



Problème devis xxxxxx

Par Benua

Bonjour Maître,

Je vous contacte concernant un litige avec le magasin xxxxxx , auprès duquel j'ai acheté une cuisine complète comprenant notamment un plan de travail en granit de 3 mètres, fourni par leur sous-traitant zzzzzz 74.

1. Contexte

Commande signée le 20/12/2023 pour une cuisine complète ?livrée et posée?.

Le plan de travail choisi : granit Galaxy poli, 3 m x 0,60 m x 3 cm.

Aucun avertissement, ni dans le devis ni oralement, n'a été fait concernant un problème d'accès ou des frais supplémentaires éventuels.

2. Problème rencontré

Au moment de la livraison, le poseur de zzzzzz m'informe que la plaque de 3 m ne peut pas passer par l'escalier ni par l'ascenseur (je suis au 6^e étage).

Ils exigent donc un monte-charge ou une nacelle à mes frais, faute de quoi ils proposent de couper le plan en deux morceaux.

3. Ma position

J'ai toujours compris et confirmé que le prix convenu incluait la livraison et la pose complètes, donc sans frais additionnels.

Le fait de découper la plaque modifie le produit commandé et porte atteinte à l'esthétique et à la valeur du bien.

Je considère que ces difficultés techniques étaient prévisibles et à la charge du vendeur, pas du client.

4. Contenu du devis et interprétation de xxxxxxa

Je joins à ce mail le devis de zzzzzz 74.

En bas de page, figure une mention en rouge :

> ?Devis réalisé selon plan fourni, celui-ci est contractuel sous un délai d'un mois. Le chiffrage exact sera réalisable après la prise de côte.?

xxxxxx s'appuie sur cette phrase pour prétendre que la livraison par monte-charge ne serait pas incluse.

Or, cette mention concerne uniquement la confirmation des mesures finales (métré) avant fabrication, et non les conditions de livraison ou de pose.

Elle ne permet donc en aucun cas d'exclure la prise en charge du levage, d'autant plus que le contrat global signé avec xxxxxx mentionne une pose complète, clé en main.

5. Réponse de xxxxxx

Le vendeur m'a écrit que le devis étant ?à l'entête de zzzzzz?, xxxxxx ?n'était pas responsable?.

Il affirme que leur part du contrat a été ?scrupuleusement respectée? et me renvoie vers zzzzzz, tout en indiquant que, si je persiste dans ma position, il ne répondra plus du retard d'installation.

En résumé, ils considèrent que le problème ne les concerne plus, alors qu'ils sont mon interlocuteur contractuel unique.

6. Situation actuelle

Ma cuisine est incomplète et inutilisable.

xxxxxx refuse d'assumer la pose du plan de 3 m ou d'organiser la livraison sans surcoût.

Plusieurs échanges écrits ont eu lieu, sans solution satisfaisante.

7. Ce que je sollicite

Je souhaite connaître :

Les recours possibles pour obliger xxxxxx à respecter son engagement (livraison et pose du plan complet sans frais supplémentaires) ;

Ou, le cas échéant, obtenir un dédommagement pour non-exécution du contrat et préjudice subi (absence de cuisine fonctionnelle).

Je peux vous transmettre immédiatement tous les échanges d'e-mails, devis et photos pour compléter le dossier.

Cordialement,

Par ESP

Bonjour et bienvenue

Il n'y a pas de "maîtres" ici, uniquement des juristes amateurs bénévoles.

D'autre part, votre sujet ne doit mentionner aucun nom propre (vous comprenez pourquoi, je pense.

Par CLipper

Bonjour,

Il reste un nom propre dans le premier message.

Benua,

Je vous conseille de saisir le médiateur de la consommation.

Une fois que saisine acceptée, vous lui enverrez toutes les pièces de votre dossier.

Bon après-midi.

Par Benua

Merci beaucoup pour votre réponse.

Je vais effectivement saisir le médiateur de la consommation comme vous me le conseillez.

Le problème, c'est que la situation devient urgente : je vis actuellement dans l'appartement sans cuisine fonctionnelle, avec un enfant de 1 an, ce qui rend le quotidien très difficile.

