernier Avertissement de Travail, qui sera intégré dans votre dossier personnel.

De tels faits ne peuvent être admis au sein de notre entreprise. C'est pourquoi nous vous demandons de changer au plus vite votre comportement, afin que nous ne soyons pas obligés de prendre des sanctions plus contraignantes.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Convoquer à un entretien préalable de licenciement

**Objet :** entretien préalable de licenciement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous vous avons adressé le .. / .. / .. un premier avertissement de travail pour le [*description du motif*]. Le .. / .. / .., nous vous avons adressé un second avertissement de travail pour le même motif.

Or, vous n'avez pas tenu compte de ces avertissements et avez récidivé le .. / .. / .. en [*description du motif*].

C'est pourquoi nous vous convoquons le .. / .. / .. à .. h .. en nos bureaux en vue d'un entretien préalable à un éventuel licenciement.

Nous vous précisons que, conformément à la loi, vous pouvez vous faire assister lors de cet entretien par une personne de votre choix appartenant au personnel de l'entreprise ou inscrite sur la liste établie par le préfet.

Cette liste des conseillers extérieurs est à votre disposition à l'inspection du travail située... [*adresse complète + horaires d'ouvertures*] ainsi qu'à la Mairie [*adresse complète + horaires d'ouvertures*].

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Envoyer une lettre de licenciement

**Objet :** avis de licenciement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

À la suite de notre entretien du .. / .. / .., je vous informe que vous êtes licencié pour le motif suivant : [*préciser le motif de licenciement*].

En conséquence, votre préavis débutera le .. / .. / .. et se terminera le .. / .. / .. à .. h ..

Pendant ce préavis, vous pourrez vous absenter deux heures par jour pour rechercher un emploi. Ainsi, votre heure de sortie sera de .. h .. au lieu de .. h ..

Nous vous informons aussi que vous bénéficiez de .. h au titre du DIF.

Le jour de votre départ, vous recevrez en mains propres votre solde de tout compte, votre certificat de travail et les documents à destination de Pôle Emploi.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Rédiger une attestation de travail

### ATTESTATION DE TRAVAIL

Ville du siège, le.....,

La société [*nom de la société*] atteste que

M [*Prénom et nom de la personne*]

demeurant [*adresse de la personne*]



## Les modèles de lettres

est employé depuis le .. / .. / .. en tant que [*fonction apparaissant sur le bulletin de salaire*], au titre d'un [*nature du contrat : CNE, CDD, CDI, etc.*] à temps [*plein ou partiel*].

Pour valoir ce que de droit

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Rédiger un certificat de travail

### CERTIFICAT DE TRAVAIL

Ville du siège, le.....,

La société [*nom de la société*] certifie que

M [*Prénom et nom de la personne*]

demeurant [*adresse de la personne*]

a été employé(e) dans notre entreprise du .. / .. / .. au .. / .. / .. en qualité de [*fonction apparaissant sur la fiche de salaire*].

Il/Elle nous quitte ce jour, libre de tout engagement.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Rédiger une convocation pour la visite médicale obligatoire

### CONVOCATION À LA VISITE MÉDICALE OBLIGATOIRE

Ville du siège, le.....,

Nous vous prions de bien vouloir vous présenter à la visite médicale obligatoire le ../.../ .. à ... h ... précises

à l'adresse suivante :

Nom du centre médical :

Adresse :

Nous vous rappelons qu'en cas de non-présentation non justifiée, nous sommes en droit de prendre des mesures disciplinaires à votre égard.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Rédiger une note de service

### NOTE DE SERVICE\*

Référence : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

À l'attention du Personnel,

Mesdames, Messieurs,

À partir du .. / .. / .., [*nature de la note de service – Attention : 1 seul thème par note*]

Vous remerciant pour votre attention,

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

\* Affichage sur le tableau obligatoire recommandé.

## Rédiger une offre d'emploi

La société [nom de l'entreprise], spécialisée dans [préciser les activités de l'entreprise] recherche dans le cadre de sa croissance un/une [FONCTION] H/F

Le/la candidat(e) devra avoir [nature de l'expérience, durée de l'expérience]

Naturellement efficace et organisé(e), vous développez des aptitudes à l'autonomie. Votre évolution de carrière passera par votre aptitude à développer des propositions novatrices.

Ce poste en [nature du contrat] s'exercera à [ville].

Pour postuler, veuillez envoyer votre CV ainsi que votre lettre de motivation à [drh@societe.fr](mailto:drh@societe.fr)

*Il est INTERDIT de diffuser une annonce dans quelque lieu que ce soit (Art. L. 311-4) : par exemple les offres d'emploi dans les vitrines. Seule exception : employés de maison, et offres fournies par les sociétés de travail temporaire.*

*Une offre d'emploi ne peut être ANONYME. Dans ce cas, le directeur de la publication doit transmettre à l'ANPE et à la DDT la raison sociale de la personne qui diffuse l'annonce (art. L. 311-4 et D. 311-4)*

*L'information contenue dans l'offre d'emploi doit être rigoureusement EXACTE. Il est interdit d'insérer des « allégations fausses ou susceptibles d'induire en erreur sur les caractéristiques de l'emploi proposé » (art. L. 311-4).*

*Il est interdit de mentionner une limite d'âge maximale (sauf fonction publique).*

*Néanmoins un âge minimal peut éventuellement être intégré dans le cas où l'entreprise estime ne pas pouvoir confier le poste à un collaborateur trop jeune.*

*L'annonce doit préciser que le poste est ouvert aux hommes et aux femmes.*

## Refuser une candidature

**Objet :** Votre candidature

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous accusons réception de votre candidature et vous en remercions.

Cependant, malgré la qualité de votre parcours, nous sommes au regret de ne pas pouvoir répondre favorablement à votre demande.

Nous vous souhaitons bon courage pour votre recherche.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## 2. Relations avec les clients/prospects

### Accepter un délai de paiement pour un client

**Objet :** votre courrier référencé n° XX-AA-11

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

En réponse à votre courrier du --/--/--, nous vous informons, qu'exceptionnellement, nous vous accordons un délai de paiement complémentaire pour le/les facture(s) suivante(s) :

Facture n° xxx du --/--/-- : paiement prévu le --/--/-- | Report exceptionnel au --/--/--

## Les modèles de lettres

Facture n° xxx du --/--/-- : paiement prévu le --/--/-- | Report exceptionnel au --/--/--

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Accuser réception d'un paiement

**Objet** : votre paiement du --/--/--

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous vous remercions pour la confiance que vous témoignez à notre société et pour le règlement de..... € dont nous accusons réception ce jour.

Vous trouverez ci-dessous le processus de traitement de votre commande :

.....

.....

Vous remerciant encore, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Accuser réception d'une commande

**Objet** : votre commande du --/--/--

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous accusons réception de votre commande pour..... et vous remercions pour la confiance que vous témoignez à notre société.

Vous trouverez ci-dessous le processus de traitement de votre commande :

.....

.....

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Demander des informations complémentaires suite à une commande

**Objet** : information complémentaire suite à votre commande du .. / .. / .. n°.....

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous venons de recevoir votre commande n° \_\_\_\_\_ et sommes heureux de vous compter parmi nos clients.

