



Faire jouer garantie (plan de travail cuisine taché)

Par **collicalex**, le **05/12/2015** à **15:58**

Bonjour,

J'ai fait installer une cuisine par un cuisiniste. Au bout de quelques mois sont apparus des taches blanches sur le plan de travail autour de l'évier (j'ai un plan de travail en U, et un seul des 3 côtés du U, et précisément la partie autour de l'évier ont ces taches).

Etant très soigneux (ca n'engage effectivement que moi, mais bon, quand on dépense plusieurs milliers d'euros dans sa cuisine, on n'a pas envie de détériorer ses meubles), et n'ayant jamais auparavant eu de problème avec mes plans de travail dans mes précédentes habitations (de la grande distribution et non de cuisiniste professionnel); je suis un peu perplexe.

Concernant les taches: en passant un coup d'éponge humide, elles disparaissent. Des que ca sèche, ca réapparaît. Ce n'est pas du calcaire, j'ai essayé de nettoyer avec du vinaigre et autre produit anti calcaire: ca n'a ni aggravé les taches, ni les a fait réduire / disparaître.

A sec, quand on appuies sur les taches, elles disparaissent un peu (chaleur de mon doigt? ou pression?)

Quand j'essaye de regarder minutieusement, j'ai l'impression (mais je ne suis pas expert), que la couche plastifiée du dessus est très légèrement décollée de la couche décorative du dessous aux endroits des taches.

Le plan de travail est en stratifié (info sur mon bon de commande) avec une couche ABS, donc plastifié (info en allant sur le site du fabricant, le nom du fabricant est indiqué sur mon bon de livraison et non sur le devis/commande), ce qui confirme bien ce que j'ai vu: une très fine couche de plastique.

J'ai donc essayé de contacter par mail le commercial qui m'a vendu la cuisine et qui s'est chargé des plans, des factures etc... A l'époque il répondait très vite et était très aimable.

Je n'ai eu aucune réponse.

Après plusieurs semaines, je les ai donc contacté via le formulaire de contact du site du cuisiniste.

J'ai fini par avoir une réponse... du SAV le 16 septembre. Demande de photos des taches, que j'envoie (toujours le 16 septembre) avec les mêmes explications que je viens d'écrire ici.

Ils envoient les photos à l'usine qui fabrique le plan de travail.

Je les relance une première fois le 29 septembre.

Réponse le 1er

octobre: "Ne vous inquiétez pas vos photos sont entre les mains du fournisseur, ils sont en train de les étudier. Je reviens vers vous dès leur retour"

Je les relance une 2^{de} fois le 4 novembre pour savoir si ils ont eu un retour.

1^{ere} réponse le 5 novembre à 9h31: "Nous avons eu un retour de vos plans de travail, maintenant je dois voir avec mon commercial comment nous procédons."

2^{de} réponse le 5 novembre à 16h24: "Après étude de vos photos par l'usine, celle-ci ne prend pas en charge le remplacement de vos plans de travail. En effet, ce n'est pas un défaut dû au stratifié. Si vous le désirez nous pouvons vous envoyer un devis pour le remplacement de votre plan de travail."

J'envoie donc un courrier recommandé au siège de la société (adresse que je retrouve grâce au n° siret), car l'adresse du magasin qui m'a vendu la cuisine n'existe plus a priori. Lettre qu'ils ont reçue le 18 novembre.

J'y indique que je suis surpris qu'ils aient pu statuer sur la nature des taches sans même se déplacer et les examiner; et donc de pouvoir dire qu'il ne s'agit pas d'un défaut du plan de travail. J'y réexplique que les taches sont autour de l'évier et très certainement dû à de l'eau, ce qui me semble être tout à fait normal autour d'un évier d'une cuisine; et que les taches sont très certainement sous la couche plastifiée. J'y stipule aussi que je suis surpris qu'ils me proposent de m'effectuer un devis pour le remplacement, ce qui prouve qu'ils admettent qu'il y a un problème... J'y rappelle aussi la date du bon de commande, de la fin de pose, la durée de garantie; et que donc que la cuisine est encore garantie.

