

À [REDACTED], le 30 septembre 2020

Objet : Mise en demeure - demande de mise en conformité de l'installation

Lettre recommandée avec accusé réception.

Copie de la lettre envoyée à une Association de défense de consommateurs et à la Répression des fraudes.

Monsieur [REDACTED]

Par mon courrier recommandé du 12 août 2020, reçu le 18 août 2020 nous vous demandions la réparation ou le remplacement de notre climatisation, le problème n'étant à ce jour toujours pas résolu nous vous **mettons donc en demeure.**

Pour rappel : le 29 mai 2019 nous avons acheté un climatiseur 4 splits de marque Mitsubishi, Unité extérieure MXZ-4F72VF et 3 unités intérieures MSZ-AP20VF et 1 unité intérieure MSZ-AP35VG, au prix de 6776 euros auprès de vos services Facture 02 427 005 2019. Ces appareils sont toujours sous garantie et ce jusqu'au 29 mai 2024 (5 ans).

Suite au courrier recommandé reçu le 18 août :

- Vous êtes venus chez nous le 11 septembre avec un technicien Mitsubishi afin que ce dernier réalise un diagnostic poussé. Celui-ci a trouvé un défaut de manque de froid pour lequel il a préconisé dans un premier temps un changement de carte-mères puisque le problème viendrait d'une vanne de régulation – électrovanne.
- Lors de ce même rendez-vous, vous avez pu constater que le split cassé par votre technicien dans notre bureau faisait un bruit anormal et que malgré la réparation des pales en juillet vous nous avez dit qu'il devait être entièrement changé.
- Votre technicien est venu changer les cartes-mères le 16 septembre mais n'a pu réaliser de tests de plus d'une heure chez nous. Cependant, pendant le temps passé chez nous, il a constaté que la température de soufflage ne correspondait pas aux préconisations du Constructeur. Il nous a alors demandé de vous faire un retour si le problème persistait. Il nous a dit qu'un prochain rendez-vous serait fixé pour le changement du split du bureau.

Depuis le 16 septembre, nous vous avons envoyé plusieurs mails qui concernaient le problème toujours présent : température de soufflage, delta de température, relance pour la réparation du split cassé. Nous avons eu d'autres échanges avec vous et le Responsable Vente et Après-vente de la marque Mitsubishi par mails mais également par téléphones de manière séparée pour lesquels la réponse a été négative malgré le rapport fait par leur technicien le 11 septembre. **Rapport que nous souhaiterons avoir.**

Nous vous rappelons qu'en tant que vendeur / installateur de ce climatiseur 4 splits, vous êtes tenu, aux termes des articles **L. 217-4 et suivants du code de la consommation**, de garantir le bien contre ses défauts de conformité. Ainsi, face aux défauts constatés, je vous mets en demeure de procéder à la mise en conformité de mon installation donc au remplacement des unités défectueuses.

En l'absence de réponse positive à ma demande dans **le délai d'un mois, l'article L. 217-10 du code de la consommation** me permet d'obtenir alors l'annulation de la vente avec le remboursement des sommes versées. Nous ne manquerons pas d'exercer ce droit une fois le délai passé.

Suite au délai dépassé et à défaut de réaction de votre part, je serai contraint de saisir la commission de conciliation.

Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[REDACTED]

ANNEXES MISE EN DEMEURE

Objet : Mise en demeure - demande de mise en conformité de l'installation

Annexe 1 : Historique des communications sms depuis le 18 août 2020 :

pas m'écouter

18 sept. 2020 15:44:01

Bonjour,après votre appel à Mitsubishi pour leurs faire pars du problème toujours présent et suite à mon mail de hier,je souhaiterais vivement que vous me rappeliez aujourd'hui svp.
Je vous remercie d'avanve pour votre retours appel aujourd'hui

22 sept. 2020 17:30:17

Bonjour
Je n'ai toujours pas de réponse précise de Mitsubishi je les ai encore eu ce matin ceci doivent me recontacter. Ne vous inquiétez pas nous vous tiendrons au courant dès que j'ai plus d'éléments
Cordialement

24 sept. 2020 11:08:59

en Depannage.je vous rappelle dans une heure

Moi

22 sept. 2020 17:37:22

Je vous remercie pour votre retours,j'espère que leurs retours ne tardera pas trop cela deviens long et concernent le changement du split du bureau ?car cela ne concerne pas Mitsubishi

Je vous remercie d'avanve pour votre réponse.

