



Mon chauffagiste a mis en panne ma chaudière

Par **lesmok**, le **23/11/2011** à **15:30**

Bonjour,

Suite à son passage pour faire un entretien (nettoyage) de ma chaudière, mon chauffagiste a dû dérégler quelque chose et suite à son passage cette dernière n'arrêtait pas de s'arrêter.

La chaudière tournait depuis 2 mois sans aucun problème avant son passage.

Juste avant de partir il m'a indiqué comment faire pour la remettre en route si elle plantait (Étrange n'est-ce pas !).

Après avoir planté juste après son départ et une nouvelle fois le lendemain matin je le rappelle en lui signalant le problème (photos et vidéos enregistrées).

Il vient le lendemain donc deux jours après son "entretien" pour regarder mais comme il l'a dit à ma femme, "Elle fonctionne bien". Je l'ai au téléphone (étant au travail moi aussi), le ton monte, je ne l'insulte pas lui non plus mais je lui demande des explications car à chaque fois il vient passer 3 à 6 heures dessus, puis il me raccroche au nez. Ma femme me rappelle en me disant qu'il est parti.

Bref ... il me laisse en plan avec une chaudière en panne (ne me rappelle même pas le lendemain ou dans la journée ...).

Je reçois une semaine plus tard la facture.

Entre temps j'ai fait intervenir un autre chauffagiste bien plus sérieux qui a résolu le problème

(problème bien généré par le précédent chauffagiste).

Ces derniers jours je reçois une relance que je refuse de payer étant prêt à aller jusqu'au bout.

Je ne souhaite pas payer cette facture/relance (même si j'en ai les moyens) parce que je trouve son attitude (je ne juge même pas ses compétences !) intolérable et on ne laisse pas des clients comme cela (en plus avec un enfant).

Quel type de courrier dois-je lui envoyer ?

Sur quel texte me baser ?

Dois-je attendre qu'il entame une procédure juridique ?

Entamer moi-même une procédure (pour 150€ ???) ...

Merci pour votre aide.

Par **pat76**, le **23/11/2011** à **15:40**

Bonjour

Vous lui envoyez une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous lui rappelez qu'il avait une obligation de résultat et que vous avez dû faire intervenir un autre chauffagiste pour régler le problème de votre chaudière qu'il n'avait pas été capable de résoudre malgré les nombreuses heures passées devant celle-ci.

Vous lui précisez que vous laisserez le soin à la juridiction compétente d'apprécier qui est celui qui a été lésé dans ce litige.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Ensuite, vous demanderez au chauffagiste qui a solutionné le problème de votre chaudière de vous remettre un rapport détaillé sur son intervention et à quoi était dû la panne. Il devra vous préciser si l'intervention du premier chauffagiste était conforme au travail d'un professionnel ou pas.

Par **lesmok**, le **23/11/2011** à **15:47**

Tout d'abord merci pour votre réponse.

J'ai un genre de rapport du second chauffagiste "Facture détaillée - Dépannage et remise en service de l'installation" avec la nature de l'intervention en détail. Il ne précise cependant pas dessus (ne voulant pas "casser" un "collègue" ce qui peut se comprendre) que le travail du précédent chauffagiste était non conforme.

Pensez-vous que ce document est suffisant ?

Dois-je vraiment demander quelque chose de plus détaillé au second chauffagiste ?

En tous cas merci pour votre rapidité et votre disponibilité c'est très gentil.
Pour le reste je suivrai vos instructions.

Par **pat76**, le **23/11/2011 à 16:09**

Rebonjour

Sur la facture du second chauffagiste qui est détaillée donc conforme au Code de la Consommation, l'intervenant n'avait pas à indiquer une mauvaise intervention du premier chauffagiste.

Par contre rien ne l'empêche de vous remettre un document écrit dans lequel il pourra éventuellement préciser que l'intervention de son confrère n'était pas forcément très professionnelle car il aurait dû s'apercevoir du problème très rapidement et que de ce fait vous n'auriez pas eu à solliciter un second chauffagiste.

Par **lesmok**, le **23/11/2011 à 16:47**

Nous avons demandé un courrier un peu plus personnel de notre nouveau chauffagiste qui nous a dit "Vous comprenez je ne peux pas faire un tel courrier". Je crains de ne pouvoir obtenir quelque chose de plus détaillé. Il m'a aussi dit (entre nous) "Si le problème vient bien de là il faut qu'il change de métier". Cela veut bien dire ce que cela veut dire mais jamais il ne le posera pas écrit, par contre il a résolu le problème en une heure en ne connaissant pas cette machine qui reste rare, alors que le précédent en avait déjà posé trois et il avait déjà passé des heures sur la miennes (plus de 8 interventions).

Bref, content d'avoir changé de chauffagiste mais je doute qu'il "balance" un de ses confrères. Mais si un homme de loi venait à l'appeler pour avoir son avis je pense bien qu'il ne se gênerait pas pour lui dire ce qu'il en pense (entre écrit et oral là est toute la différence).

Ce courrier sera impossible à obtenir ce qui est compréhensible ...

Comment faire autrement si ce n'est qu'en me basant ce la facture (très détaillée) que j'ai en ma possession.

Merci pour vos interventions ;)