



## Soucis avec une entreprise de pose de fenetres

-----  
Par Visiteur

Bonjour, j'ai commandé des fenetres pour ma maison qui est ancienne au mois d'aout ; la livraison et pose devait etre faite au max 12 semaines apres le metrage.

les poseurs sont venus avec quelques jours de retard ; j'avais posé un jour de congés.

Ils sont resté 5 minutes en disant que les mesures étaient mauvaises et qu'ils ne pouvaient me poser les fenetres.

j'ai envoyé un recommandé avec accusé de réception afin de dire mon mécontentement, le responsable de l'agence m'a rappelé immédiatement et m'a fixé rendez vous afin de résoudre au mieux et au plus vite mon problème. il n'a pu venir à 2 rendez vous fixé et devait me recontacter apres les fetes.. j'attends toujours..

j'ai recontacte le 4 la boutique, le responsable devait me rappeler.. il ne l'a jamais fait..

face à mon mécontentement le commercial s'est débrouillé pour faire venir un poseur afin d'évaluer les travaux..

le poseur a dit que les fenetres étaient à bonne mesure, les premiers poseurs ne voulaient visiblement pas débiter un chantier trop compliqué..

un rendez vous a donc été fixé le jeudi à 8 heures pour débiter la pose.

apres attente jusque 14h30 et une dizaine d'appels nous avons appris que personne ne viendrait ce jour. un nouveau rendez vous a été fixé le lendemain à 8 heures...

J'ai bloqué quelqu'un chez moi afin d'accueillir le poseur qui n'a pu arriver qu'à midi...

Le poseur a dit qu'il bossait pour l'entreprise depuis 1 semaine et qu'il n'y avait que des soucis avec le matériel..

lorsque je suis rentrée à 17 heures, il m'a annoncé qu'il avait demandé un tarif à la boutique pour la pose car il y avait de la maçonnerie à faire et 5 jours de travaux.. de plus les volets ne pourront etre mesurés qu'après la pose des fenetres donc je resterais encore 1 à 2 mois sans volets donc la visibilité de tout passant jour et nuit (non pris en charge par une assurance en cas de cambriolage).

Le poseur m'a annoncé ensuite que personne ne pouvait lui confirmer son salaire car le grand patron est en voyage...

Mon chantier est donc commencé et non fini , de l'extérieur, il y a un trou d'environ 5 à 15 cm selon l'endroit entre la fenetre et les briques...

De plus j'avais commandé des fenetres à 1 vantail et je me suis aperçue en rentrant que les fenetres (dont une était posée) sont à 2 vantaux.. ce qui réduit la luminosité dans mes pièces...

Les responsables ne me rappellent pas malgré leurs promesses, seul le commercial semble s'intéresser à mon soucis et il est impuissant face aux soucis...

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

Mon chantier est donc commencé et non fini , de l'extérieur, il y a un trou d'environ 5 à 15 cm selon l'endroit entre la fenetre et les briques...

De plus j'avais commandé des fenetres à 1 vantail et je me suis aperçue en rentrant que les fenetres (dont une était posée) sont à 2 vantaux.. ce qui réduit la luminosité dans mes pièces...

Les responsables ne me rappellent pas malgré leurs promesses, seul le commercial semble s'intéresser à mon soucis et il est impuissant face aux soucis...

La première chose à faire serait à mon sens une lettre de mise en demeure, par recommandé AR à l'entreprise leur expliquant que vu le retard déjà bien pris sur les travaux, vous leur demandez de terminer au plus vite les travaux conformément à ce qui était prévu dans le devis, sur le fondement de l'article 1147 du Code civil. Vous leur accordez un délai raisonnable pour réaliser les travaux comme par exemple 15 jours.

Si l'entreprise ne répond pas favorablement à votre demande, vous aurez alors toute la latitude pour saisir le tribunal d'instance et obtenir une condamnation de l'entreprise à des dommages et intérêts sur le fondement de l'article 1147 du Code civil.

La mise en demeure devrait quand même faire son petit effet.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Ok je fais cette lettre de mise en demeure dès maintenant.

par contre un autre soucis c'est que les volets qu'ils m'avaient commandés ne seront pas aux bonnes dimensions, par conséquent ils en feront refabriquer or mon domicile restera sans volets coté rue durant minimum 1 mois... toute personne de la rue aura vue chez moi et je ne suis pas couverte en cas d'effraction...

Concernant le prix de 6700 euros.. je suis absolument contre le fait de payer la totalité...

je compte demander des indemnités pour le retard, les jours de congés que j'ai posé pour rien ainsi que pour les fenêtres non conformes à la commande.. combien puis je esperer obtenir??

De plus il devaient me faire les travaux avant janvier afin que je bénéficie du crédit d'impôts sans lequel je ne peux me permettre de changer les fenêtres..

Et j'ai fait un dossier à l'Anah ainsi qu'un dossier de financement.. pourrais je obtenir le crédit d'impôt et ma subvention de l'Anah va t elle diminuer avec la baisse de tarif ??

comment annuler le dossier de financement ??

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

Concernant le prix de 6700 euros.. je suis absolument contre le fait de payer la totalité...

je compte demander des indemnités pour le retard, les jours de congés que j'ai posé pour rien ainsi que pour les fenêtres non conformes à la commande.. combien puis je esperer obtenir??

Tout dépend du juge qui statuerait le cas échéant. Cependant, n'espérez pas plus de 10% du prix total de la commande à mon humble avis.