## Les modèles de lettres

Afin de pouvoir vous satisfaire pleinement, nous souhaiterions des informations complémentaires sur les points suivants :

[question 1]

[question 2]

Dans l'attente de ces éléments, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Envoyer un acompte pour une facture

**Objet :** votre facture n°..... du .. / .. / ..

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Veuillez trouver ci-joint un chèque de ....., € comme acompte à la facture référencée ci-dessus.

Veuillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Envoyer un devis

**Objet** : notre proposition pour [*description du produit ou du service*]

Devis n° ...

Valable ... mois

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Veillez trouver ci-joint notre meilleur devis pour la réalisation [*descriptif de la prestation*].

Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Dans l'attente de votre commande, je vous prie d'accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Envoyer un règlement d'une facture

**Objet** : facture n° .....

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Veillez trouver ci-joint un chèque de .....,.. € en règlement de votre facture n°..... du .. / .. / ...

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐



## Envoyer une facture

**Objet** : votre commande n°..... du .. / .. / ..

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Veillez trouver ci-joint la facture concernant la commande référencée ci-dessus.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nom du signataire

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Envoyer une plaquette/brochure

Objet : présentation de [*la société X, du produit Y*]

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

À la suite de votre demande, nous vous prions de trouver ci-joint la présentation de [*notre société/notre produit*].

Notre service commercial est disponible au [*numéro de téléphone*] pour vous donner toutes les informations complémentaires que vous souhaiteriez avoir.

Nous vous prions d'accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nom du signataire

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Facture impayée - Relance 1

**Objet :** Règlement de la facture n°.....

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Nous vous informons que la facture n°..... du .. / .. / .. d'un montant de .....,.. € n'a fait l'objet d'aucun règlement de votre part.

Nous pensons qu'il s'agit d'un simple oubli et vous remercions pour la régularisation rapide de votre situation.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Facture impayée - Relance 2

**Objet :** Règlement de la facture n°..... – Seconde relance

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

À la suite de notre courrier du .. / .. / .. où nous vous informions du défaut de règlement de la facture n°..... du .. / .. / .., nous sommes surpris de n'avoir toujours rien reçu.

Nous vous demandons de régulariser votre situation sous 8 jours par chèque d'un montant de .....,.. €

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Facture impayée - Mise en demeure

**Objet** : Mise en demeure de payer – Facture n°.....

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Nous constatons que malgré nos relances du .. / .. / .. et du .. / .. / .., vous n'avez toujours pas réglé la facture n°..... du .. / .. / .. exigible au .. / .. / ..

En conséquence, nous vous mettons en demeure par la présente de nous régler l'intégralité de cette facture soit ..... €, sous huitaine à compter de ce jour.

Sans règlement de votre part, nous serons contraints de recouvrer cette créance par voie judiciaire, en incluant les intérêts de retard prévus dans nos conditions générales de vente ainsi que les dépenses du Tribunal.

Espérant que vous nous éviterez de recourir à ces mesures.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Facture impayée - Injonction à payer adressée au Président du Tribunal

**Objet** : Requête à Monsieur le Président du Tribunal d'Instance de [*lieu*]

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Président du Tribunal,

J'ai l'honneur de vous exposer que je suis créancier de la société..... domiciliée....., dont le RCS est..... à..... pour la somme de..... €.

Cette somme est actuellement exigible ainsi que le justifient les documents que je vous adresse en copie.

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

En conséquence, je vous prie de bien vouloir autoriser la notification, à mon débiteur, d'une injonction à payer, pour cette somme plus les intérêts de droit et les dépens de l'instance.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations respectueuses.

Pièces jointes :

- copie du bon de commande du créancier
- facture correspondant à cette commande
- copie de la première lettre de relance
- copie de la seconde lettre de relance envoyée en lettre recommandée avec AR ainsi que la copie du reçu délivré par la Poste
- copie de la mise en demeure de payer envoyée en lettre recommandée avec AR ainsi que le reçu délivré par la Poste

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Informer du délai de livraison d'un produit

**Objet :** Votre commande n°..... du .. / .. / ..

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous sommes heureux de vous informer du traitement de votre commande ci-dessus référencée.

[Produit n° 1] : date de livraison prévue : ... / .. / ..

[Produit n° 2] : date de livraison prévue : ... / .. / ..

[Produit n° 3] : date de livraison prévue : ... / .. / ..

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

### Informez le client du retour d'un chèque impayé

**Objet :** Chèque impayé

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Notre banque vient de nous informer que le chèque n°..... tiré sur votre compte ..... à [*nom de la banque*] a été rejeté.

Nous vous prions soit d'honorer votre dette par tous les moyens à votre convenance, soit nous dire quand représenter le chèque.

Dès réception de votre paiement, nous vous restituerons votre chèque.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

### Opposition à une injonction de payer

**Objet :** Opposition à une injonction de payer

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Président du Tribunal d'instance,

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

À la suite de l'injonction de payer qui m'a été délivrée et signifiée par exploit de Maître..., huissier de justice à..., le .././../, en vertu d'une ordonnance du .././../, certifiée par le greffe du Tribunal de..., sous le numéro : ....., à la requête de..., j'ai l'honneur de former opposition.

En effet, je conteste fermement devoir les sommes réclamées pour les raisons suivantes :

- Raison 1

- Raison 2

En conséquence, je vous prie, Monsieur le Président, de prendre les mesures nécessaires afin de clore ce dossier.

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Pièces jointes : Copie des éléments corroborant votre réclamation.

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Refuser un délai de paiement à un client

**Objet** : Votre demande de délai de paiement complémentaire

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier du ../ / ../ / .. demandant un délai de paiement complémentaire pour la facture n°..... du ../ / ../ / .. exigible au ../ / ../ / ..

Malheureusement, notre politique de prix serrés et de qualité ne nous permet pas d'accéder à votre requête.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

### 3. Relations avec les fournisseurs

#### Accepter un devis

**Objet** : votre devis référencé n° XX-AA-11

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

À la suite de nos différents échanges, nous avons le plaisir de vous informer que nous avons retenu votre offre référencée [*N° de la référence*].

Vous trouverez ci-joint le bon de commande pour ce produit [*ou ce service*]

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

#### Annuler une commande suite à une non-livraison

**Objet** : annulation de commande

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

Nous vous avons commandé le .. / .. / .. le(s) produit(s) [ou service(s)] suivant(s).

Or, malgré nos appels et notre lettre recommandée du .. / .. / .., nous n'avons rien reçu.

En conséquence, nous vous prions de prendre en compte l'annulation de cette commande [éventuellement rajouter : et nous vous demandons le remboursement de la provision de .... €].

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Contester une facture

**Objet :** contestation facture

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous venons de recevoir la facture n° ..... datée du .. / .. / ..

Cependant, nous vous informons que celle-ci comporte l'erreur (les erreurs) sur les produits (ou services) suivant(s) :

Nature de la commande n° ..... du .. / .. / .. – Bon de commande du ../../.. numéro .....

- [produit 1] – [quantité] - [prix HT unitaire] – [prix HT total]

- [produit 2] – [quantité] - [prix HT unitaire] – [prix HT total]

Or sur votre facture, on trouve les lignes suivantes :

- [produit 1] – [quantité] - [prix HT unitaire] – [prix HT total]



## Les modèles de lettres

- [produit 2] – [quantité] - [prix HT unitaire] – [prix HT total]

Soit une différence en notre faveur de....., €HT, soit....., €TTC.