Pensez-vous qu'il existe une procédure plus rapide ou une action que je puisse engager en parallèle (par exemple une mise en demeure ou une saisine de la DGCCRF) pour faire bouger les choses avant la médiation ?

Merci encore pour votre aide

Par ESP

Info technique, nous avons chez ma belle-mère, un plan de travail en marbre qui a été installé en 2^e partie. Travail bien fait, cela ne gêne en rien.

Par Benua

Bonjour, j'ai signé pour un plan entier cela ne m'intéresse pas du tout.

Cuisinella met en avant la clause sur le devis "(Devis réalisé selon plan fourni? le chiffrage exact sera réalisable après la prise de côte?)

Comme je leur ai expliqué, cette mention ne parle en aucun cas de la livraison ou de la pose, mais uniquement du métrage technique à confirmer avant fabrication.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous pouvez tenter une résolution amiable via un conciliateur avant de saisir le médiateur (ce qui nécessite d'avoir épuisé les autres recours et plusieurs mois d'attente)

[url=https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1736]https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1736[/url]

Si votre courrier RAR au fournisseur ne donne pas de résultat, vous pouvez aussi saisir la DGCCRF :

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

MAis là aussi le délai est inconnu et nécessite une démarche amiable préalable.

Par Benua

Bonjour,

Merci à tous pour vos réponses et vos conseils.

J'ai bien pris note des possibilités de saisine d'un conciliateur de justice ou de la DGCCRF / SignalConso, mais dans mon cas la situation est devenue urgente : je n'ai plus de cuisine fonctionnelle et j'ai un enfant en bas âge.

Après réflexion, j'ai décidé de faire exécuter la prestation de levage à mes frais pour débloquer la pose du plan de travail, tout en formalisant ma contestation par écrit.

J'ai précisé que ce paiement est effectué ?sous réserve de mes droits?, car le supplément de 900 ? n'était pas prévu dans le devis.

D'ailleurs, je serais curieux d'avoir vos avis sur la clause en rouge figurant sur ce devis :

> ?Devis réalisé selon plan fourni, celui-ci est contractuel sous un délai d'un mois. Le chiffrage exact sera réalisable après la prise de côte.?

De mon point de vue, cette clause ne parle que du chiffrage lié aux dimensions finales (si le plan était plus long ou plus large que prévu),

mais en aucun cas de la livraison ou d'un surcoût éventuel lié à l'accès à l'appartement.

Le devis est resté strictement identique entre la signature et la prise de côtes, donc pour moi, aucune modification tarifaire n'est justifiée.

Qu'en pensez-vous ?

Merci encore pour vos retours et votre aide !

Par isernon

bonjour,

je me fais l'avocat du diable:

aviez-vous informé le magasin que vous habitez au 6° étage sachant qu'une plaque de 3 mètres ne rentre pas dans les cabines d'ascenseur standart ?

si elle ne passe pas l'escalier, c'est que celui-ci est un escalier en colimaçon non prévu pour y meubles de 3 mètres.

la clause en rouge signifie que le devis que vous avez signé, est établi d'après le plan que vous avez fourni et qu'il sera définitif après la prise de cotes sur place ce qui implique un déplacement surplace, qui, dans votre cas n'a pas eut lieu, ce qui aurait permis à l'entreprise de constater les difficultés d'accès.

Salutations

Par Benua

Bonjour,

Merci pour votre message et votre remarque pertinente.

Oui, le magasin était parfaitement informé de la situation.

Nous avons fait l'ensemble du projet cuisine directement chez Cuisinella, au même moment que le devis du plan de travail en granit.

Le vendeur savait donc que nous étions au 6^e étage, nous l'avons indiqué oralement, et le plan fourni mentionne d'ailleurs clairement qu'il s'agit d'un T3 situé au 6^e étage.

Le devis de Granico a été réalisé sur la base de ce plan, transmis par Cuisinella, donc les conditions d'accès étaient connues dès le départ.

Le problème, c'est qu'aucune remarque n'a été faite à ce sujet ni au moment du devis, ni lors de la prise de côtes, et le devis n'a jamais été modifié.

