RÉCLAMATIONS

LEÇON 1. GÉNÉRALITÉS

Bloc 1. Texte

La réclamation est une déclaration faite par des parties au sujet de la non-exécution par l'autre partie des obligations qui lui incombent. Les réclamations sont faites dans les cas d'infraction aux conditions de contact. Les questions peuvent être l'objet des réclamations extrêmement variées. Mais généralement, ce genre de correspondance professionnelle recouvre les problèmes suivants: la qualité, la quantité, l'emballage, les délais de livraison et les modalités de règlement (si l'acheteur refuse de verser la somme due).

Les réclamations se font par écrit et dans les délais fixés qui diffèrent selon leur nature et qui sont stipulés dans le contrat. La non-observation de ces délais prive l'acheteur du droit d'exiger la satisfaction de ses réclamations. En cas de non-paiement ou  de retard de paiement, le vendeur adresse à l'acheteur une lettre de rappel.

Il est évident que toute réclamation doit être bien fondée.

Dans ce cas elle sera admise par la partie responsable et l'affaire pourra être résolue à l'amiable: la partie défaillante s'excusera en indiquant les motifs qui l'ont empêchée d'exécuter ses obligations et la partie endommagée pourra recevoir une compensation partielle ou totale en couverture de ses pertes.

Si la réclamation n'est pas justifiée, la partie en faute peut la décliner. Le plus souvent, elle essaye d'expliquer les raisons pour lesquelles la réclamation est refusée et de persuader la partie endommagée de la retirer.

Si les intéressés se trouvent dans l'impossibilité de régler l'affaire à l'amiable, elles peuvent saisir d'une plainte une juridiction particulière qu' est l'arbitrage. (Dans le langage juridique la partie qui porte plainte est appelée partie demanderesse ou demandeur et la partie opposée, partie défenderesse ou défendeur.)

En Ukraine, par exemple, l'organisme qui peut connaître de cette affaire est la Commission d'Arbitrage près la Chambre de Commerce et d'Industrie (ICAC) à Kiyiv.

Dans le cas d'un litige avec leur partenaire, les parties contractantes peuvent aussi prévoir un recours auprès de la Cour Internationale d'Arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale. A cet effet elles doivent spécialement et clairement inclure une clause d'Arbitrage CCl dans leur contrat, ou, dans le cas où aucun document n'existe, dans l'échange de correspondance qui constitue leur accord. Ci-après figure la clause d'arbitrage standard conseillée par la CCl:

“Tous différends découlant du présent contrat seront tranchés définitivement suivant le Règlement de Conciliation et d'Arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce Règlement".

Bloc II.Exercices

Exercice 1. Lisez le texte et relevez les termes juridiques.

Exercice 2. Répondez aux questions suivantes:

1.Dans quels cas peut-on faire des réclamations et quels en sont les objets? 2.Pourquoi la réclamation doit être bien fondée? 3.Comment règle-t-on les différends, si la réclamation n'est pas justifiée? 4.Devant quel organisme judiciaire peut-on porter le litige? 5.Quelle juridiction internationale est compétente de statuer sur un litige? 6.Que faut-il prévoir dans le contrat S.Traduisnpour saisir cet organisme?

Exercice 3. Trouvez les équivalents russes aux termes suivants

Chambre de Commerce et d'Industrie; Chambre de Commerce Internationale; Cour Internationale d'Arbitrage; Règlement de Conciliation et d'Arbitrage; Commission d'Arbitrage

Exercice 4. Traduisez le texte du russe en français

1.  Предметом рекламации может быть несоответствия товара заявленному качеству

2. В ряде случаев спорный вопрос можно разрешить по взаимной договоренности

3. Покупатель получает частичную компенсацию за понесенный ущерб.

4. Если претензии потерпевшей стороны необоснованны, ответственная сторона может их отклонить - полностью или частично

5. ПОкупатель получает частичную компенсацию за понсенный ущерб.

6. После полученных разъяснений покупатель отзывает свою жалобу.

7. Договаривающиеся стороны могут обратиться в суд, если им не удалось достигнуть соглашения по взаимной договоренности.

8.В контракте или, за неимением такового, в корреспонденции должна содержаться арбитражная оговорка. С этой целью в обязательном порядке следует использовать  следующую стандартную формулировку...

9. Суд выносит окончительное pешение по разногласиям, возникшим вследствие исполнения контракта.

10. Именно арбитражный суд правомочен разрешать спорные вопросы.

11. Судебное постановление обжалованию не подлежит, оно окончательно и обязательно для обеих сторон.

12. Если одна из сторон не выполнит условия контракта,другая сторона может привлечь ее к судебной ответственности м несоблюдение условий контракта и требовать рассмотрения дела в установленном порядке.

LEÇON 2. RÉCLAMATIONS POUR UN RETARD DE LIVRAISON

Bloc 1. Consultez les modèles

1. Réclamation du client

Monsieur,

Je vous ai commandé a la fin du mois dernier tout un assortiment d'ensembles de plage que vous vous étiez engagé à me livrer dans les quinze jours. Or je n'ai encore rien reçu à la troisième semaine.

Vous savez que j'ai un besoin urgent de ces marchandíses, la date de la mise en vente utile étant très proche. Pouvez-vous me téléphoner pour me dire si je peux espérer les recevoir avant la fin de cette semaine. Si, pour des raisons sans doute indépendantes de votre volonté, vous ne pouviez procéder à cette livraison dans les délais convenus, je me verrais obligé, à mon grand regret, d'annuler la commande.

Agrèez, Monsieur, mes salutations.

2.

Monsieur,

Nous vous avons écrit deux fois pour vous rappeler les termes de notre marché du.., et constatons qu’aucune livraison n'a encore été effectuée.

Nos stocks sont épuisés et nous avons déjà perdu de nombreuses commandes. Nous vous demandons de faire parvenir dans les huit jours au moins le tiers des marchandises et le reste à la fin du mois.

Si nous manquions des ordres importants, nous serions obligés, à notre vif regret, de vous en tenir responsable, avec toutes les conséquences de droit,

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

P.J.: Photocopie de votre accord écrit.

2. Réponse à une réclamation sur les delais de livraison.

I.

Monsieur

En réponse à votre lettre d'hier, nous regrettons vivement de n'avoir pu vous expédier en temps utile l'objet de votre commande du 20 avril.

La faute en incombe à nos filateurs qui n’ont pu tenir leurs promesses en raison de grève qui, heureusement, semble se terminer.

Nous comptons vous expédier avntla fin du mois la plus grande partie et peut-être la totalité de votre commande. Nus mettrons tout en oeuvre pour qu’elle vous parvienne dans les meilleurs délais.

Nous vous prions de bien vouloir excuser l'ennui que nous vous avons causé involontairement et d'agréer, Monsieur l'assurance de nos sentiments distingués.

2.

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre rappel et nous nous empressons de vous informer que les marchandises sont prêtes et vous seront expédiées dès ce soir. Nous espérons qu'elles vous arriveront en temps utile et que vous n'aurez pas à souffrir de ce retard dû à une grève dans l'atelier de finition.

Soyez assuré, Monsieur, de nos sentiments dévoués.

Bloc II. Exercices

Exercice 1. Traduisez en russe les lettres ci-dessus.

Exercice 2. Traduisez en français les phrases suivantes:

1. Нас удивляет, что мы до сих пор не получили Вашего уведомления об отгрузке товара.

2. Наши клиенты крайне нуждаются в этих станках, и мы просим Вас точно соблюдать сроки отгрузки, установленные в контракте.

3. Вы должны возместить нам убытки в размере 1% со стоимости товара за каждую неделю просрочки в поставке.

4 Просим сообщить нам причину задержки в поставке обрудования, заказанного Вашей фирме согласно договору N... от....

5. Наши комитенты понесли значительные убытки вледствие задержки в поставке.

6. Несмотря на то, что срок поставки истек 25-го с. м., мы еще не получили от Вас никакого извещения о готовности станков к приемке.

7. По непредвиденным причинам, в частности, в связи с ремонтом некоторых машин, мы не смогли выполнить Ваш заказ к установленному сроку.

8. Ваша отгрузка задерживается, а срок действия нашей  спортной лицензии истекает в конце этого месяца.

9. Это привело к дополнительным затратам с нашей стороны.

10. Мы отказываемся от всякой ответственности.