Nous attendons donc de votre part un avoir de ce montant afin de pouvoir régulariser ce dossier et mettre cette facture en paiement.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande de conciliation devant le tribunal d'instance

**Objet** : demande de conciliation devant le tribunal d'instance

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Secrétaire Greffier du Tribunal d'Instance,

Je soussigné (Nom, prénom), gérant de la société... immatriculée au RCS de... sous le numéro... ai l'honneur de solliciter (sur la base de l'article 830 du Code de procédure civile) une tentative préalable de conciliation, dans le litige concernant (*expliquer le litige*) qui m'oppose à (*nom de la société + adresse*).

En effet, le litige porte sur...

Vous trouverez en annexe les photocopies des éléments pour preuve de ma demande de conciliation.

Par ailleurs, pour réparation du préjudice subi, je réclame... € justifiés par...

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur le secrétaire Greffier du Tribunal d'Instance, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demander une documentation

**Objet :** demande de documentation

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Nous souhaiterions avoir plus d'informations sur le produit suivant... C'est pourquoi, nous vous prions de bien vouloir nous adresser une documentation complète ainsi que votre grille tarifaire et vos conditions de règlement.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Demander le remplacement d'articles défectueux

**Objet :** demande de remplacement d'articles défectueux

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous accusons réception de notre commande du .. / .. / ..

Cependant, nous vous informons que [*nom du produit*] est défectueux : en effet [*description du problème*].

Nous vous prions de nous envoyer par retour un produit conforme à sa désignation et ce, à vos frais.

## Les modèles de lettres

Bien évidemment, nous mettons à disposition les produits défectueux en nos bureaux.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐ \*

\* Si prix supérieur à 150 €.

## Effectuer un appel d'offres – distribution de produits

**Objet** : appel d'offres

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Implanté depuis .. / .. à ....., nous envisageons de distribuer les produits [*référence des produits*] de votre gamme [*nom de la gamme*].

Pourriez-vous nous envoyer :

- votre grille tarifaire revendeurs
- votre grille tarifaire des prix grand public
- le colisage
- les disponibilités
- les conditions de règlement
- les frais de port.

Veuillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Effectuer un appel d'offres de services

**Objet :** appel d'offres

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous souhaiterions faire réaliser [*description complète de la prestation intégrant le délai, les contraintes, les quantités...*].

Merci de nous faire parvenir avant le .. / .. / .. votre meilleur devis ainsi que vos conditions de règlement.

Veuillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Mise en demeure de livraison

**Objet :** mise en demeure de livraison

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Bon de commande n° ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

En date du .././.., notre entreprise vous a passé commande de...

Nous vous rappelons que le bon de commande... précisait que la livraison devait impérativement intervenir avant le .././..

Or, à ce jour, malgré nos appels téléphoniques, nos e-mails et vos promesses, nous n'avons pas été livrés.

Aussi, par la présente, je vous mets en demeure de me livrer avant le .././.. dernier délai.

Faute d'une livraison à cette date, nous serons dans l'obligation de demander au tribunal compétent la résolution du contrat sur la base de l'article L. 114.1 du Code de la consommation et de l'article 1610 du Code civil, ainsi que des dommages-intérêts.

Dans l'attente de votre livraison, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

### Réception de marchandises non commandées

**Objet :** Marchandises non commandées

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous avons reçu ce jour les produits ci-dessous :

- [Produit n° 1]
- [Produit n° 2]
- [Produit n° 3]

Or, ces produits n'ont jamais été commandés par nos soins.

Nous vous prions de nous informer au plus vite de la date de reprise de ces produits.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐ \*

\* Sans réponse au bout de 8 jours, renvoyer la lettre en recommandé avec AR

## Régularisation d'un chèque impayé

**Objet :** régularisation d'un chèque impayé

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Votre facture n°...

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Le règlement par chèque n°.... pour votre facture ... a été rejeté par notre banque, et nous vous prions de nous excuser pour ce désagrément.

Pour régulariser cet incident, nous vous prions de trouver ci-joint un chèque d'un montant de ... €, correspondant au montant de votre facture, à laquelle nous avons ajouté les frais demandés par votre banque.

Nous vous serions gré de nous envoyer :

- le chèque rejeté muni de la mention « annulé » de façon à ce que nous puissions le remettre à notre banque comme preuve de paiement ;
- une facture du montant des frais demandés par votre banque.

Dans l'attente, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## 4. Relations avec votre banque

### Contester une opération bancaire

**Objet** : opération bancaire n°.....

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

À la suite de notre discussion téléphonique, je vous confirme que le débit de ....., € n'est pas imputable à notre entreprise.

En effet (*préciser le motif*)

...

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

### Contester des prélèvements de frais bancaires

**Objet** : Contestation de prélèvement de frais bancaires

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

À la suite de la réception du relevé bancaire du mois de..., nous constatons que la somme de ... € a été débitée au titre de...

Or, nous n'avons pas été prévenus de ces tarifs, ni donné notre accord.

En conséquence, je vous demande de bien vouloir créditer notre compte de la différence, ainsi que les agios sur les sommes trop perçues, conformément au Code de la consommation.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## **Demander l'ouverture d'un crédit documentaire**

**Objet :** demande d'ouverture de crédit documentaire

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Notre société vient de conclure un contrat avec la société... située à (*ville/pays*).

C'est pourquoi, nous vous demandons de bien vouloir nous ouvrir un crédit documentaire au bénéfice de cette société pour un montant de .... €, correspondant au règlement de la facture jointe en annexe.

Afin de compléter ce dossier, vous trouverez en annexe les documents suivants :

- ☐ les documents de transport
- ☐ le certificat sanitaire (si nécessaire)
- ☐ le certificat d'origine
- ☐ le certificat d'assurance
- ☐ les notes de poids et de colisage



## Les modèles de lettres

Nous vous remercions de bien vouloir nous donner votre accord sous 72 heures afin de finaliser notre contrat avec cette société.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Demander un prêt à votre banque

**Objet** : demande de prêt

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

À la suite de notre entretien du .. / .. / .., je vous confirme notre souhait d'obtenir un prêt d'investissement de ....., € sur .... mois pour financer l'acquisition de [*description du matériel*].

Vous trouverez ci-joint les documents demandés :

- ☐ deux derniers bilans
- ☐ (*autre pièce demandée par le banquier*)

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous porterez à ce dossier et attendons votre réponse dans les 72 heures comme vous nous l'avez annoncé lors de notre discussion.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Demander un report d'échéance

**Objet :** demande de report d'échéance

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous sommes au regret de vous informer qu'il ne nous sera pas possible d'honorer le règlement de la facture n°..... à l'échéance prévue du .. / .. / ..

En effet, une circonstance exceptionnelle [*description si possible*] nous contraint à vous demander un report de paiement pour le .. / .. / ..

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande de remboursement suite aux prélèvements d'agios trop élevés

**Objet :** demande de remboursement suite aux prélèvements d'agios trop élevés

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

À la suite de la réception du relevé bancaire du mois de..., nous constatons que vous avez appliqué un taux d'agios de x % sur le montant de notre découvert.

Or, par accord de vos services dont vous trouverez en pièce jointe la copie, il avait été convenu que le taux d'agios appliqué à notre entreprise serait de y %.