Cordialement

18 sept. 2020 15:47:28

Moi

Merci beaucoup

18 sept. 2020 15:45:46

Cs Energie

Bonjour
J'ai fait suivre votre dernier mail de ce matin à 7h ,
je n'ai pas plus de réponse de Mitsubishi à ce jour mais comptez sur moi et je ne vous oublie pas
Cordialement

16 sept. 2020 14:34:19

Moi

Pas de soucis au cas ou voici sont numero

16 sept. 2020 14:34:05

Moi

Très bien, pouvez-vous la prévenir que dans une demi-heure un technicien sera sur place merci

16 sept. 2020 14:33:23

Moi

Malheureusement je ne serais pas là

16 sept. 2020 14:33:15

Moi

Bonjour oui il y a bien ma femme

16 sept. 2020 14:04:36

Bonjour
Nous allons passer chez vous dans une heure environ Pour changer les cartes électroniques,confirmez-moi bien qu'il y'a quelqu'un chez vous

27 août 2020 10:20:28

Moi

Bonjour.je vous remercie, je serais de repos ce jour là donc présent.
Pouvez vous me confirmer qu'il seront la pour faire toute les réparations le 1er problème de manque de froid au Bou d1h bien sur mais aussi du split qui fait du bruit et dont une pièce en plastique est cassé ?
Je vous remercie d'avanve pour votre confirmation.
Cordialement

27 août 2020 07:18:21

Cs Energie

Bonjour
Je viens d'avoir réponse de Mitsubishi l'intervention de leur part est prévue le 11 septembre à 9h00 tenez-moi au courant cordialement

25 août 2020 16:13:32

Ne vous inquiétez pas je vous rappelle

25 août 2020 16:13:16

Moi

?

25 août 2020 16:12:25

Pour les adoucisseurs IDEEAU C'est en direct il n'y a pas de fournisseur il faut les appeler voir les différents mails d'échanges

25 août 2020 14:02:11

en Depannage.je vous rappelle dans une heure

Annexe2 : Différents échanges par mail avec vous ou/et Mitsubishi Electric depuis le 16 septembre

[REDACTED]
De: [REDACTED]
Envoyé: jeudi 17 septembre 2020 20:58
À: [REDACTED]
Objet: RE: [REDACTED] : Intervention du 16/09/2020
Pièces jointes: 1E00471375836 (1).pdf

Importance: Haute

Indicateur de suivi: Assurer un suivi
État de l'indicateur: Avec indicateur

Rebonjour,

Je fais suite à notre conversation téléphonique de ce jour. Vous trouverez ci-dessous le mail écrit par ma femme, bien que signé en mon nom j'étais au travail lorsqu'elle l'a envoyé. Comme vous pouvez le lire elle n'a à AUCUN moment parlé de delta de température (différence de température entrée/sortie split), mais bien de SOUFFLAGE, qui atteint péniblement les 11,4 au bout de 30 minutes et qui après une heure remonte pour atteindre 14°C. Après ce mail, ma femme a laissé la clim allumée dans les mêmes conditions de 18h30 à 22h30, jusqu'à que je rentre du travail, les valeurs étaient toujours identiques et oscillaient entre 13/14°C en sortie de split en soufflage. Pour confirmation la température dans le salon était toujours de 23.5. En 4h celle-ci n'a pas bougé et encore moins atteinte la consigne.

J'aimerais que quand vous citez mes paroles vous soyez précis svp. Car lors de notre conversation téléphonique vous m'avez dit que vous avez parlé de **delta** au téléphone avec Mitsubishi au lieu de la température de soufflage/sortie de split qui est de 14 °C.

Avec cette erreur de votre part c'est totalement normal qu'il vous ait dit qu'il n'y avait pas de soucis car :

(Température de la pièce ou température entrée split) – (le delta) = (température sortie du split ou soufflage) ce qui nous donne 9.5 en température de soufflage. Température normale, que je devrais avoir mais qui est fautive vu qu'en réel/mesuré cela est de 14°C.

$$23.5 - 14 = 9.5$$

Cela ne m'étonne donc pas que Mitsubishi vous ait dit que tout était normal. Vous voyez maintenant l'erreur de compréhension que vous avez « commise » ? Oui avec un tel delta cela voudrait dire par simple calcul que la température sortie de split est de 9.5°C. Température que je devrais avoir mais que je n'ai pas du tout vu que celle-ci est de 14 °C et que même après 4 heures de fonctionnement elle ne bouge pas.

Si vous voulez parler à mitsubishi en delta il n'y a pas de problème par contre dites-leur la vérité/bonne valeurs qui est de 9.5.

$$(Température de la pièce ou température entrée split) - (température sortie du split ou soufflage) = (le delta)$$
$$23.5 - 14 = 9.5$$

Je vous rappelle que nous étions ensemble lors du diagnostic avec le technicien de la marque. Sans être allé jusqu'à 1 heure de fonctionnement pour lui au bout de 15/20 min en faisant le relevé de température il avait déjà constaté un manque de froid, il y avait donc bien un souci pour lui.

Je vous rappelle que les relevés de soufflage (de mémoire 11/12°C) pour le technicien suffisait à dire qu'il y avait un souci.

