



Cuisinella délais non respectés suite fermeture point de vente

Par **PreciousJohana60**, le **25/02/2016** à **20:21**

Bonjour,

Je vis actuellement une expérience très désagréable avec la marque Cuisinella qui applique une politique plus que discutable et qui n'exerce aucune transparence avec ses clients. Le 15/07/2015 j'ai signé un bon de commande avec le point de vente de Compiègne (60). J'ai versé ce même jour un acompte de 800 € en espèces. Ayant un travail qui me prend du temps et des travaux à planifier, j'ai demandé une pose au 22/02/2016. En date du 22 décembre 2015 je reçois un courrier de leur part me confirmant la date de pose et que si il y avait un retard de livraison dû à un retard de travaux de mon côté, ils me factureraient chaque jour de stockage supplémentaire. De mon côté tout était ok. Le 14 février 2016, je démonte intégralement ma cuisine d'origine afin que tout soit prêt pour la pose. Le 17 février 2016, je décide de me rendre sur le point de vente pour payer ce qu'il me restait à solder soit 1760€ (pose incluse). Et là, je tombe des nues en voyant le point de vente fermé! Je me renseigne sur internet et auprès du service consommateur qui me dit que la nouvelle vient de tomber et que le point de vente ferme pour dépôt de bilan. J'explique mon cas et l'urgence dans laquelle je me trouve car je n'ai plus de cuisine et que j'ai mon fils à nourrir et que sans cuisine c'est compliqué. Évidemment tout reste flou. Obligée de rappeler moi-même le lendemain et de pousser un coup de gueule pour avoir la directrice du service consommateur qui s'est permis de me prendre de haut et qui de surcroît me demandait de me mettre à leur place. Non mais, je rêve. Je l'ai su par hasard, je suis face à une enseigne qui se comporte comme un artisan lambda qui mettrait la clé sous la porte sans prévenir ses clients. Attitudes malhonnête. Aucune solution ne m'est proposée. On me renvoie vers le mandataire judiciaire qui lui me renvoie vers la comptabilité du groupe Schmidt. J'envoie des recommandés que personne ne réceptionne, et je suis toujours sans cuisine. On me rappelle le 22 février (date de livraison prévue) pour me dire de patienter et que je devrais signer un autre bon de commande avec un autre Cuisinella. Hors de question que je signe un autre bon de commande au même tarif alors que à hauteur de 3 repas par jour pour 2 personnes sur un mois cela me coûtera 1.500 € de ma poche! Autant que le restant dû. J'ai précisé que c'est un geste commercial conséquent, je ne signerai rien. Ils me menacent avec mon acompte qui sera perdu si j'annule. Mais c'est eux qui ne sont pas en mesure d'honorer le contrat initial dans les temps et cela me coûte de l'argent. Je suis déçue et écœurée et aujourd'hui personne ne me répond, mes recommandés restent sans réponse, sans retour, ils ne les réceptionnent même pas. Aujourd'hui je vais devoir les attaquer pour pouvoir faire valoir mes droits. C'est honteux. Pour une enseigne qui a pignon sur rue, ils feraient mieux de se faire tout petit.

Comment faire pour obtenir une indemnisation de leur part qui sera déduite du montant restant dû mais sinon surtout comment faire pour annuler sans perdre mon acompte et pour

éviter une procédure judiciaire ?

Merci.

Par **Ecoute Cuisinella**, le **26/02/2016** à **09:01**

Bonjour PreciousJohana60,

J'ai lu avec attention votre message, nous regrettons les désagréments engendrés par la défaillance de ce point de vente indépendant et souhaitons vous apporter satisfaction. Parallèlement, suite à votre appel, un dossier a été ouvert au sein de notre service consommateurs. Soyez assuré que nous suivrons l'évolution de votre installation jusqu'à son terme, la marque Cuisinella s'engage à finaliser votre projet dans le respect des règles juridiques.