## Les modèles de lettres

En conséquence, je vous demande de bien vouloir créditer notre compte de la différence, ainsi que les agios sur les sommes trop perçues.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

### Demande de remboursement à la suite d'un double prélèvement de Carte Bancaire

**Objet :** demande de remboursement à la suite d'un double prélèvement de Carte Bancaire

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (numéro de votre chrono)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

À la suite de la réception du relevé bancaire du mois de..., nous constatons que la somme de ... € a été débitée deux fois pour la même transaction.

En conséquence, je vous demande de bien vouloir créditer notre compte de la différence, ainsi que les agios sur les sommes trop perçues.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## **Demande de révision du taux d'intérêt d'un prêt**

**Objet :** demande de révision du taux d'intérêt d'un prêt

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Directeur,

Notre entreprise a souscrit un prêt de ... € le .././.. auprès de votre agence pour...

Or, la chute constante des taux nous amène à étudier la possibilité de renégocier ce crédit.

Étant par ailleurs satisfaits de vos services, nous souhaiterions étudier avec vous la possibilité de réviser le taux d'intérêt appliqué à ce crédit.

C'est pourquoi, nous attendons de votre part une proposition en ce sens.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## **Demande de découvert occasionnel**

**Objet :** Demande de découvert occasionnel

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

## Les modèles de lettres

À la suite de circonstances exceptionnelles, notre compte risque d'être en découvert d'un montant maximum de ... €.

C'est pourquoi nous sollicitons de votre part l'autorisation pour un découvert exceptionnel entre le ../../.. et le ../../.. pour un montant de ... €.

Dans l'attente de votre décision, et me tenant à votre disposition pour vous expliquer de vive voix la situation de l'entreprise, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande d'échelonnement d'un crédit

**Objet :** Demande d'échelonnement d'un crédit

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (numéro de votre chrono)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

À la suite de circonstances exceptionnelles, notre entreprise connaît quelques problèmes de trésorerie et, en conséquence, nous ne pourrions pas honorer les... échéance(s) du prêt n° ...

C'est pourquoi nous sollicitons de votre part la mise en place d'un nouvel échancier afin de stabiliser la situation de notre entreprise.

Dans l'attente de votre décision, et me tenant à votre disposition pour vous expliquer de vive voix la situation de l'entreprise, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande de certificat de non-paiement à la banque

**Objet :** Demande de certificat de non-paiement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

Nous recevons ce jour le chèque n° ... , émis par notre client sur la banque... pour un montant de... €. Celui-ci nous est retourné impayé faute de provision suffisante.

Nous vous remercions de bien vouloir nous établir un certificat de non-paiement afin que nous puissions engager les poursuites judiciaires.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande de suspension de prélèvement automatique à la banque

**Objet :** demande de suspension de prélèvement automatique à la banque

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le.....,

## Les modèles de lettres

Monsieur le Directeur,

Nous vous prions de bien vouloir suspendre le prélèvement automatique accordé à ... (nom du créancier), et ce, jusqu'à nouvel ordre de ma part.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Dénonciation de cautionnement à la banque

**Objet** : dénonciation de cautionnement à la banque

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (numéro de votre chrono)

Numéro du compte : ...

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Directeur,

Par acte sous-seing privé en date du .././.., je me suis porté caution solidaire de la société... dont le siège est à... pour les montants des engagements dont elle pourrait être redevable vis-à-vis de votre établissement, à concurrence de... euros.

J'ai l'honneur de vous informer que je révoque mon engagement à compter du...

En conséquence, je ne serai tenu désormais que des dettes contractées par la société jusqu'à cette date.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Établir une procuration bancaire

**Objet :** procuration bancaire

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Je soussigné [*Prénom/Nom*], [*fonction*] de la société [*nom de la société*] domiciliée à [*adresse de l'entreprise*], donne procuration à [*Prénom/Nom*], [*fonction*], né(e) le .. / .. / .. à ..... sur :

le compte n° .....

pour effectuer :

- des remises de chèques et d'espèces
- retirer des chéquiers.

Pour valoir ce que de droit.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Fermer un compte bancaire

**Objet :** fermeture du compte n°.....

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur,

Nous avons le regret de vous informer que nous souhaitons clore le compte n°..... géré par votre agence.

Pour cela, nous laissons une provision de ..... € afin de couvrir les échéances à venir.

Merci nous retourner sous 48 heures un relevé détaillé de nos transactions ainsi qu'un chèque du solde de notre compte moins les provisions.



## Les modèles de lettres

Nous pouvons soit détruire nos moyens de paiement, soit vous les rapporter en agence. Merci de nous en informer rapidement.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

*Attention : on ne dit pas clôturer un compte, mais clore un compte*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Opposition sur chéquier perdu ou volé

**Objet** : opposition sur chéquier

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : *(numéro de votre chrono)*

Numéro du chéquier (si connu) : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur,

Je soussigné [*Prénom/Nom*], [*fonction*] de la société [*nom de la société*] domiciliée à [*adresse de l'entreprise*], vous confirme l'opposition sur notre/nos chèques perdus ou volés.

Conformément à l'article L. 131-35 du Code monétaire et financier, je vous prie de ne plus accepter de chèques émis sur notre compte, avant validation par moi-même (*et par M./Mme...*).

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Opposition sur carte bancaire volée

**Objet :** opposition sur carte bancaire

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro de la carte bancaire : ...

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Directeur,

Je soussigné [*Prénom/Nom*], [*fonction*] de la société [*nom de la société*] domiciliée à [*adresse de l'entreprise*], vous confirme l'opposition sur la carte bancaire numéro... suite à son vol.

Vous trouverez en annexe la copie de la déclaration de vol que j'ai effectué le ../../.. à .. h .. auprès de la Gendarmerie/Police Nationale de...

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Révoquer une procuration bancaire

**Objet :** révocation d'une procuration bancaire

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Je soussigné [*Prénom/Nom*], [*fonction*] de la société [*nom de la société*] domiciliée à [*adresse de l'entreprise*], révoque la procuration accordée à [*Prénom/Nom*], [*fonction*], né(e) le .. / .. / .. à ..... sur le compte n° ..... à compter de réception de ce courrier.

Pour valoir ce que de droit.

*Nom du signataire + fonction + signature + cachet de l'entreprise*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## 5. Relations avec les impôts

### Avis de déménagement

**Objet :** avis de déménagement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Monsieur le Trésorier Principal,

Messieurs,

Nous vous informons que le siège de notre entreprise a déménagé (*adresse*).

Nous vous prions de trouver ci-joint une copie de l'annonce légale preuve de la régularité de ce déménagement.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## **Demande de délai de dépôt d'une déclaration fiscale**

**Objet** : demande de délai de dépôt d'une déclaration fiscale

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Notre déclaration de ... (déclaration fiscale en question) doit être déposée à votre centre avant le ../../..

Cependant, nous faisons face à une circonstance indépendante de notre volonté de par (*citer la circonstance*), et nous ne sommes pas en mesure de vous la remettre en temps et en heure.

C'est pourquoi, nous sollicitons de votre part un report exceptionnel de x jours pour déposer notre document fiscal.

Dans l'attente de votre accord, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## **Demande de délai de paiement**

**Objet** : demande de délai de paiement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Rencontrant actuellement une situation exceptionnelle au niveau de notre trésorerie, nous ne pourrions honorer notre dette concernant le paiement de... (*citer l'impôt*).

