

Magiline
7 Rue du Général Sarrail
10000 Troyes

Att : Mr Laurent OSTROWSKY

Copie : Mr Mascaro, Marina Piscine
79180 Chauray

Sompt le 17/07/2009

Cher Monsieur,

Après plusieurs années de tracas avec Monsieur Mascaro qui vend et se recommande de votre marque sur la région de Niort, je tenais à vous faire part du risque que prend votre enseigne à confier à l'entreprise Marina Piscine la représentation de votre marque.

En effet, vos produits et la promotion que vous en faites sur Internet semble réellement fondée à condition de passer par de vrais professionnels pour les installations et le SAV.

Comme votre temps est surement compté, je me contenterai dans ce courrier d'un rapide résumé des faits et je me tiens à votre disposition pour vous en fournir le détail au besoin.

En 2001 j'ai commandé une piscine complète à Mr Mascaro, avec NCC, PH automatique, Electrolyse au sel, filtration à cartouche, volet rigide encastré, robot Sweepy Zodiac et échangeur. Une facture de 38 000€ a été réglée et la livraison s'est effectuée en 2002.

En 2003 :

Le boîtier de l'électrolyse produisant peu, l'entreprise Marina a tenté une réparation qui n'a pas réglé le problème.

Les différentes interventions suivantes (à ma charge) n'ont fait qu'empirer les choses jusqu'à détruire le potentiomètre et donner une production faible sur une seule des deux polarités.

L'échangeur a été monté à l'envers.

La pompe de filtration présentait de nombreuses fuites et prises d'air.

De la rouille a commencé à s'installer sur le moteur du rideau et le support de la poutre.

Le jonc du liner s'est détaché sans possibilité de le remettre

Fuite d'eau dans la NCC

En 2004

La pompe de filtration a cédée, je l'ai changé à ma charge.

Le liner s'est mis à faire de plis.

La NCC a rendue l'âme.

Le rideau sortait régulièrement de son logement lors des baignades.

Le problème de rouille s'est répandu sur le liner et la poutre.

En 2005

Je me suis battu avec l'entreprise pour tenter d'obtenir les réparations, sans résultat.

En 2006

J'ai eu la faiblesse d'accepter une transaction d'un expert mandaté par mon assurance, pour le changement du liner et le remplacement de la NCC. La moitié des frais étant à ma charge pour le liner et la totalité pour la NCC.

En 2007

La seconde NCC présentait les mêmes fuites et est tombée en panne. De plus chaque mise en service faisait disjoncter toute la maison.

Le rideau a subi de nombreuses dégradations lors de son démontage pour changer le liner. Il fonctionne désormais de façon aléatoire. Le problème de rouille est de pire en pire.

L'électrolyse présente toujours le même problème.

Le système de filtration a à nouveau prises d'air et fuites.

Le robot est tombé en panne et a été réparé à mes frais

Durant toute cette période, Mr Mascaro a donné des explications contradictoires (problème électrique sur la NCC, vis non conformes sur le rideau, potentiomètre en commande, appel aux fabricants etc..) aux divers problèmes, chaque intervention ne faisait que dégrader un peu plus les choses.

En Avril 2008

J'ai porté à nouveau mon robot en réparation et ai demandé la réparation de la NCC, du rideau, de l'électrolyse.

Durant toute la saison et malgré mes multiples appels et passage dans la boutique aucune intervention n'a pu avoir lieu. J'ai même été contraint d'acheter un nouveau robot.

A la fin de la saison, l'entreprise m'a informé qu'elle avait oublié de me facturer la seconde NCC et que par conséquent elle n'interviendrait pas tant que je ne me serais pas acquitté de cette facture. Bien évidemment le robot ne peut non plus m'être rendu.

Il faudrait donc que je règle une facture jamais reçue pour un appareil qui ne fonctionne pas. J'avoue en toute sincérité que je ne m'étais pas rendu compte de cet oubli, j'en veux pour preuve les nombreuses autres factures réglées dès leur réception qui n'étaient pas forcément dues.

En 2009

J'ai tenté à plusieurs reprises de contacter Mr Mascaro pour essayer une fois de plus de régler à l'amiable ces différents problèmes. Il refuse de me parler et charge son épouse de me dire qu'il reste sur sa position. Laquelle ? Je n'en sais rien puisque dans sa grande désorganisation, il ne doit plus savoir à quel client mécontent il a affaire.

