



Urgence : panne poêle

Par Lyne24

Bonjour à tous et toutes.
Je viens vers vous dans l'espoir d'avoir un conseil.
J'explique la situation.

1. Décembre mon poêle à granuler tombe en panne, je contacte l'entreprise qui me la vendue et installé. Diagnostics (90 euros) pour m'informer qu'il faut changer une pièce importante. Je demande un devis.
2. Je reçois le devis avec le montant de la pièce, du ramonage obligatoire et de la main d'œuvre. (+ de 600 euros) pas le choix c'est mon seul mode de chauffage. On me demande de régler la totalité du devis afin de commander rapidement la pièce. J'envoie donc mon chèque.
3. Deux jours après on m'informe que la pièce est en rupture de stock (message écrit) et qu'ils ne savent pas si il y en aura (dit: la maison mère). Donc je leur explique que au vu du temps et de l'ancienneté du poêle il serait mieux d'en mettre un neuf. Au téléphone ils m'informent qu'ils n'ont pas trop de stock. Dans l'urgence d'avoir minimum 19 dans la maison je me rabat sur l'achat d'un radiateur électrique qu'il ne vendent pas.
4. Je l'ai contacté pour qu'il me rende mon chèque et qu'ils viennent me faire un devis pour changer tout le poêle et les tuyaux. Là bizarrement ils reçoivent la pièce
Le commercial devait me le restituer le jour de sa visite mais il ne l'avait pas.
5. Je téléphone au bureau, on me dit qu'il faut que, ils voient avec la direction pour me rendre le chèque.
6. Je leur explique que je vais bien changer mon poêle mais du coup pas demain car j'ai acheté mon radiateur pour passer l'hiver.

Je ne sais pas quoi faire.
Ont-ils le droit d'encaisser mon chèque ?

Je ne sais pas si je me suis bien exprimée.
Je ne sais plus quoi faire.
Dans l'attente je vous remercie pour votre aide

Lyne