## Les modèles de lettres

C'est pourquoi, nous vous demandons de nous accorder un délai pour régler cet impôt de xxxx jours.

*ou*

C'est pourquoi, nous vous proposons de vous régler ... mensualités de ... €, payées le .. de chaque mois, soit par chèque, soit par prélèvement automatique.

À réception du dernier règlement, je vous solliciterai à nouveau pour la remise gracieuse des intérêts de retard.

Dans l'attente de votre accord, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

### **Demande de remise gracieuse des intérêts de retard**

**Objet :** demande de délai de paiement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : *(numéro de votre chrono)*

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Par courrier du .././../, vous avez accepté notre plan de règlement pour l'impôt...

Ayant épuré notre dette en temps et heure, nous vous sollicitons à nouveau pour vous demander la remise gracieuse des intérêts de retard.

Dans l'attente de votre accord, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande de dégrèvement

**Objet :** demande de dégrèvement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Par courrier du .././../, vous avons reçu l'avis d'imposition pour ... (préciser l'impôt), dont vous trouverez une copie en annexe.

Or, nous contestons le calcul de cet impôt pour les raisons suivantes :

- ...

- ...

C'est pourquoi, nous vous sollicitons pour étudier notre dossier.

Cependant, dans l'attente de votre décision, nous vous demandons de surseoir au paiement de la somme de ... € qui nous semble ne pas vous être due conformément à l'article L. 277 du Livre des Procédures Fiscales.

Dans l'attente de votre accord, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Demande de report de rendez-vous pour un contrôle fiscal

**Objet :** demande de report de rendez-vous pour un contrôle fiscal

Votre référence : avis de vérification du .././../

Ville du siège, le.....,

Monsieur l'Inspecteur des Impôts,

Nous accusons réception de la notification pour une vérification de comptabilité, dont le premier rendez-vous est fixé le ../../.. à .. h ..

Cependant, je ne puis vous recevoir à cette date pour les raisons suivantes : ...

C'est pourquoi je vous demande d'accepter le report de ce premier rendez-vous, et vous propose les dates suivantes :

- (proposer au moins 3 dates)

- ...

- ...

Si l'une de ces dates vous convient, ou si vous souhaitez me fixer une autre date de rendez-vous, vous pouvez me joindre sur mon mobile au 06 .. .. .

Vous remerciant pour votre compréhension, veuillez agréer, Monsieur l'Inspecteur des impôts, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Établissement d'un forfait

**Objet** : établissement d'un forfait

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : *(numéro de votre chrono)*

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Notre entreprise créée le ../../.. et immatriculée au RCS de ... sous le numéro ... et dont l'activité est ... souhaiterait obtenir un forfait au titre de la TVA et des Bénéfices Industriels et Commerciaux.

Je vous prie de trouver ci-joint en annexes :

- notre business plan<sup>3</sup>

3. Voir *Comment rédiger un Business Plan efficace et séduire vos investisseurs*, Gualino éditeur, 2010.

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

- la copie de notre bail
- un compte de résultat prévisionnel
- un extrait K-bis

Dans l'attente de votre confirmation, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

### Option de paiement de la TVA sur les débits

**Objet :** option de paiement de la TVA sur les débits

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Responsable du Centre,

Conformément à l'article 77 annexe III du Code général des impôts, nous souhaiterions opter pour le paiement de la TVA sur les débits à partir du ../../..

Dans l'attente de votre confirmation, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐



## Requête auprès du Tribunal Administratif

**Objet :** Requête auprès du Tribunal Administratif

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du PV : ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Président du Tribunal Administratif,

Copie : décision du Directeur des Services Fiscaux/avis de mise en recouvrement

Par décision en date du .././., le Directeur des Services Fiscaux de ... a rejeté ma réclamation portant sur ... (*indiquer la nature de l'impôt*).

J'ai en effet contesté auprès des services fiscaux de... la somme de ... € qui a fait l'objet d'un avis de mise en recouvrement n° ... en date du .././..

Cette imposition se décompose comme suit :

- impôt en principal :	... Euro
- pénalités :	... Euro
- soit un total de :	... Euro

Malgré la décision du Directeur des Services Fiscaux, je persiste dans ma demande de dégrèvement pour les raisons suivantes :

(*rappeler les circonstances de l'imposition et développer la cause invoquée*)

En conclusion, pour ces motifs et tous autres qui pourraient être amenés à faire valoir ultérieurement s'il y a lieu, je demande l'annulation de la décision du Directeur des Services Fiscaux et de prononcer en ma faveur la décharge de la somme de ... euro.

Je désire être convoqué à l'audience au cours de laquelle le présent litige sera jugé.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Réponse à votre notification de redressement - Acceptation

**Objet :** réponse à votre notification de redressement

Votre référence : notification de redressement n° ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur l'Inspecteur des Impôts,

Nous accusons réception de la notification de redressement n°..., et, n'ayant pas de remarques spécifiques, nous acceptons ce redressement.

Lors de l'analyse de notre comptabilité, vous avez pu vous apercevoir de notre bonne foi.

C'est pourquoi, vous comprendrez aisément que ce supplément d'impôts va entraîner de graves problèmes de trésorerie à notre entreprise et, en conséquence, nous vous demandons une grande modération dans l'application des pénalités liées à ces redressements.

Vous remerciant pour votre compréhension et, dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

*Ce courrier est à envoyer dans les 30 jours calendaires suivant réception de la notification.*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Réponse à votre notification de redressement - Refus

**Objet** : réponse à votre notification de redressement

Votre référence : notification de redressement n° ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur l'Inspecteur des Impôts,

Nous accusons réception de la notification de redressement n°...

Ces redressements portent sur les (*donner l'impôt concerné*) pour les exercices 20.. à 20..

Nous refusons l'ensemble de ces redressements qui ne nous semblent pas justifiés, et ce pour les raisons suivantes :

- (précisez les raisons)

- ...

- ...

C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir reconsidérer votre position à la lecture de ces nouveaux éléments.

Vous remerciant pour votre compréhension, et dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

*Ce courrier est à envoyer dans les 30 jours calendaires suivant réception de la notification.*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Réponse à votre notification de redressement – Recours hiérarchique

**Objet :** réponse à votre notification de redressement

Votre référence : notification de redressement n° ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Directeur de Centre,

Copie : Monsieur l'Inspecteur des Impôts,

Par courrier du .././../, M. l'Inspecteur des Impôts nous a adressé la notification de redressement n°... d'un montant de ... €.

Nous avons répondu à sa notification en lui apportant des éléments nouveaux par courrier du .././../

Cependant, M. l'Inspecteur des Impôts a maintenu son redressement.

C'est pourquoi j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir m'accorder une audience à la date et heure de votre choix, et ce avant la mise en recouvrement des impositions complémentaires.

Vous remerciant pour votre compréhension, et dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nom du signataire + fonction

*Ce courrier est à envoyer dans les 30 jours calendaires suivant la date de réception de la seconde notification (après la réponse refusant la notification de redressement).*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Réponse à votre notification de redressement – Saisine administrative

**Objet :** Saisine administrative

Votre référence : notification de redressement n° ...

Ville du siège, le.....,

Monsieur le Président de la Commission Départementale des Impôts Directs et Taxes sur Chiffre d'Affaires

Copie : Monsieur l'Inspecteur des Impôts,

Par courrier du .././.., M. l'Inspecteur des Impôts nous a adressé la notification de redressement n°... d'un montant de ... €, dont vous trouverez en annexe une copie.

