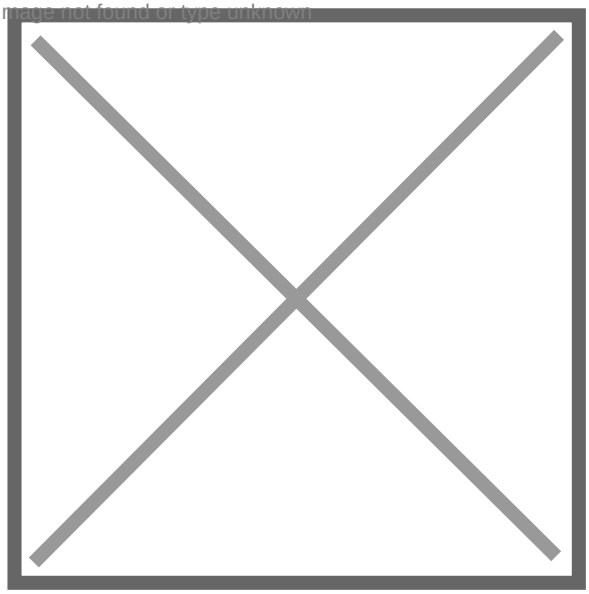
Image not found or type unknown



Quel est le devoir de conseil en menuiserie?

Par **gneungneun**, le **21/09/2013** à **13:05**

Bonjour,

Un client me dit que j'ai failli à mon devoir de conseil dans la vente d'une porte intérieure.
C'est un courtier en travaux qui nous l'a amené, il avait déjà vu avec lui ce qu'il souhaitait, au niveau de ses portes intérieures et extérieures.
Concernant sa porte intérieure (qui va de son salon à son garage), il avait été chiffré une porte bois toute simple, qu'il avait accepté comme telle.
Il est passé à notre bureau choisir le modèle précis, il n'a jamais été abordé la question ni du côté isolant, ni du matériau de la porte.
Hier, nous lui avons livré sa porte, qu'il refuse, arguant qu'il souhaitait une porte PVC isolante, et non une porte bois simple. Et que, de ce fait, nous avons failli à ce devoir de conseil, ne lui proposant pas autre chose que ce qui avait été vu avec le courtier.
Pouvez-vous me dire si nous avons réellement failli à ce devoir? Ou si le courtier se devait de les prévenir aussi? Et si la question du matériau et de l'isolation de la porte aurait du être abordée par le client lui-même?

Cordialement

Par **moisse**, le **21/09/2013** à **17:26**

Bonjour,

Le courtier représente son client et agit au même titre que lui pour son compte.
Par contre ce courtier peut effectivement vous reprocher une absence de conseil, car vous

auriez pu (du ??) luis signaler qu'entre une pièce chauffée et une autre non chauffée, donc à température ambiante, il convient de s'assurer d'un certain coefficient d'isolation.
Si vous ne pouvez pas démonter avoir évoqué ce sujet, par exemple avec un autre devis (pas forcément sur la matière mais au point sur la capacité d'isolation) le client mécontent peut voir sa réclamation prospérer.
SI vous pouvez démontrer que le courtier se présente comme un professionnel du secteur et donc censé être informé d'une telle nécessité technique, le client devra se retourner vers son courtier considérant qu'il a souscrit en connaissance de cause .

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés