



## Problème de remboursement sur annulation d'un devis

Par **WATTSON**, le **22/04/2009** à **18:23**

Bonjour,

Nous sommes dans une situation délicate avec la société qui construit notre futur appartement (acheter en 2007, livraison septembre 2009).

Avant de faire quoique ce soit, j'aimerais avoir quelques conseils afin de réagir au mieux.

En août 2007, nous avons signé un devis et versé un acompte de 1196€ (soit 50% du coût total) pour l'ajout d'un isolant sous chape de l'ensemble du logement. Le champ description du devis contient juste : « Isolant sous chappe de l'ensemble du logement »

Le 6 janvier 2009, je relance mon interlocuteur au service client pour avoir plus de détail sur cette réalisation, que je croyais normalement planifiée.

Je suis informé en février 2009 par téléphone que la réalisation n'est plus possible à cause de l'épaisseur du résilient acoustique supplémentaire (le responsable technique ayant changé entre temps).

Le 9 mars, mon contact me confirme par email qu'il me fera "parvenir un chèque de remboursement au plus vite mais que le délais comptable est un peu long".

Depuis, plus de nouvelle jusqu'au 6 avril, où je reçois le message suivant:  
"au sujet du résilient acoustique nous avons réussi à poser un résilient plus épais : assour 21 dB ou lieu de 19db d'affaiblissement, sont cout est de 1200 € HT, comme je vous ai déjà fait un avoir sur le reste à encaisser de 1196 € et que nous avons déjà encaissé 1196 € et afin de

ne pas vous refaire un devis, nous avons décidé de vous offrir la différence de coût.  
j'attends la fiche technique de ce résiliant afin de vous la transmettre.

"

J'en déduis que:

1) Nous ne reverrons jamais notre argent.

2) Qu'on a utilisé sans nous avertir l'argent qui devait nous être remboursé, pour assurer une prestation qui n'est pas celle d'origine. 1196€ pour 2db de plus, ça fait cher le db et je ne suis même pas sûr qu'on entende la différence...

- Que nous n'avons aucun moyen de vérifier que la prestation a été effectivement réalisée.

- Que le service client ne semble pas vouloir contractualiser sous forme de devis la prestation réalisée ("pour ne pas refaire un devis"). Donc aucune trace papier...

Voilà où nous en sommes... Cela fait plusieurs jours que je me demande ce que je pourrais faire afin de ne pas rendre pire la situation,

Merci,

Laurent

PS: faut-il prévenir le notaire ?

Comment réagir au mieux?