Nous avons répondu à sa notification en lui apportant des éléments nouveaux par courrier du .././..

Cependant, M. l'Inspecteur des Impôts a maintenu son redressement.

C'est pourquoi j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir examiner le dossier par votre Commission au cours d'une prochaine séance durant laquelle j'apporterai les éléments prouvant ma contestation.

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

*L'objectif est de surseoir au paiement en se donnant une chance de plus d'argumenter son dossier.*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## 6. Courriers divers

### Autorisation de parking pour déménagement

**Objet :** Autorisation de parking pour déménagement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Maire,

Notre société va procéder à son emménagement/déménagement le .../.../...

À cette occasion, nous vous demandons de bien vouloir autoriser notre déménageur (*nom de la société de déménagement*) à occuper provisoirement la voirie le .../.../... de ...h. à ...h.

Pour information, le camion de déménagement immatriculé ... a une longueur de ... mètres.

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur le Maire, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

### Annuler une réservation

**Objet :** annulation de réservation

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

## Les modèles de lettres

Nous avons le regret de vous informer de l'annulation de la réservation n° ..... du .. / .. / .. , et ce en raison d'un imprévu professionnel.

J'espère que vous accepterez que l'acompte versé pour cette réservation puisse être conservé pour une prochaine commande.

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Contestation d'une facture téléphonique

**Objet :** Contestation d'une facture téléphonique

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (numéro de votre chrono)

Numéro de votre facture :...

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Ma facture téléphonique numéro ... pour le (s) mois de ... me paraît excessive compte tenu

- de mes factures habituelles.
- que l'entreprise était fermée et que personne n'avait accès à ma ligne.

Aussi, je vous serai reconnaissant de bien vouloir faire vérifier le fonctionnement correct de ma ligne, de porter les résultats à ma connaissance et de me justifier le montant des sommes réclamées.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Contestation de la validité d'un PV

**Objet :** Contestation de la validité d'un procès-verbal

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du PV :...

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Procureur de la République,

Je tiens à porter à votre connaissance ma réclamation sur la validité d'un procès-verbal dont j'ai fait l'objet le ../../.. ..h.. dont vous trouverez une copie ci-jointe.

En effet,

• la date mentionnée sur le PV est erronée puisque j'ai été verbalisé le (date) et non le (date).

ou

• je n'étais pas en ce lieu à cette date, il doit s'agir d'une erreur dans l'identification du conducteur.

En conséquence, je vous remercie de m'exonérer du paiement de cette contravention dont je ne suis pas l'auteur (ou présentant des erreurs matérielles).

Merci de bien vouloir accuser réception de ma requête afin que je puisse clore ce dossier.

Veuillez croire, Monsieur le Procureur de la République, en l'expression de mes respectueuses salutations.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒



## Contestation PV - Retrait de point

**Objet :** Contestation pour irrégularité de procédure

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du PV :...

Ville du siège, le .....,

Monsieur le Procureur de la République,

On m'a dressé un procès-verbal d'infraction en date du .../.../... suite à une infraction consistant en (*détail*) et je reçois ce jour une notification de pertes de points.

Je vous informe que je conteste l'exactitude de la mention « CERFA 90-0204 remis au contrevenant » qui est indiquée sur ce procès-verbal. Il est indiqué que j'aurais reçu, lors de mon arrestation, l'information prévue par les articles L. 223-3 et R. 223-3 du Code de la route.

Or, ce document ne m'a pas été remis par l'officier qui m'a verbalisé.

C'est pourquoi je conteste le retrait de points qui m'est signifié pour irrégularité de procédure.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir créditer mon permis de conduire du nombre de points qui ont fait l'objet de retrait de notification.

Dans l'attente de votre confirmation, je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Procureur de la République, l'expression de mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Contestation PV – Demande de photographie

**Objet :** Demande de photographie

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Numéro du PV :...

Ville du siège, le .....,

Madame, Monsieur,

Le véhicule immatriculé ... dont l'entreprise est propriétaire a été flashé par un radar automatique à une vitesse de (vitesse) le .../.../... à ...

Pour cette infraction présumée, notre entreprise vient de recevoir une amende forfaitaire de ... €.

En vertu de l'article 6, alinéa 2 de l'arrêté du 27 octobre 2003 portant création du système de contrôle sanction automatisé, je vous prie de bien vouloir m'envoyer une copie des photographies.

Dans l'attente, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Déclarer un sinistre (assurance)

**Objet :** déclaration de sinistre

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

## Les modèles de lettres

Nous avons le regret de vous informer qu'un sinistre s'est produit au sein de notre entreprise. En voici les motifs : (*date, lieu, personnes concernées, lieux endommagés, matériels endommagés*).

Ce sinistre est couvert par le contrat n°..... souscrit auprès de votre organisme le .././..

C'est pourquoi, nous vous prions d'accuser réception de cette déclaration en nous adressant le numéro de dossier que nous devons utiliser pour régler ce sinistre.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

À noter : à envoyer dans les 48 heures suivant le moment du sinistre

## Demander un devis (assurance)

**Objet** : demande de chiffrage

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Notre entreprise créée le .. / .. /.. souhaite contracter auprès d'une société d'assurances les risques suivants. C'est pourquoi nous vous demandons de nous envoyer avant le .. / .. /.. votre devis avec la description complète des prestations proposées :

(*sélectionnez les prestations demandées*)

- multirisque entreprise (précisez l'adresse du site, la surface et le nombre de collaborateurs prévus) ;
- l'assurance responsabilité civile ;
- l'assurance perte d'exploitation ;
- l'assurance protection juridique professionnelle ;

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

- l'assurance homme clé ;
- l'assurance accident du travail ;
- l'assurance chômage du gérant.

Vous pouvez me contacter les .. / .. / .. et .. / .. /.. entre .. h.. et .. h .. afin que je puisse vous communiquer les éléments nécessaires à votre cotation.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

## Demander des délais de paiement à l'URSSAF

**Objet :** demande de délai de paiement

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Vos références :...

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Nous accusons réception de votre appel à cotisation dont la date limite est le .. / .. / ..

Or, notre entreprise connaît actuellement des problèmes passagers de trésorerie. [*si possible indiquer pourquoi – paiement d'un client non effectué, paiement d'un client rejeté par la banque...*].

Nous vous proposons donc un échelonnement du paiement comme suit :

- à la date d'échéance : ..... € correspondant aux sommes prélevées sur les salaires des collaborateurs ;
- le 10 de chaque mois par virement automatique : ....., € et ce pendant 3 mois.

Par ailleurs, nous vous demandons la remise gracieuse des pénalités afin de ne pas empirer la situation de l'entreprise.

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nom et fonction du signataire

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

*À noter : autant il est possible de demander et que l'URSAAF accepte un délai de paiement des sommes dues par l'employeur, autant il est impératif de verser à l'échéance les sommes prélevées sur les salaires des collaborateurs.*

### **Demande d'abandon des poursuites suite à un PV**

**Objet :** Demande d'abandon des poursuites suite à un PV

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (numéro de votre chrono)

Numéro du PV :...

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Le véhicule (*type/marque*) de notre entreprise immatriculée ..., a été verbalisé pour ... le .././.. à ...