Et j'ai fait un dossier à l'Anah ainsi qu'un dossier de financement.. pourrais je obtenir le crédit d'impôt et ma subvention de l'Anah va t elle diminuer avec la baisse de tarif ??

En fait, l'indemnisation pour le retard est distincte du prix de la commande. En conséquence, d'un point de vue juridique, le prix reste inchangé et par voie de conséquence, la subvention aussi.

comment annuler le dossier de financement ??

Pourquoi annuler le dossier de financement?

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Ok mais pour les volets qui ne pourront être posés avant ??????????? je ne sais pas quand... que puis je faire?? si je suis victime d'un cambriolage par exemple ??

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

ok mais pour les volets qui ne pourront être posés avant ??????????? je ne sais pas quand... que puis je faire? si je suis victime d'un cambriolage par exemple ?

Je ne comprends pas vraiment le sens de votre question. Vous pouvez demander des dommages et intérêts pour le retard. Vous pouvez demander à l'entreprise d'exécuter au plus vite les travaux sous peine d'une saisie effective du tribunal.

Pour le reste, je ne sais pas comment faire pour protéger votre maison, n'étant pas un professionnel du bâtiment. Ce qui est sûr, c'est qu'en cas de cambriolage, la société de pose de fenêtre ne pourra pas être reconnue responsable.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

J'ai eu par téléphone le chef de l'agence ce jour je lui ai fait part de mon mécontentement et lui ai rappelé les différentes étapes de l'histoire de mon chantier.  
Il m'a en gros dit qu'il était très occupé et qu'il n'avait pas le temps de tout gérer..  
Lorsque je lui ai demandé s'il avait réceptionné mon recommandé il a dit que si cela m'amusait je pouvais lui en envoyer 3 même 4..  
Il m'a rit au nez quand je lui ai dit que j'étais dans mes droits et que je pouvais saisir le tribunal.. je lui ai raccroché au nez, la mise en demeure est partie ce jour

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

Dans ce cas, j'ai bien peur que vous soyez obligée d'en passer par une action judiciaire, idéalement diligentée par un avocat..

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Ok dois je faire constater par un huissier?? quelle est la procédure pour saisir le tribunal?? combien de temps vais je rester avec ces travaux débutés avant un éventuel jugement ??

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

ok dois je faire constater par un huissier?? quelle est la procédure pour saisir le tribunal?? combien de temps vais je rester avec ces travaux débutés avant un éventuel jugement ??

Un constat d'huissier serait effectivement nécessaire pour vous constituer les preuves du retard dans l'exécution du contrat. Attendez tout de même que votre mise en demeure arrive à terme. Pour saisir le tribunal d'instance, il faut remplir une déclaration au greffe du tribunal du lieu où l'entreprise a son siège social.  
Un jugement prend plusieurs mois (4 à 8 mois) mais tout dépend de l'engorgement de votre tribunal.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

Votre question a été décloturée suite à votre demande.  
La clôture de cette question a été faite de toute bonne foi vu que l'on s'échangeait des messages tous les jours et puis que pendant trois jours, je n'ai plus eu de nouvelles.. Mais bon, c'est arrangé.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Bonjour, désolée.. je pense que je clôturerai ma question lorsque tous mes problèmes seront résolus.  
Le PDG de la boîte est revenu de voyage et a eu ma mise en demeure il m'a rappelé et les travaux commencent mardi..  
Le hic est qu'il ne veut pas parler de prix avant la fin des travaux..

d'après lui ils feront des entourages extérieurs de fenêtres ce qui n'est pas leur travail.. ils me l'ont promis dès le départ donc cela sera fait mais du coup il ne compte pas me dédomager plus que cela pour le retard..

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

Le PDG de la boîte est revenu de voyage et a eu ma mise en demeure il m'a rappelé et les travaux commencent mardi.. le hic est qu'il ne veut pas parler de prix avant la fin des travaux.. d'après lui ils feront des entourages extérieurs de fenêtres ce qui n'est pas leur travail.. ils me l'ont promis dès le départ donc cela sera fait mais du coup il ne compte pas me dédomager plus que cela pour le retard..

Clairement, l'important est que les travaux soient terminés au plus vite. C'est l'essentiel. Si à l'amiable, vous parvenez à obtenir une diminution du prix, c'est encore mieux. En revanche, je ne pense pas qu'il soit utile d'engager une action judiciaire uniquement pour demander des indemnités de retard si les travaux venaient à être fait rapidement.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Merci je vous tiens au courant pour la suite mais étant donné que les fenêtres ne correspondent pas à ce que j'avais commandé je pensais pouvoir obtenir un prix..

-----  
Par Visiteur

A ce jour après la mise en demeure, les travaux ont été commencés..les fenêtres sont posées restent les finitions extérieures (entourage des fenêtres) et pose des volets.. Seulement depuis 1 semaine plus aucune nouvelle...

-----  
Par Visiteur

Chère madame,

A ce jour après la mise en demeure, les travaux ont été commencés..les fenêtres sont posées restent les finitions extérieures (entourage des fenêtres) et pose des volets.. Seulement depuis 1 semaine plus aucune nouvelle...

C'est déjà une bonne nouvelle. Pour les finitions, j'ai bien peur qu'il faille recommencer de même: Lettre recommandée AR. Visiblement, cette entreprise ne comprend que cela.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

J'en ai envoyé une.. j'attends une réaction. merci  
je vous tiens au courant pour la suite...