Cordialement
François, service consommateurs Cuisinella

Par **PreciousJohana60**, le **26/02/2016** à **09:11**

Bonjour François,

Aujourd'hui les désagréments que cela entraîne me coûtent de l'argent et cela va au final me coûter autant que le restant dû de ma cuisine. De plus on arrête pas de me dire que mon dossier est pris en main mais je n'ai aucune nouvelle et personne ne réceptionne mes recommandés! Tout le monde se renvoie la balle et personnellement au delà du fait que je n'ai plus du tout confiance en la marque Cuisinella et le groupe Schmidt et bien je me retrouve perdante! Sans cuisine, obligée de manger à l'extérieur 3 fois par jour alors que j'ai un enfant de 8 ans! Tout ça parce que moi j'ai tenu les délais en prenant mes dispositions et que vous non. Vous prenez des indépendants mais moi je ne signe pas avec Mr Dupont, je signe avec Cuisinella et aujourd'hui je subis votre mauvais recrutement. Avant de prendre des personnes pour représenter votre marque, assurez-vous qu'elles soient honnêtes et professionnelles. On prend soit disant en charge mon dossier mais aucune date ne m'est proposée et si un jour c'est le cas je devrais prendre des congés sans solde car pour la livraison initiale j'ai pris une semaine de congés payés qui aujourd'hui ne me sert à rien.

Aujourd'hui je vais devoir annuler et si je ne récupère pas mon acompte je vais devoir engager des poursuites et cela me désole. Idem si on décide de me faire signer un autre bon de commande au même tarif que le premier j'annulerais et attaquerais. Sans geste commercial conséquent qui diminuera la perte financière qu'entraîne le retard de livraison et de pose, c'est à dire une indemnité pour chaque jour de retard qui me sera déduite du montant restant dû, je ne signerais rien d'autre et j'annulerais tout simplement quitté à devoir me battre pour un acompte.

Je suis trop déçue par la façon dont j'ai appris la chose et par la façon dont mon dossier est "géré"... Pas de nouvelles concrètes et je suis sans cuisine depuis presque 2 semaines

maintenant...

J'espère vraiment qu'une solution me sera vite proposée et que nous trouverons un accord rapide.

Merci de votre retour en tous cas

Par **Ecoute Cuisinella**, le **26/02/2016** à **09:35**

Madame,

Le contrat que vous avez signé vous lie à un concessionnaire indépendant, aujourd'hui placé en liquidation judiciaire.

Cuisinella s'engage à finaliser votre projet. Nous mettons tout en oeuvre afin de vous assurer une garantie de livraison et d'achèvement de pose, tout en préservant l'acompte versé auprès de l'EURL INTRIGO.

Votre gestionnaire consommateurs ne manquera pas de vous tenir informé de l'avancement de votre dossier.

Cordialement,
François, service consommateurs Cuisinella

Par **PreciousJohana60**, le **26/02/2016** à **09:51**

J'entends bien mais à ce jour comment dois je vivre sans cuisine et sans delai? Personne ne répond clairement et cest là que je constate le manque de transparence de la part de Chsinella. Le reste je l'ai déjà entendu et compris mais pour autant je n'ai aucune solution et personne ne se demande comment je vis et ce que cela me coûte! Aucun geste commercial ne sera donc effectué alors que cela me coûte autant que le projet finalise voir Meme plus car j'imagine un mois de delai mais il y aura plus... Bref... C'est décevant. Vous n'y êtes pour rien je le comprends mais finalement personne ne m'ecoute et moi je devrais comprendre votre enseigne... Je trouve ça injuste et à la limite de l'abus de pouvoir. Sans accord il n'y aura pas d'entente et j'espère que le service consommateur l'a bien compris...

Bonne journée,
Johana.

