



Commande non reçue problème fabrication

Par **Estelle07**, le **20/04/2022** à **17:27**

J'ai fait installer un poêle à bois tres haut gamme d' un montant de 4000€, il y 2 ans.
Il fonctionne parfaitement bien.

Mais depuis 3 mois je ne peux plus l utiliser, pourquoi?

A l intérieur de ce poêle vous avez des pierres réfractaires (vermiculite) qui à la longue sont usées.

La vermiculite sert à protéger les parois du poêle à une température très élevées.

Je dois les remplacer.

Problème : le magasin où j'ai ai commandé les pièces de vermiculite me dit qu' ils ont un problème avec le fabricant.

Ils ne savent pas quand ils pourront me les fournir.

Au bout de 3 mois d'attente, j ai écrit au siège de l'enseigne indiquant mon mécontentement et surtout savoir quand je pourrais obtenir ma commande pour utiliser par la suite mon poêle à bois.

Depuis silence radio total !!!

On résume : j'ai un poêle ,pas les vermiculites = poêle non utilisable...

Quel recours je peux faire pour mon affaire?

Merci pour votre aide.

Bernard

Par morobar, le 21/04/2022 à 08:04

Bonjour,

Ce n'est pas au siège de l'enseigne que j'aurai tenté ma chance, mais auprès du fabricant;

Ceci dit votre exposé laisse penser à une malfaçon le matériel étant inutilisable au bout de 2 ans seulement.

C'est à dire à ,la limite de la garantie de conformité.