

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Recommandation 2015 : Coûts administratifs

DESCRIPTION

Madame D. a été contactée téléphoniquement par ELEXYS parce que ses factures – envoyées par courrier électronique – restaient impayées. Cependant, Madame D. n'a pas reçu de courriers électroniques de la part d'ELEXYS. Après enquête, il s'avère que les courriers étaient envoyés à une adresse erronée.

Les courriers ont ensuite été envoyés à l'adresse correcte. Cependant, ELEXYS a facturé des coûts administratifs pour le paiement tardif des factures intermédiaires envoyées à l'adresse électronique erronée.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELEXYS a fait parvenir une copie du contrat au Service de Médiation. Le fournisseur exige que les factures soient payées par le client.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

La copie de contrat envoyée par le fournisseur était illisible. Le Service de Médiation a donc demandé une copie lisible du document.

Vu que le Service de Médiation n'a pas reçu de réponse à cette demande, ni aux rappels envoyés à ce sujet, il n'était pas possible de vérifier si les factures avaient été envoyées à l'adresse électronique correcte.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer les frais de rappel et de mise en demeure facturés.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELEXYS a accepté de créditer les frais facturés.