Par **PreciousJohana60**, le **31/03/2016** à **00:57**

Bonsoir,

Aujourd'hui mon projet est enfin finalisé. La personne qui a repris mon dossier suite à nos échanges s'est montrée extrêmement compétente et a su être à mon écoute. Nous avons travaillé dans l'urgence mais je suis réellement satisfaite de l'issue positive de cette affaire et

des différents intervenants concernant la partie technique du projet. Le monsieur en charge des litiges au service consommateur a complètement répondu à mes attentes et aujourd'hui je suis ravie de pouvoir profiter de la cuisine..

Je tenais à le préciser car il est important de dire également quand le travail de qualité est là.

Bien à vous,
Johana

Par **Ecoute Cuisinella**, le **31/03/2016** à **08:35**

Bonjour PreciousJohana60,

Nous sommes ravis qu'une solution a été trouvée à votre situation !
J'espère que mon intervention vous a satisfaite. Je reste à votre entière disposition pour toute question complémentaire.

Cordialement,
François, Service consommateurs Cuisinella

Par **Clairoix**, le **01/04/2016** à **12:22**

Nous sommes aussi dans le cas de la liquidation judiciaire de cuisinella compiegne. Le service des consommateurs nous a envoyé une personne qui a repris le dossier afin que notre projet de cuisine puisse enfin être réalisé.

Nous sommes donc en attente et nous apprécions ce que vous faites afin de satisfaire les clients pour qu'ils aient malgré tout leur commande.

Par **Ecoute Cuisinella**, le **01/04/2016** à **13:06**

Merci Clairoix pour votre témoignage.

Cordialement,
François, Service consommateurs Cuisinella

Par **Clairoix**, le **18/05/2016** à **18:09**

Depuis mon dernier message la cuisine a été livrée ,posée et franchement je ne regrette rien, tout c'est bien passé et nous sommes plus que ravie de notre cuisine et nous vous remercions de nous avoir épaulés jusqu'au bout de notre projet. Bravo et merci à vous pour avoir rattrapé la catastrophe nous vous en sommes reconnaissants.

Par **Ecoute Cuisinella**, le **19/05/2016** à **11:30**

Bonjour Clairox,

A nouveau merci d'avoir partagé votre expérience.
Votre message sera porté aux personnes en charge de votre dossier.

Cordialement,
François, Service consommateurs Cuisinella

Par **vale81**, le **10/08/2016** à **15:01**

Bonjour,

Nous avons aussi de soucis avec le magasin à Compiègne qui est fermée sans avoir été prévenus. Nous avons commandé notre cuisine en octobre, la pose a été effectuée en décembre. Après pose, nous avons constaté des soucis pour installer notre électroménager, et une des prises électriques commandées ne fonctionne pas. Nous avons contacté le magasin qui nous a dit qu'il ferait la réclamation auprès du service client pour que le poseur bien faire le nécessaire et aussi changer la prise électrique. Après quelques appels sans réponse, nous avons décidé de contacter le service client qui nous a informé que le magasin de Compiègne avait fermée et que aucune réclamation avait été faite à notre nom. Nous avons donc refait la dit réclamation auprès du service client et envoyé les document demandes le mois de janvier. Nous avons dû relancer le service client plusieurs fois pour savoir l'avancement de notre dossier, à chaque fois ils nous disent de transmettre notre demande au service concerné. Nous avons fini par envoyer une lettre recommandée avec avis de réception en demandant une solution à nos problèmes dans une délai de 15 jours. Ce délai a expiré et nous n'avons toujours pas de réponse de la part de Cuisinella. Nous ne savons pas ce que nous pouvons faire à part de s'approcher d'une association de consommateurs, pour laquelle on va devoir payer de frais pour qu'elle intervienne pour nous, tenant compte que c'est Cuisinella qui devrait nous rembourser...

Par **Ecoute Cuisinella**, le **22/08/2016** à **08:34**

Bonjour Vale81,

Nous sommes sincèrement navrés de la situation que vous rencontrez.
J'informe votre gestionnaire consommateurs de votre message.

Cordialement,
François, Service consommateurs Cuisinella