Désolé d'avoir été un peu long, mais vous conviendrez que la compétence de cet installateur puisse être largement mise en cause.

Je vais d'ailleurs employer tous les moyens, y compris le buzz Internet afin de faire en sorte que d'autres personnes ne subissent pas les mêmes avatars.

Afin de ne pas éclabousser votre marque, je voulais vous prévenir de l'engagement de ces actions pour le cas où vous pourriez exercer un moyen de pression sur cette entreprise voyou.

Je ferais la même chose avec toutes les marques que distribue l'entreprise Marina de Chauray.

Restant à votre disposition, je vous prie de recevoir, Monsieur, mes sincères salutations

La réponse de Magiline, efficace
puisque elle arrive moins d'une
semaine après mon premier courrier,
mais le contenu est fort décevant...

Objet : votre courrier du 17/07/09, reçu le 23/07/09

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier cité en objet. Nous ne pouvons que regretter les ennuis que vous y évoquez.

Nous devons cependant vous indiquer que nous sommes industriels ; notre activité concerne la fabrication de matériaux permettant la réalisation de piscines MAGILINE. La commande et l'installation de notre matériel sont prises en charge par des sociétés juridiquement indépendantes de la nôtre, qui contractent directement avec le client final.

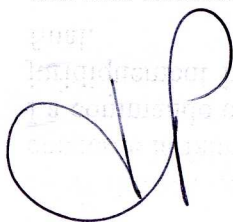
Dans le but de vous être agréables, nous nous sommes rapprochés de votre distributeur, la société MARINA PISCINES. Il nous est indiqué que le volet et le robot que vous avez en votre possession ne sont pas de notre fabrication. En ce qui concerne le remplacement de votre nage à contre-courant, celle-ci ne rentrant plus dans le cadre de la garantie, a fait l'objet d'une facturation.

Nous nous pensons ainsi étrangers aux problèmes que vous décrivez, et qui nous semblent trouver leur origine dans la dégradation de vos rapports avec la société MARINA PISCINES, à laquelle vous admettez devoir un règlement.

Vous souhaitant bonne réception,

Nous vous prions d'agréer, **Madame, Monsieur**, nos salutations distinguées.

Danielle PIGAL
Service Clientèle



**Changement d'immatriculation RCS
et capital social au 2 janvier 2008**
Siret 439 450 933 00023 - TVA FR 09439450933
SAS au capital de 1.103.800 €

La réponse que j'ai faite par mail à Magiline le 31/07/2009. Il y aura peut-être une suite

Objet : Votre réponse

Le 17/07/2009, je vous ai adressé un courrier et je viens de recevoir votre réponse. Le tout en PJ.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de me répondre, mais je constate qu'une fois de plus, la mauvaise foi de Marina Piscine conduit à une réponse erronée de votre part.

Sachez donc que même si le robot et le volet ne sont pas de votre ressort, celui de l'électrolyse au sel et de la NCC l'est.

Le robot n'est pas en ma possession puisque Marina Piscines à Chauray ne me l'a pas rendu du SAV depuis avril 2008.

Électrolyse au sel, vous n'en faites pas cas dans votre réponse, faut-il en déduire que une installation défectueuse dès le début est un chose normale ?

NCC : La nouvelle NCC a été installée au premier trimestre 2007 et est tombée en panne comme la première après quelques mois d'utilisation. L'entreprise Marina Piscine à Chauray ayant tenté une réparation sans succès a laissé pourrir la situation jusqu'à ce jour malgré mes nombreuses relances. Votre réponse mettant en avant que la période de garantie est dépassée me laisse un peu sur ma faim.

En conclusion, vous trouverez, comme je vous l'avais précisé dans mon courrier sur le site www.jeboycottemarinapiscines.info l'ensemble de nos échanges et le résumé factuel des faits abordés dans mon courrier du 17/07/2009.

Je regrette sincèrement que votre action auprès de marina Piscines à Chauray n'ait rien donné. La maîtrise de votre réseau de revendeurs mériterait un peu plus de sérieux face à votre principal concurrent à en croire ce qui se dit sur bien des forums. A terme ce point finira pas nuire gravement à votre image.

Bien cordialement