Je rajoute qu'à la fin du rendez-vous avec le technicien Mitsubishi je lui ai demandé « pouvez-vous me confirmer la température maximale que je dois mesurer en sortie de split (soufflage) pour dire si mon problème est résolu ou pas et au bout de combien de temps Il nous a répondu (vu que vous étiez à côté et au pire vous pouvez le recontacter) que la température doit être d'environ 9°C et maximum 10 °C pour une pièce aux alentours de 24°C. Ce qui nous donne un delta d'environ 14. Je lui est redemandé une autre fois pour être sûrs que vous moi aillions bien compris et entendu sa réponse.

Je lui est même demandé si après 2/3 h de fonctionnement cette valeur était toujours valable il nous a confirmé que oui tant que la consigne n'est pas atteinte

Malgré que vous étiez pendant 4 heures avec le technicien que lui a décelé le problème en 20 minute et qui confirme qu'il y a un problème, que le changement de carte mère a été fait par votre technicien hier et je me retrouve toujours avec le même problème. Et vous me dites aujourd'hui que pour vous elle n'a pas de problème ... je trouve cela grave.

Vous trouverez ci-joint la lettre recommandée reçue par vos soins le 18 aout. De ce fait, je vous rappelle que cela fera 1 mois demain et que cela fait bientôt 4 mois que j'attend réparation et pise en compte sérieuse et rapide de ma demande.

Je trouve cela préoccupant ou anormal que quand je contacte personnellement un technicien de la marque et que je leur relate les faits ils me disent qu'il y a un problème (cf. conversations avec Monsieur xxxxx que j'ai eu plusieurs fois au téléphone). Idem pour le technicien qui s'est déplacé chez moi et qui a bien constaté un problème de manque de froid bien qu'il n'est pas trouvé la cause racine du problème. Malheureusement leur politique fait qu'ils ne peuvent interagir directement avec le client. Vous et vos équipes disent qu'il n'y a pas de problème au bout de 3 rendez-vous dont un de 8h...

Cela devient fatiguant d'essayer de me faire comprendre et entendre alors que tout prouve qu'il y a un souci et que malgré le changement de carte mère cela n'ait rien résolu à ce jour.

Je vous remercie d'avance de bien prendre en compte ma demande et de lire toutes les données transmises avec la plus grande attention. Merci de ne pas négliger mon problème de climatisation et de faire votre possible pour le régler le plus rapidement possible.

Dans l'attente d'un retour plus que rapide notamment pour le changement du split du bureau.

Bien cordialement,



lopesdias39@hotmail.fr

De: [REDACTED]
Envoyé: lundi 21 septembre 2020 19:24
À: [REDACTED]@fra.mee.com
Objet: TR: [REDACTED] : Intervention du 16/09/2020
Pièces jointes: 1E00471375836 (1).pdf

Importance: Haute

Indicateur de suivi: Assurer un suivi
État de l'indicateur: Avec indicateur

Bonjour Monsieur [REDACTED]

Je fais suite à notre échange téléphonique de ce jour concernant mon défaut de climatisation. Comme discuté, vous trouverez ci-dessous le dernier mail envoyé à Monsieur [REDACTED] de CS [REDACTED] ainsi que la lettre recommandée envoyée en août. Suite à la lettre recommandée vous trouverez en Annexes de ce même document les différents tests effectués afin de faire ressortir le problème constaté et mentionné. Je tiens bien à préciser que les tests effectués ont été faits à un temp°C de consigne de 16°C mais que ce n'est pas cette temp°C que je souhaite avoir dans la pièce.

Ce que je ne comprends pas c'est que j'ai payé et fais installer une clim qui doit délivrer 7,2 kW de froid et qu'actuellement cela fonctionne « partiellement » bien. En effet, lorsque je fais marcher la climatisation à une température de consigne normale (22 ou 24°C) ou à une consigne bien plus basse (16°C) : la climatisation va délivrer du froid pendant une heure environ et au bout d'une heure elle semble se « brider ». En effet, les températures de soufflage remontent et la consommation en KW descend et stagne. Je précise qu'une fois stagnée elle ne remontera plus, 3/4heures après elle est toujours comme bridée. Par téléphone vous m'avez dit le compresseur se bridait car à vouloir atteindre une temp°C qu'il ne peut atteindre celui-ci diminue en puissance. Sauf erreur de ma part votre raisonnement est juste mais ne s'applique pas à mon cas. Puisqu'au bout d'une heure celle-ci se bride et bien que je la laisse tourner plusieurs heures d'affilées de nuit comme de jour, que la puissance soit passée à 400-600 watts et que celle-ci à cette puissance avec le peu de puissance consommée devrait avoir le temps de se refroidir et de remonter en puissance... mais ce n'est pas le cas. Le seul moyen que j'ai trouvé pour faire refonctionner la clim à pleine puissance est d'éteindre tous les splits et de les rallumer elle se remet à fonctionner « partiellement » bien pendant une heure (voir test annexe de la pièce-jointe). Et cela que je fasse marcher ma clim dans une ou deux ou trois ou quatre pièces et quelque soit la consigne inscrite et quelque soit la température extérieure (canicule de jour, de nuit, hors canicule de jour ou de nuit) cf. les différents tests dans la lettre recommandée en pièce-jointe.

