



## **.xxxxx. le professionnalisme est mort ?**

Par **Rickpie**, le **28/09/2023** à **14:47**

Bonjour,

Pour expliquer brièvement ce qui se passe,

Nous signons une cuisine dans un magasin .xxxxx. proche de Paris en Fin décembre, Notre métré de base se trouvant fin Janvier se retrouve décalé a début Mars,

Je contacte donc.xxxxx. afin de les prévenir.

Aucune nouvelle de leurs part, je trouve ça bizarre mais je ne m'inquiète pas plus que ça. Quand je reprends contact avec eux par mail pour fixer un nouveau rendez vous, mon mail reste sans réponse, Téléphone, pareil.

J'apprends par une news aléatoire sur mon téléphone que plusieurs magasins de la région sont fermés le franchisé s'étant fait la malle avec l'argent des cuisines et qu'un numéro spécial a été mis a disposition des clients pour que le groupe zzzz reprenne le dossier.

Notre métré a bien été fait en temps et en heure mais c'est la que commence les sérieuses galères.

Depuis début mai, je bataille avec le vendeur de la "cellule de crise" , qui forcément, ne peut pas être contacté mais c'est uniquement lui qui vous contacte, Le vendeur m'assure que notre cuisine sera prête et montée pour notre date butoir, le 8 Juillet.

De mai a juillet, cette personne, très compétente, n'a pas été capable de nous envoyer le nouveau devis finale sans aucune erreur, des éléments en trop, en moins fin bref, il n'y avait rien qui allait,

Comme un mail prends environ une semaine pour une réponse ( avec de la chance ) il a fallut 2 mois et 6 devis erronés pour enfin avoir notre devis finale et pouvoir le signer,

Sauf que bah les deux mois écoulés par son incompétence décale la cuisine de... 3 mois. Bien entendu, tout est de ma faute et j'avais cas signer avant d'après ses dires.

Nous voila enfin avec une date de livraison fixé entre le 25 et 30 septembre et un montage le 4 octobre.

N'ayant pas le moindre signe de vie de.xxxxx. tout ce temps, je décide lundi ( donc le 25 semaine de la livraison) d'appeler pour en savoir plus sur la date de livraison car il faut quand

même que je m'organise,

Le SAV de .xxxxx. n'a pas été capable de me répondre

Après plusieurs appels fait au SAV personne n'a été capable de me répondre et personne n'a été capable de me rappeler comme je l'ai demandé a plusieurs reprises.

Nous devions faire un virement le 27 septembre jour écrit sur le contrat qui correspond normalement a la date de livraison mais qui peut varier suivant les disponibilité pour la livraison, mais le SAV m'a explicitement dit de ne pas le faire et de patienter.

Aujourd'hui après un énième rappel de ma part, je reçois un mail de la gestionnaire du dossier qui en gros me dit le 28 septembre, que enfaite ils ont un planning chargé et qu'il font par ordre de priorité et qu'en gros, je n'aurai pas de cuisine, sans aucun autre information de plus.

Je me retrouve donc avec un contrat avec .xxxxx., signé, 3000€ versé et un virement de 6000€ en attente.

cet apres-midi,

J'ai enfin réussi a avoir cette fameuse gestionnaire au téléphone,

Elle m'a expliqué que la cellule de crise mise en place précédement a été dissoute,

Que mon contrat signé par les deux camps, ne sera pas respecté,

Elle est incapable de savoir ou se trouve ma cuisine, ni quand je la verrai

Elle est incapable de savoir, quand je pourrai la réceptionner,

Elle est incapable de savoir quand est ce qu'un nouveau rendez vous pour le montage pourra être mis en place.

Et bien évidemment je suis dans l'obligation d'apres ses dire d'engager en justice pour espérer un remboursement.

C'est a moi de tout faire car personne n'est capable de travailler correctement.

J'aurai bien voulu savoir ce que je peux faire et ce que je peux attendre d'eux car c'est plus que pitoyable ce qui se passe.

Merci a ceux qui prendrons le temps de me lire et de me répondre

bonne journée

Par **miyako**, le **29/09/2023** à **19:20**

Bonsoir,

Vous avez fait preuve de beaucoup d'imprudence ,il vous faut absolument bloquer le dernier virement auprès de votre banque en déposant plainte ,car il y a sans doute une faillite en cours .

Vous pouvez vérifié sur société.com ou sur info greffe si la ste existe toujours.

Vous avez peu de chance de récupérer les 3000€ du devis Si il s'agit d'un grand groupe connu la maison mère pourra vous aider ,mai si c'est un indépendant ,non franchisé.....???? Malheureusement ces histoires de cuisinistes fleurissent un peu partout ,contacter d'urgence une association de consommateur ou un avocat .

Cordialement