Or ce jour là, aucun collaborateur n'a utilisé ce véhicule.

Pour preuves, je vous transmets l'emploi du temps de chacun des salariés de l'entreprise.

En conséquence, et par application des dispositions du Code de la route, je demande à ce que notre entreprise soit exonérée de toute poursuite au titre de ladite contravention.

Dans l'attente de votre décision, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Réclamation au transporteur en cas d'avarie ou de perte partielle

**Objet :** Réclamation sur la livraison du .. / .. / ..

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : (*numéro de votre chrono*)

Ville du siège, le .....,

Copie : [Nom du fournisseur]

Monsieur,

Vous avez livré le .. / .. / .. la commande n°..... de notre fournisseur [*nom du fournisseur*].

Conformément à l'article 105 du Code du commerce, nous vous confirmons les réserves émises sur le bon de livraison, à savoir :

- [réserve n° 1]
- [réserve n° 2]
- [réserve n° 3]

Votre responsabilité étant engagée, nous vous prions de reprendre les articles défectueux, de les faire remplacer par notre fournisseur et de les livrer au plus vite.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Refus de dénonciation suite à un PV

**Objet** : Refus de dénonciation suite à un PV

Notre référence (à indiquer sur toutes vos correspondances) : *(numéro de votre chrono)*

Numéro du PV :...

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Le véhicule (*type/marque*) de notre entreprise immatriculée ..., a été verbalisé pour ... le .././.. à ... pour ...

Cette voiture est à disposition de l'ensemble des collaborateurs et non affectée à un salarié en particulier.

Notre enquête interne n'a pas permis d'établir le nom de l'utilisateur de ce véhicule.

En conséquence, je demande à être exonéré de toute poursuite au titre de ladite contravention.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## Résiliation d'un contrat d'assurance

**Objet** : Résiliation du contrat d'assurance n°.....

Ville du siège, le .....,

Monsieur,

Conformément aux conditions générales du contrat d'assurance n°....., nous vous informons que nous souhaitons le résilier à l'échéance, soit pour le .././..

Merci de nous donner acte de cette résiliation.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

*Nom du signataire + fonction*

Envoi par :

- mail ☐
- lettre ☐
- lettre recommandée avec AR ☒

## 7. Modèles de formulaires

### Devis

Devis n° : .....				
Date : .. / .. / ..				
Nom du client				
Société				
Adresse complète				
Code Postal – Ville				
Référence	Désignation	Quantité	Prix HT unitaire	Prix HT Total
FL	Frais d'emballage et de livraison	1		
			TOTAL HT	
			TVA 19,6 %	
			TOTAL TTC	
Devis valable 3 mois				
Délai de livraison : .... semaines				
Conditions de règlement :				

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

À noter : devis fait sur papier à en tête obligatoirement incluant le n° de TVA intracommunautaire.  
La date de validité est obligatoire.



## Bon de commande

Bon de commande n° : .....				
Date : .. / .. / ..				
Nom du fournisseur				
Société				
Adresse complète				
Code Postal – Ville				

Référence	Désignation	Quantité	Prix HT unitaire	Prix HT Total
FL	Frais d'emballage et de livraison	1		
			TOTAL HT	
			TVA 19,6 %	
			TOTAL TTC	

Délai de livraison : .... semaines
Conditions de règlement :

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

*À noter : bon de commande fait sur papier à en tête obligatoirement incluant le n° de TVA intracommunautaire.*

## Facture

Facture n° : .....

Date : .. / .. / ..

Société

Adresse complète

Code Postal – Ville

Référence	Désignation	Quantité	Prix HT unitaire	Prix HT Total
FL	Frais d'emballage et de livraison	1		
			TOTAL HT	
			TVA 19,6 %	
			TOTAL TTC	

Mode de règlement : chèque ou virement

Conditions de règlement :

Taux des pénalités exigibles à compter du .. / .. / .. en l'absence de paiement : .. % / mois

Nos conditions de vente ne prévoient pas d'escompte pour paiement comptant ou anticipé

Envoi par :

- mail ☒
- lettre ☒
- lettre recommandée avec AR ☐

À noter : facture sur papier à en tête obligatoirement incluant le n° de TVA intracommunautaire.

## 8. Conditions Générales de Vente

### *Mentions légales*

Les Conditions Générales de Vente ne sont pas obligatoires, mais constituent néanmoins un socle juridique bien utile en cas de désaccord avec un client. Quand celles-ci sont formalisées, elles doivent intégrer des mentions obligatoires, définies par l'article L. 441-6 du Code du commerce modifié par la loi 2008-776 du 4 août 2008 :

- les conditions de vente ;
- le barème des prix unitaires ;
- les réductions de prix ;
- les conditions de règlement : celles-ci doivent obligatoirement intégrer les conditions d'application et le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

### *Le taux de pénalité*

Le taux de pénalité est calculé sur la base du taux appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement, majoré de 10 points de pourcentage.

Néanmoins, vous pouvez dans les Conditions Générales de Vente décider d'un taux inférieur à la loi, sans pour autant être inférieur à trois fois le taux de l'intérêt légal.

C'est pourquoi, normalement, vous devez vérifier chaque année le taux de pénalité que vous appliquez dans vos CGV, ou alors préciser la méthode de calcul en reprenant la définition légale citée en première phrase de ce paragraphe.

En pratique, il est fixé par la majorité des entreprises à 1,5 % par mois, puisque ce taux n'est pas soumis au taux d'usure, mais est une pénalité.

Selon l'Administration, les pénalités sont calculées sur le montant TTC de la facture.

Il faut noter que depuis la loi NRE , les pénalités sont exigibles dès que la date de règlement de la facture figurant sur la facture est dépassée, et ceci sans qu'aucun rappel soit nécessaire.

Pour l'Administration, l'exigibilité est impérative puisqu'elle fait partie intégrante du contrat de vente. L'administration fiscale peut même considérer que la non-application de la facturation des intérêts de retard peut être considérée comme une faute de gestion ; ou tout du moins, comme un revenu non perçu mais imposable.

Pourtant, dans la pratique, et pour des raisons purement commerciales, ces pénalités ne sont jamais appliquées.

## Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise

Le défaut de mention du taux de pénalités de retard peut entraîner :

- une amende de 75 000 € qui peut être portée à 50 % de la somme facturée (article L. 441-4 du Code du commerce) ;
- les personnes morales encourent une exclusion des marchés publics pour cinq ans au plus (article L. 441-5 du Code de commerce).

### à savoir

Il est obligatoire pour toute entreprise immatriculée au Registre du Commerce de produire à tout acheteur qui en fait la demande des Conditions Générales de Vente (article L. 442-6 du Code du commerce).

Les Conditions Générales de Vente peuvent être différentes selon les catégories d'acheteurs.

Le professionnel qui dérogerait à l'obligation de communication de ses conditions générales de ventes s'expose aux sanctions civiles de l'article L. 442-6 et notamment à une amende civile dont le montant maximal pour ce cas est de deux millions d'euros.

### **Modèle de Conditions Générales de Vente pour de la vente en ligne**

*À noter : le modèle fourni ci-dessous est donné à titre indicatif. Il ne peut en aucun cas être utilisé sans validation préalable par un avocat. En aucun cas, il ne peut engager l'auteur de cet ouvrage.*

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la société ... au capital de ... euros dont le siège social est à ..., immatriculée au registre du commerce et des sociétés de ... sous le numéro ... ci-après dénommée "XXX"

et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet de "XXX" ci-après dénommée l'internaute.

