



Délai largement dépassé pour exécution travaux

Par **olidev**, le **01/02/2011** à **23:46**

Bonjour,

Ma question concerne un problème de délai pour la pose de fenêtres.

Nous avons passé commande de 11 fenêtres et une porte d'entrée, en remplacement de celles existantes. Le devis a été signé le 26/06/2010, et un acompte de 40% (sur 14.711€, soit 5880€) a été versé le 25/08/2010, jour du métré par l'artisan. Le devis indique un délai « *d'environ 10 semaines après métré (hors août)* », ce qui nous amène au 10 novembre. Or à ce jour nous n'arrivons pas à obtenir de date pour l'installation du matériel commandé.

Les conditions générales de vente, au dos du devis (écrites en petit caractères de couleur vert clair, difficilement lisibles !) indiquent :

« Les délais sont donnés à titre indicatif, ils peuvent être prolongés pour cas de force majeure (retard d'usine, grève, maladie, etc...). Tout retard ne peut donner lieu à l'annulation de la commande ou à l'application de pénalités. »

- Cette clause est-elle valable ?
- Avons-nous moyen de faire pression pour obtenir une réponse du prestataire ?
- Est-il possible d'imposer des pénalités au-delà d'un délai raisonnable (et comment estimer ce délai ?)

Une précision : cette commande fait partie d'un ensemble plus conséquent de travaux financé par un prêt à taux zéro pour des travaux d'économie d'énergie ; prêt que nous avons déjà commencé à rembourser. Ceci compliquerait sans doute une annulation éventuelle de la

commande.

Qui peut me répondre ? Merci à vous.

Olivier

Par **chris_ldv**, le **02/02/2011** à **00:33**

Bonjour,

Avez vous vérifié que la société auprès de laquelle vous avez passé cette commande existe toujours ?

Cordialement,

Par **olidev**, le **02/02/2011** à **11:08**

Bonjour,

Oui la société existe toujours. Nous pouvons joindre le commercial avec qui nous avons signé le devis. Mais quand je l'appelle pour avoir des nouvelles il dit ne pas savoir, qu'il y a probablement des retards d'usine, qu'il doit se renseigner auprès de son patron, puis plus rien.

Je ne pense pas a-priori qu'il y ai arnaque; et il y a sans doute eu un afflux de commandes fin 2010 sur les fenêtres à cause de la probable fin des crédits d'impôts sur ces produits. Mais je commence à avoir des doutes sur le sérieux de la société. Le retard (3 mois) me parait excessif et la clause sur ceux-ci abusive. Cependant ais-je des droits dans le cas présent ?

Olivier