



## Non intervention d'un constructeur pour échange de pièce

-----  
Par collectif bois routs

En février 2018 nous avons fait installé une cheminée à l'éthanol par un installateur / revendeur. Celle-ci à parfaitement bien fonctionné jusqu'en septembre 2021 où nous avons dû le changer en raison d'un problème de sécurité spécifique à ce modèle et découvert par le constructeur.

Depuis que le brûleur a été changé, nous avons des problèmes de fonctionnement. Nous avons contacté à plusieurs reprises le revendeur qui a installé le bruleur, ce dernier à contacté le constructeur et des vérifications et quelques opérations de maintenance ont été faites à plusieurs reprises sans qu'aucune amélioration ne soit constatée. Depuis le mois de décembre 2022 le bruleur ne fonctionne plus. Aujourd'hui, malgré de nombreuses relances auprès du revendeur, la situation n'évolue pas.

Une action en justice est-elle envisageable?

Cordialement.

-----  
Par yapasdequoi

Bonjour,

Pour un litige de consommation, il faut commencer par un courrier RAR à votre installateur : qu'appellez vous "nombreuses relances" ?

Ensuite s'il ne fait rien un recours au tribunal est toujours possible. Votre litige devrait être résolu par la mise en jeu des garanties légales.

[url=<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/tout-savoir-sur-garanties>]https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/tout-savoir-sur-garanties[/url]

-----  
Par collectif bois routs

Merci pour ce retour.

A plusieurs reprises, l'installateur a été contacté pour savoir où en était le dossier. A chaque fois ce dernier nous a informé qu'il avait contacté le constructeur et qu'il était en attente de sa réponse. Ce petit jeu du chat et de la souris dure depuis plusieurs mois avec parfois une bonne nouvelle mais qui rapidement n'est suivie d'aucune action.

En attendant, notre seul interlocuteur reste notre installateur qui a fait du bon travail mais qui semble aussi impuissant et confronté à un constructeur peu soucieux du SAV.

Qu'entendez-vous par "Votre litige devrait être résolu par la mise en jeu des garanties légales"?

-----  
Par yapasdequoi

Vos relances : en courrier RAR ? ou seulement des mails...

-----  
Par collectif bois routs

Relance uniquement par mail et communication téléphonique.

-----  
Par yapasdequoi

Il est donc indispensable de réclamer en RAR avant de saisir la justice.

-----  
Par collectif bois routs

merci.