La clause en rouge parle uniquement du chiffrage technique après prise de côtes, mais en rien d'un éventuel surcoût lié à un étage ou à un levage.

Cordialement,

Par Benua

Bonjour,

Merci à tous pour vos réponses et vos conseils.

J'ai bien pris note des possibilités de saisine d'un conciliateur de justice ou de la DGCCRF / SignalConso, mais dans mon cas la situation est devenue urgente : je n'ai plus de cuisine fonctionnelle et j'ai un enfant en bas âge.

Après réflexion, j'ai décidé de faire exécuter la prestation de levage à mes frais pour débloquer la pose du plan de travail, tout en formalisant ma contestation par écrit.

J'ai précisé que ce paiement est effectué ?sous réserve de mes droits?, car le supplément de 900 ? n'était pas prévu dans le devis.

D'ailleurs, je serais curieux d'avoir vos avis sur la clause en rouge figurant sur ce devis :

> ?Devis réalisé selon plan fourni, celui-ci est contractuel sous un délai d'un mois. Le chiffrage exact sera réalisable après la prise de côte.?

De mon point de vue, cette clause ne parle que du chiffrage lié aux dimensions finales (si le plan était plus long ou plus large que prévu),

mais en aucun cas de la livraison ou d'un surcoût éventuel lié à l'accès à l'appartement.

Le devis est resté strictement identique entre la signature et la prise de côtes, donc pour moi, aucune modification tarifaire n'est justifiée.

Qu'en pensez-vous ?

Merci encore pour vos retours et votre aide !

Par ESP

La clause que vous citez est courante dans le domaine de la cuisine sur mesure et a plusieurs implications.

la clause est standard et sert à la fois à bloquer le prix pour le client (pendant un mois) tout en protégeant le cuisiniste d'une erreur de mesure initiale, rendant le prix final dépendant de la vérification sur site.

MAIS, je pense à son obligation de Conseil et d'Information (Avant la Vente)

C'est sur ces textes que peut reposer la nécessité pour le cuisiniste de vérifier la faisabilité du transport et de la pose.

Je vous conseille de voir cet aspect avec le médiateur que vous rencontrerez.

Par Benua

Justement, dans mon cas, le granitier (Granico) est bien venu sur place après la signature du devis ? c'est à ce moment-là qu'il m'a indiqué qu'il faudrait payer 800 ? supplémentaires pour un monte-charge, en découvrant que j'étais au 6? étage.

Pourtant, j'avais informé Cuisinella dès le départ que j'habitais dans un appartement au 6? étage, et le plan fourni le mentionnait clairement. Le devis prévoyait une livraison incluse dans un rayon de 100 km, sans condition particulière liée à l'accès.

De mon point de vue, cette difficulté aurait dû être anticipée avant la vente, au titre de l'obligation de conseil et d'information du professionnel (article 1112-1 du Code civil). Le fait de découvrir un problème d'accès après coup ne peut pas justifier une modification unilatérale du prix une fois le contrat signé.

C'est d'ailleurs sur ce point que je souhaite échanger avec le médiateur, car selon moi le surcoût demandé résulte d'un manque de vérification préalable, qui relève de la responsabilité du cuisiniste et de son sous-traitant.

Par yapasdequoi

Le devis prévoyait une livraison incluse dans un rayon de 100 km, sans condition particulière liée à l'accès. De plus en plus la livraison est indiquée "au pied de l'immeuble" dans les CGV des fournisseurs. Avez-vous bien vérifié ?

Par Benua

Le métrage est venu après le devis, et c'est à ce moment-là qu'on m'a dit : ?vous êtes au 6? étage, il faudra un monte-charge à vos frais.?

Pourtant, dans le devis que j'ai signé (avec l'entête du prestataire qui fournit le granit), il est bien indiqué livraison dans un rayon de 100 km pour un prix de 155 ?, sans condition particulière.

L'enseigne de cuisine par laquelle je suis passé savait parfaitement que j'étais au 6? étage, puisque le devis de la cuisine que j'ai signé chez eux comportait le plan de mon appartement, où le 6? étage est clairement mentionné.

