



Litiges sur Mensonges du commercial

Par Anthony83

Bonjour,

Suite a l'envie de changer mes Fenêtres de mon appartement, je contact plusieurs sociétés pour effectues des devis (Sept entreprises.

Ma demandes :

- Dépose totale (car mes bois était en mauvaise état)
- 4 fenêtres 2 vantaux avec Oscillo-Battant (OB) (dans ma tête ce sont les deux vantaux qui sont en Oscillo-Battant)
- 4 Persiennes a PROJECTION (j'insiste bien en expliquant ce que je veux)
- 1 Porte-Fenêtre 2 vantaux avec sous bassement (le commercial me demande "avec OB ou sans" je répond "on essaye avec on verra le prix")
- 1 Persienne coulissante pour accompagne cette porte fenêtre.
- 1 Baie coulissante (SdB)
- 1 Baie coulissante (Loggia)

Le commercial prend les côtes

Arguments du commercial :

- Garanties Décennales
- Fenêtres "Art est fenêtres"
- Qualifications "Bureau Veritas"
- Equipes de pose appartenant a la boite et non en appel extérieur (qui est contredit dans leur clause "se réservant le droit de faire appel a des équipes extérieur pour la pose"

Le lendemain il m'appel pour passer me déposer le devis.
"Voila votre devis comprenant vos fenêtres, vos persiennes."

J'étudie le devis et les autres devis.

Je m'aperçois qu'il manque les persiennes dans les lignes de termes de poseur de fenêtres (pas évident de savoir que tapée persiennes ne comprend pas les persiennes).

Après un appel il me redonne un devis en regardant ce qu'il pourrais faire pour le prix.

Il revient avec un devis sans changement du prix.

Il fallait que je signe ce-jour la car il y avait les 15% qui terminer le 31 Janvier 2013 et on était le 12 Février.

Je jette un coup d'oeil sur le nouveau contrat.

Je remarque "persiennes coulissantes" alors je lui demande et il me dit "oui oui ce sont des persiennes comme vous voulez a projections car elle sont toutes a projections"(si je fais appel a un professionnel c'est bien pour avoir des infos de professionnel).

On signe le contrat, je verse l'acompte.

Je demande si il y a possibilité des les pose pour la semaine du 18 au 24 mars car je suis en vacances. il me dit "on va voir comment on peut s'arranger"

Le métreur passe une semaine après le jeudi.

Il prend les mesures (mettant renseigner pour les poser moi mêmes au début je connaissait les cotes a prendre pour une installation en dépose total) pour une rénovation.

Je lui dit que c'est une dépose totale il regarde le contrat et me dit "non non c'est une rénovation" il me dit que lui ne peut rien faire qu'il suit le contrat (j'ai vérifier sur le miens et idem rénovation)

Je lui pose la question pour les persiennes, et la surprise 'non ce sont des persiennes juste coulissante"

Mécontent j'appel le commercial qui me dit "ne vous inquiétez pas je vois avec le métreur" je vous rappel ensuite"

et depuis fin février j'essaie d'appeler et il doit me rappeler a chaque fois chose qu'il ne fait pas.

J'ai appeler directement la boite ou un supérieur devait me rappeler mais toujours rien.

J'aurais voulu savoir quels étaient mes moyens de pouvoir avoir la garanties que j'aurais ce que j'ai demander car le métreur ma demander d'isoler entre les montant en bois et le mur sur certaines fenêtres. Je n'est pas pris un professionnel pour faire l'étanchéité moi même sachant que ma demande initial n'a pas était respecter.

Bilan :

- OB sur Porte fenêtres non mis dans le devis (aperçu par moi même)(aurait pu être préciser par vendeur compétant)
- Ob sur un vantaux seulement pour les 4 Fenêtres (appris par le métreur je ne le savais pas non plus)(a préciser la concurrence fait de même)
- Les deux Baie coulissante sont passer en bâtant pour la Sdb (non prévenu non plus)et en parti fixe et une bâtant pour la loggia (j'ai était mis au courant mais il a fallut que j'en parle suite au différents devis que j'ai eu avant).
- Persiennes a projection remplacer par Coulissante en me soutenant que c'est des projections (inadmissible)
- Dépose totale remplace par Rénovation. (inadmissible)
- Surtout aucun suivi du dossier de "réclamations" en ne tenant déjà pas l'engagement tenu de me rappeler du commercial et de la Boites en elle même.
- Commercial qui malheureusement ne connais pas ce qu'il vend.

Je ne sais pas quoi faire pour essayer de faire avancer les choses avant la pose qui est prévu mi avril.

Par avance merci d'avoir pris le temp de me répondre.

Par Anthony83

Problème non résolu.

Mais après envoie d'une lettre en AR le directeur ma appeler et fera un geste commercial.

Si il avait était au courant avant il aurait modifier les type de montage et un arrangement aurait pu être trouver.

Conclusion ne faite pas confiance au commercial en cas de problème, il faut directement essayer d'avoir un directeur et les seul moyen est la lettre AR.

Le commercial n'aura pas sa commission sur la vente.