#### **1. Objet**

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre XXX et l'internaute et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand de XXX, que l'internaute soit professionnel ou consommateur.

L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente. Celles-ci prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par XXX.

XXX se réserve le pouvoir de modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'internaute.

### **2. Prix**

Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA en vigueur au jour de la commande, tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services) hors participation aux frais de traitement et d'expédition. XXX se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison et de traitement, et sont définis par zones géographiques. Un tableau des prix de livraison et de traitement est disponible sur notre site et peut être modifié à tout moment.

Les produits demeurent la propriété de XXX jusqu'au complet paiement du prix.

### **3. Commande**

Toute commande vaut acceptation expresse et irrévocable des prix et des descriptions des produits disponibles à la vente. L'internaute déclare avoir pris connaissance et accepte irrévocablement les présentes Conditions Générales de Vente avant d'avoir passé commande. La validation de la commande par l'internaute vaut donc acceptation des Conditions Générales de Vente. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'internaute de la confirmation de la commande par Le Site et encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix. Au moment de la commande, l'internaute doit valider sa commande après l'avoir vérifiée, effectuer le paiement dans les conditions prévues et avoir reçu confirmation de sa commande et de son règlement.

Au moment de la validation de la commande, l'internaute a accès à l'intégralité des Conditions Générales de Vente. Le fait de valider sa commande vaut acceptation de l'intégralité de ces Conditions Générales de Vente et de renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou autres conditions.

Les systèmes d'enregistrement automatique du site sont considérés comme valant preuve du contrat de vente et de sa date. XXX s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits. À défaut de disponibilité du produit, XXX s'engage à en informer au plus vite l'Internaute.

### **4. Disponibilité**

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits vous sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail ou par courrier dès réception des informations reçues par les fournisseurs. Votre commande sera automatiquement annulée et vous serez immédiatement remboursés si votre compte bancaire a été débité. Pour le paiement par chèque, en cas d'indisponibilité de tout ou partie de la commande, le remboursement s'effectuera au choix de XXX par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque au plus tard dans les trente jours à compter du paiement des sommes versées par le client.

### **5. Paiement**

Le paiement doit être effectué en ligne par compte .... La facture du produit sera insérée dans le colis contenant le produit commandé. Pour les commandes cadeaux, la facture sera envoyée directement à l'acheteur.

Paiement en ligne par carte bancaire : le compte n'est débité que du montant des produits commandés et effectivement expédiés plus des frais de livraison.

### **6. Sécurisation du paiement**

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation pour le paiement par carte bancaire. Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer) pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. Les éléments de votre carte bancaire ne transitent pas sur notre site, et seul l'établissement bancaire sur le site duquel vous effectuez votre paiement a accès à ces données. Néanmoins, XXX ne peut garantir l'inviolabilité de ces données lors du transfert sur le réseau ou au sein de l'Établissement Bancaire. C'est pourquoi, XXX ne peut engager sa responsabilité en cas d'effraction sur les réseaux tiers.

### **7. Frais de port, conditions et délais de livraison**

XXX se charge d'effectuer en votre nom et pour votre compte la livraison de votre colis par l'intermédiaire de la Poste ou d'un transporteur agréé par la société XXX. Votre commande est expédiée dans un emballage discret et solide dans lequel les produits sont protégés. Aucune marque extérieure ne permet d'identifier le contenu du colis. Les risques sont à la charge de l'internaute à compter du moment où les produits ont quitté nos locaux. En cas de dommage pendant le transport, la protestation motivée doit être formulée auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la livraison.

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Si ceux-ci dépassent trente jours à compter de la commande, le contrat de vente pourra être résilié et l'internaute remboursé.

### **8. Garantie**

En cas de non-conformité ou de défectuosité du produit livré, l'Internaute devra en informer le Service Clients de XXX par e-mail dans le délai de 30 jours suivant la date de livraison, celle-ci incluse, qui s'engage à remédier au problème dans les meilleurs délais. XXX garanti également, conformément aux dispositions légales prévues par les articles 1641 et suivants du Code civil, l'Internaute, contre tout vice caché affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation. XXX ne pourra être tenu responsable des conséquences dommageables en résultant.

En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être remboursé par XXX qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

### **9. Droit de rétractation**

L'Internaute dispose d'un délai de sept jours ouvrables pour retourner, à ses frais, les produits non-utilisés ne lui convenant pas dans leur emballage d'origine non endommagé. Ce délai court à compter du jour de la réception des produits par l'Internaute. En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Internaute aura le choix de demander soit le remboursement de sa commande, à l'exception des frais de retour qu'il aura engagé, soit l'échange du produit.

### **10. Protections de données personnelles**

En application de l'article 27 de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour la gestion de votre dossier et le traitement de vos commandes. Les informations demandées restent secrètes et ne seront pas transmises à d'autres sociétés sans accord préalable de votre part.

### **11. Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur les sites XXX sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du Code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du catalogue de XXX est strictement interdite.

### **12. Responsabilité**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Les photographies, textes, graphismes informations et caractéristiques reproduits et illustrant les produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de XXX ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une de ces photographies, textes ou graphismes informations ou caractéristiques des produits ou en cas de modification des caractéristiques des produits par les fournisseurs. Bien entendu pour toute question sur les produits vous pouvez contacter notre service clientèle. XXX ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site XXX. XXX dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Dans le processus de vente en ligne, XXX n'est tenu que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que la perte des données, intrusion, virus, rupture de service, ou autres problèmes involontaires.

### **13. Durée**

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par XXX.

### **14. Archivage**

XXX archive ses bons de commandes et ses factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de XXX, ainsi que les impressions papier, seront considérées par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

### **15. Droit applicable**

Le présent contrat est soumis à la loi française. Tout règlement de litige peut être fait auprès de notre Service Clients et à défaut d'un règlement amiable, il sera de la compétence du tribunal de ... (ville), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.






# Les 90 modèles de lettres du chef d'entreprise


Pascal Chauvin

Pour les chefs d'entreprise qui n'ont pas de secrétaire ou d'assistante, le travail administratif prend beaucoup trop de temps, et ce au détriment de l'activité commerciale ou la production de biens ou services.



C'est pour vous aider que cet ouvrage **recense des modèles de lettres sur des thèmes courants**, vous faisant ainsi gagner du temps. Et si le thème de votre lettre ou votre e-mail ne figure pas dans la liste des courriers pré-écrits, vous trouverez en première partie de ce livre une méthodologie simple pour écrire une lettre efficace.

Enfin, sont listées les informations légales à indiquer sur un courrier officiel ainsi que les formules de politesse les plus courantes.



En bonus, un **modèle de conditions générales de vente** pour un site de vente en ligne a été intégré dans cet opus.

*Diplômé de 3<sup>e</sup> cycle de l'ISG Paris, **Pascal Chauvin** a exercé des fonctions de direction au sein de groupes internationaux dans toute l'Europe. Il dirige actuellement l'agence de communication Xyloon.*

crédit photo : Fotolia



Prix : 6,80 €  
ISBN 978-2-297-00517-3  
[www.lextenso-editions.fr](http://www.lextenso-editions.fr)

 **Gualino**  
**lextenso** éditions