Par yapasdequoi

Vous pouvez en effet les mettre en demeure de respecter ce devis. Si vous payez le monte-charge, vous aurez du mal à vous faire rembourser après.

PS: j'ai personnellement passé 2 mois sans cuisine avec des enfants en bas âge par le retard d'un cuisiniste, et mes enfants n'en ont pas plus souffert. On m'avait prêté une plaque de cuisson de camping, je faisais les courses des produits frais tous les jours et la vaisselle dans la salle de bain.

Par Benua

Voici la réponse du granitié.

Bonjour,

Comme indiqué par *marque de cuisiniste*, je vous confirme qu'il n'était pas possible pour nous de déterminer les possibilités de passage des pierres sans avoir vu et analysé en présentiel les zones d'acheminement. En l'espèce, votre cage d'escalier ne permet pas le passage d'une pierre de dimension 3000mm. Je vous ai alors proposé les 2 seules options possibles techniquement : sans surcoût qui est de créer une jonction discrète permettant d'acheminer le plan en 2 morceaux via vos escaliers ; ou de prendre à votre charge un moyen de levage pour vous permettre d'avoir un plan en 1 seul morceau comme désiré.

Concernant la seconde option, et étant donné que vous ne souhaitez aucune jonction, le moyen de levage est naturellement à votre charge. A titre de geste commercial, nous avons pu obtenir auprès de notre prestataire, une remise de 200? sur le moyen de levage pour vous proposer un tarif final à 700? ttc.

Il ne nous sera pas possible de vous accorder de remise supplémentaire au titre de geste commercial. En effet, pour

voire parfaite information, voire bon de commande est en tarif professionnel 2023 (remise maximale possible) et le raccordement vous a été offert en sus. Un second acompte de 1500 euros devra être versé avant la mise en production. Nous ne sommes pas autorisés à envoyer une commande en fabrication tant que ces 2 acomptes n'ont pas été versés. Il vous faudra alors réaliser ce règlement pour poursuivre la commande.

J'attire également votre attention sur l'épaisseur des plans qui nous a été demandée en 20 mm au lieu de 30 mm le 22/12/2023 par *. Les tranches qui vous ont été commandées en 2023 sont donc d'épaisseur 20 mm, si nous passons sur du 30mm les prix appliqués seront de 2025 sur du 30mm.

A la lumière de ces informations, je vous laisse m'indiquer si vous souhaitez maintenir la commande selon ces conditions ou l'annuler.

Dans l'attente de vous lire, »

Je trouve qu'il se foutent vraiment de notre tête pour être polis !

Le devis a été signé chez ce fameux cuisiniste, dans le cadre de la commande globale de ma cuisine,

Il est bien précisé sur le devis que le plan fait 3 cm d'épaisseur,

Et surtout, le surcoût de 900 ? pour le levage ne m'a été annoncé qu'au moment de la prise de côtes, bien après la signature du devis.

Autrement dit, le devis n'a jamais été modifié, ni au moment de la prise de côtes, ni après.

La clause en rouge stipule uniquement :

> ?Devis réalisé selon plan fourni, celui-ci est contractuel sous un délai d'un mois. Le chiffrage exact sera réalisable après la prise de côte.?

Pour moi, cela signifie simplement que le prix pouvait être ajusté si les dimensions du plan changeaient, mais en aucun cas pour des raisons de livraison ou d'accès à l'appartement.

Sans oublier que ça m'a été dit à l'oral que j'étais libéré et posé et qu'il savait que j'étais au 6ème étage avant de faire le devis (c'est écrit sur le plan de mon appartement que je leur ai fourni pour les mesures de la cuisine)

Merci encore pour vos avis

Benoît

Par yapasdequoi

Vous ne faites que répéter votre indignation, les détails de ces échanges n'apportent rien de plus. Vous ne devriez pas être en relation directe avec le sous-traitant.

Le bon de commande signé fait foi, que ce soit pour l'épaisseur du plan ou la livraison incluse.

A montrer à un avocat.