



Problème finalisation achat cuisine

Par **Matt74**, le **27/02/2013 à 12:38**

Bonjour,

Nous sommes en train d'acheter une cuisine chez AVIVA pour un appartement en cours de construction (livraison prévue mi juin). Nous avons signé le bon de commande l'année dernière (mars 2012) pour pouvoir avoir les plans techniques de la cuisine et les fournir à notre maître d'oeuvre pour qu'il réalise les modifications de l'appartement en conséquence. Nous avons été très bien reçus à l'époque, la qualité du conseil, de l'écoute et de la cuisine proposée avaient été particulièrement appréciables.

Le seul hic avait été le paiement de l'acompte : le directeur du magasin nous avait proposé un paiement des 1500€ en 3x sans frais ce que nous avons accepté. Or une erreur de manipulation (je pense sincèrement qu'il n'y avait aucune mauvaise intention de leur part) nous a débité la totalité de la somme en une seule fois... Comprenant bien notre embarras, le directeur nous a alors proposé de nous offrir un four micro-onde et des luminaires en LED (un mail l'atteste).

A ce jour, nous avons repris contact avec le cuisiniste pour finaliser le contrat, définir définitivement les coloris de la cuisine et prendre rdv pour le métré (qui n'est à ce jour pas réalisé).

Or nous rencontrons le problème suivant : l'ensemble du personnel a changé, et l'ancien directeur n'avait apparemment pas fait passer l'info concernant notre "cadeau" compensatoire.

Le directeur actuel nous fait savoir que cela n'est pas inscrit au dossier et qu'il ne voit pas pourquoi il ferait ce qui est écrit dans ce fameux mail... En d'autres termes, nous avons sincèrement l'impression de nous faire arnaquer : nous avons été débité en une seule fois de notre acompte au lieu de 3x sans frais, on nous promet un cadeau pour nous calmer et finalement on nous explique que l'ancien directeur est parti et que rien ne les oblige à nous offrir ce qui avait été négocié à l'époque.

D'autant plus que les plans techniques qui nous ont été fournis par le cuisiniste comprennent

la prise pour les luminaires (et l'appartement a été modifié en conséquence).
Quel recours avons-nous pour les forcer à inclure sans frais le four et les luminaires?
De plus il est indiqué sur le bon de commande une couleur de façade qui n'est plus disponible. AVIVA nous demande de changer de couleur, mais cela ne nous arrange pas. Est-il possible de pouvoir rendre caduque le bon de commande (car AVIVA ne peut pas nous fournir le matériel précisé dans le bon de commande) et nous faire rembourser les 1500€ d'acompte?

Merci pour vos réponses sur l'une et/ou l'autre des 2 questions!

Cordialement,

Matthieu