

Relance et mise en demeure — facture impayée

[Raison sociale du prestataire], SIRET [], [adresse]

À l'attention de : [raison sociale du client], [service comptabilité], [adresse]

Lettre 1 — Relance amiable (par courriel ou courrier)

À [ville], le [date]

Objet : facture n° [] du [date] — échéance dépassée

Madame, Monsieur,

Sauf erreur de notre part, la facture n° [] du [date], d'un montant de [] € TTC, correspondant aux prestations de nettoyage de [mois / site], arrivait à échéance le [date] et reste impayée à ce jour.

Il s'agit peut-être d'un oubli. Nous vous remercions de procéder à son règlement dans les meilleurs délais, par [virement : IBAN []]. Si le paiement est en cours, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Si cette facture appelle une remarque de votre part, notre interlocuteur [nom, téléphone, courriel] se tient à votre disposition.

Cordialement,

[Nom, fonction]

Lettre 2 — Mise en demeure (lettre recommandée avec accusé de réception)

À [ville], le [date]

Objet : mise en demeure de payer — facture n° [] du [date]

Madame, Monsieur,

Malgré notre relance du [date], la facture n° [] du [date], d'un montant de [] € TTC, échue depuis le [date], demeure impayée.

Par la présente, nous vous mettons en demeure de nous régler, dans un délai de [huit] jours à compter de la réception de ce courrier, la somme de :

Élément	Montant
Facture n° [] (principal TTC)	[] €
Pénalités de retard au taux de [] %, du [date] au [date]	[] €
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement	40 €
Total	[] €

Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 € sont dues de plein droit, en application de l'article L441-10 du code de commerce et de nos conditions générales de vente.

À défaut de règlement dans ce délai, nous nous réservons le droit de [suspendre nos prestations, conformément à l'article [] du contrat] et d'engager une procédure de recouvrement judiciaire,

notamment une requête en injonction de payer, sans nouvel avis.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

[Nom, fonction, signature]

Pièces jointes : copie de la facture, [bon de commande ou contrat], relance du [date]

Suivi

Étape	Date prévue	Date réalisée	Réponse du client
Échéance	[]		
Relance amiable	échéance + [7] jours		
Appel téléphonique	échéance + [15] jours		
Mise en demeure	échéance + [30] jours		
Suite judiciaire	[]		

Comment s'en servir

Relancez vite et par étapes. Une relance amiable quelques jours après l'échéance règle la plupart des oublis. Le ton monte ensuite : appel, puis mise en demeure écrite.

La mise en demeure a des effets juridiques. Elle constate le retard et interpelle le débiteur (article 1344 du code civil). Envoyez-la en recommandé avec accusé de réception et gardez la preuve de dépôt : elle sera la première pièce d'un dossier d'injonction de payer.

Chiffrez les pénalités et l'indemnité. Entre professionnels, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 € par facture sont dues de plein droit (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). Le taux des pénalités est celui de vos conditions générales ; il ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Ne suspendez les prestations que si le contrat le prévoit, et après mise en demeure : une suspension non prévue peut vous être reprochée.

Ce modèle est une trame. Pour un montant important ou un client en difficulté, faites-vous conseiller avant d'engager une procédure.