



Litige lors d'un remplacement de chaudiere

Par **tjad75**, le **15/12/2011** à **13:17**

Bonjour,

Le 23/11/2011, j'ai remplacé ma vieille chaudière par une nouvelle pour un montant de 2300 euros payables en trois fois sans frais.
Une visite de contrôle est prévue le 12/12.

Depuis l'installation de la nouvelle chaudière, l'eau froide que nous buvions au robinet avait une très mauvaise odeur et goût. Sans faire le lien, nous avons continué à boire cette eau, malgré parfois des douleurs au ventre.
Par ailleurs, le réservoir de notre chaudière ne se remplissait pas.

Le 12/12 un technicien de la société passe faire son contrôle. Nous en avons profité pour lui parler de la qualité de l'eau qui s'est dégradée ainsi que du réservoir qui ne se remplit pas. Il nous a fait plusieurs révélations :

Tous ces problèmes sont dus au fait qu'une pièce principale, le clapet anti-retour, n'a pas été installé avec la chaudière. Pire, le technicien en avait fabriqué un et l'avait installé en substitution de celui d'origine. Nous avons ainsi bu de l'eau impropre à la consommation et détérioré la chaudière du fait qu'elle ne se remplissait pas.

Le technicien qui nous a installé la chaudière ne fait pas partie de la société mais celle-ci a fait appel à un sous-traitant.

Le technicien qui est passé le 12/12 pour la visite de contrôle a alors contacté, devant nous, ses supérieurs pour les prévenir du problème. Puis, il est parti sans procéder à la visite technique et en nous disant d'attendre d'être recontacté.

En fin de journée, sans nouvelles, j'ai appelé la société pour leur expliquer le problème. Ils ont pris mon message en me promettant de me rappeler. Le lendemain, toujours sans nouvelles,

j'ai rappelé la société en demandant à être mise en relation avec un décisionnaire. Je lui explique la situation et il me répond que cette pièce n'affecte en rien la qualité de l'eau ni ne détériore l'appareil. Il m'envoie quand même un technicien.

Sur place, le technicien désavoue complètement son collègue qui est passé le 12/12 et confirme ce que m'a dit son supérieur : cette pièce n'affecte absolument pas la qualité de l'eau et ne détériore pas l'appareil. Cette pièce est tellement inutile que nous devons attendre qu'il la commande pour la recevoir. S'il y a un problème d'eau, il provient de la société qui nous fournit notre eau. Je les contacte et eux me disent que c'est l'absence du clapet anti-retour qui est en cause.

Toujours sans nouvelles, j'aimerais connaître l'utilité de cette pièce ainsi que les recours à ma disposition.

Je vous remercie pour votre aide.

Cdlt