J'ai envoyé un recommandé pour acter officiellement une date pour mon début de procédure de demande garantie (je ne sais pas si des emails ont une valeur juridique).

Depuis, le commercial, qui n'avait pas daigné répondre à mes mails, m'a rappelé, pour prendre rendez vous pour venir voir le plan de travail (tien il travaille toujours pour la boite et est encore vivant).

Il est passé ce matin, il a regardé, frotté un peu les taches avec une éponge et du MIR vaisselle, pris des photos avec son iphone... Comme déjà expliqué, les taches ont disparues et réapparue aussitôt séchées.

Lui m'a expliqué qu'il était évident que c'était dû à une utilisation de produit de ménage corrosif, et que ce n'était pas du calcaire.

J'explique que si je lavais mon plan de travail avec du produit corrosif, l'intégralité du plan serait blanc et non noir.

Il répond que sans doute j'ai lavé quelques chose dans l'évier avec un produit corrosif et que ce sont des traces d'éclaboussures.

Bref il est reparti en disant qu'il allait étudier tout ça avec l'usine.

Je ne me fais pas trop d'illusion quand à la réponse.

Quels sont mes recours?

Je n'utilise jamais de produit agressif, je lave mes ustensiles de cuisine au mir vaisselle, le plan de travail au savon noir (coté non grattant de l'éponge), le sol avec un nettoyeur vapeur....

Je reste aussi très dubitatif, car mon plan de travail est de couleur "volcanic ash". En tapant ce terme sur google, on en retrouve un identique en vente sur le site de castorama, mais pas sous la même marque (ils doivent avoir le droit de revendre sous leur propre marque de distributeur). Bref en lisant les commentaires client sur castorama, les gens ont exactement les mêmes problèmes que moi (taches blanches qui disparaissent si on les mouille)! Je suppose donc qu'il y a réellement un soucis de fabrication sur ce plan de travail (ou peut être juste un lot). Ca arrive, et ce n'est pas grave si c'est remplacé par la garantie.

D'ailleurs, je recopie ci dessous les conditions générales de vente relatif à la garantie. A noter déjà que la société nommée YYYY au début n'est pas le même nom de société que celle nommée XXXXX au milieu (???). Et je n'ai jamais vu (ni signé) aucun dépliant de la société YYYY.

Dans les options générales de vente, lié au bon de commande que j'ai paraphé / signé :

II) Conditions générales

Seules les mentions portées sur le présent bon de commande et sur les dépliantes et imprimés de la société YYYY engagent ladite Société, à l'exclusion de toute autre déclaration.

Garantie: Outre nos garanties contractuelles, les marchandises bénéficient de la garantie légale des vices cachés, telle qu'elle est définie aux articles 1641 du Code Civil.

Meubles de cuisine:

XXX garantit gratuitement 5 ans (pièce et main d'oeuvre) tous les meubles de cuisines sauf accessoires de meubles.

Je n'y voit donc aucune clause de non garantie... (par exemple: exclusion des taches de brulures, de corrosion par des produits d'entretien...).

- Donc en quoi peuvent ils

dire que tel ou tel problème (en l'occurrence le mien) n'est pas garantie???rnrnrnrnMerci à ceux qui pourront m'aider (et à ceux qui auront pris le temps de tout lire).

Par **morobar**, le **05/12/2015** à **17:33**

Bonjour,rnIl existe 3 types de garanties:rn* la garantie commerciale, telle qu'elle ressort en durée et conditions au contrat de ventern* la garantie légale de conformité valable 2 ansrn* la garantie du vice caché, sans limitation de durée.rnDurant les 6 premiers mois, le défaut est censé exister à la vente, et il appartient au vendeur de s'en exonérer.rnAprès cette première période, il vous appartient de démontrer que ce défaut est garanti.rngarantie légale de conformité ici:rn<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>rnGarantie du vice caché:rn<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11007>à mettre en mouvement dans les 2 années qui suivent l'apparition du défaut.