



HYGENA : litige sur la prestation

Par **matt77**, le **29/07/2012** à **11:36**

Bonjour,

Le 3 mars 2012, nous avons commandé une cuisine chez Hygena, d'un montant de 9300 € pose comprise, la livraison étant prévue le 9 mai et la pose le 14. Lors de la livraison, nous constatons avec le livreur qu'un caisson a été livré à la place d'un autre et qu'il manque un autre caisson. Le livreur a appelé le magasin qui lui a confirmé que les caissons seraient livrés pour la pose. Le 14, le poseur débute le montage mais les caissons ne sont pas livrés, ce qui va nous obliger à reprendre un rendez-vous et à reposer une journée. Après cette première journée de pose, la cuisine n'est pas fonctionnelle, les meubles manquants empêchent la pose du plan de travail et de l'électroménager.

Semaine suivante, les caissons manquants ont été livrés et le poseur est venu terminer le travail. Lors de cette journée certains meubles ont été abimés, les poseurs ont tiré les meubles et rayé le carrelage, un morceau du plan de travail a été posé de travers et le bac poubelle n'a pas été fixé sous l'évier par manque de fixations. De plus, le poseur a constaté qu'il manquait 3 poignées, une plinthe, ainsi que les protections de fond de tiroirs. Comble de malchance, la plaque de cuisson qu'ils ont installé ne fonctionnait pas. Le temps de déclarer la panne et d'être dépanné nous avons perdu encore 2 semaines.

Enfin, lors de la prise de cotes le métreur avait noté l'emplacement de toutes les installations électriques et signifié le changement d'emplacement du lave vaisselle, mais n'a pas tenu compte du décalage de 10 cm engendré par ce déplacement. Ceci a eu pour effet de faire apparaître, derrière la hotte, une partie du trou de l'alimentation électrique et de décentrer l'évier par rapport à la fenêtre, ainsi le mitigeur n'est plus à la jonction de battants de la fenêtre.

Leur méthode de paiement est tout simplement abusive puisqu'ils réclament 30% à la commande et 66% à la livraison. Nous avons contacté notre commercial et envoyé une lettre recommandée à la maison mère mais aujourd'hui la situation n'a pas évolué. Nous sommes mi juillet et nous n'avons toujours pas reçu les poignées ni les plinthes et fond de tiroir. De plus, aucune compensations financière ou autre ne nous a été faite.

Pouvez-vous nous venir en aide afin que nous puissions enfin utiliser notre cuisine correctement et bénéficier d'une compensation.

Je vous remercie

Bien cordialement