Comme dit au téléphone, je suis également allé vérifier la temp°C de soufflage des clim de mes voisins et de ma grand-mère : je vous confirme que les leurs ne présentent pas ce « défaut » et que la climatisation à une consigne donnée délivre un maximum de froid en plus d'une heure tant que la consigne n'est pas proche. Chez les voisins, nous n'avons pas pu faire ce test pendant des heures, nous avons juste regardé la temp°C de soufflage avec une consigne la plus basse possible dans une pièce avec une temp°C de 24-25°C l'air en sortie de soufflage était de maximum 9°C.

Chez ma grand-mère, nous avons pu faire un test un peu plus poussé avec clim Daikin de moins d'un an. A peu de chose près c'est la même puissance pour une même surface de refroidissement voir un peu plus grande sur une maison non isolée car datant des années 60. Avec une temp°C de 26°C dans la pièce, nous avons allumé clim et mis une consigne la plus basse possible pour ce modèle (je n'ai pas le chiffre en tête). En à peine 15 minutes la température de soufflage est descendue à environ 9°C. Une heure après, la temp°C de soufflage est toujours de 9°C et celle de la pièce avait baissé autour de 23°C (beaucoup plus rapidement que nous) alors que sa pièce de vie est

plus grande et surtout non isolée. Chez nous, la temp°C comme indiquée dans les différents tests baisse au maximum de 2°C, stagne et ne descendra pas plus bas même en plus d'une heure de marche. Nous avons laissé la clim tournée encore 2 à 3h avec la consigne la plus basse possible et celle-ci ne « réagit » pas comme la nôtre. La température de soufflage était de 8-9°C alors que chez nous elle reste à 14°C au bout d'une heure et plus, la temp°C de la pièce avait encore diminuée.

Rien qu'avec ces différents tests et les tests effectués chez nous, vous devriez constater qu'il y a un problème et un manque de froid certain. De plus, les différentes personnes de chez Mitsubishi eu au téléphone suite à mes nombreux appels et relance (il n'y a pas eut que Monsieur [REDACTED]) à chaque fois les techniciens m'ont confirmé qu'il y avait un problème mais que malheureusement ils ne pouvaient rien faire sans la demande de l'installateur agréé.

En effet, ils me confirmaient que ce n'était pas normal qu'au bout d'une heure la clim se m'était comme en mode « bridé » que ce soit 1 ou 2 ou 3 ou 4 splits d'allumés en même temps que ce soit avec des consignes normales d'utilisation ou des consignes plus basses (16°C).

Dans tous les cas au bout d'une heure le problème de manque de puissance de froid apparaît, chose qui n'a pas lieu chez d'autres et vous pourrez le constater si vous vous déplacez chez les personnes dont il est fait question dans ce mail.

Je pense que vous pouvez vous fier au technicien Mitsubishi qui s'est déplacé chez moi à la demande de Monsieur [REDACTED]. Celui-ci après avoir effectué différents tests avec la valise-ordinateur, sans même attendre 1h de temps après 15 minutes à constater qu'il y avait un manque de froid évident. La solution trouvée par ce dernier était de faire changer les cartes mères par notre installateur puisqu'il n'avait pas trouvé d'autres causes à ce problème. Je rajoute qu'à la fin du rendez-vous avec le technicien Mitsubishi je lui ai demandé « pouvez-vous me confirmer la température maximale que je dois mesurer en sortie de split (soufflage) pour dire si mon problème est résolu ou pas et au bout de combien de temps ? Il nous a répondu (à Monsieur xxxxx et moi) que la température doit être d'environ 9°C et maximum 10 °C pour une pièce aux alentours de 24°C. Ce qui nous donne un delta d'environ 14. Je lui est redemandé une autre fois pour être sûrs que lui et moi aillons bien compris et entendu sa réponse. Je lui ait également demandé si après 2/3 h de fonctionnement cette valeur était toujours valable il nous a confirmé que « oui tant que la consigne n'est pas atteinte ».

Les cartes mères ayant été changées et installées par [REDACTED] la semaine dernière, je vous confirme que le problème de puissance et de manque de froid reste le même à ce jour.

Trouvez-vous après toutes ces explications et tests que le problème n'est pas réel ?

Et trouvez-vous que cela soit normal que parmi les clim vérifiées j'ai la seule qui présente ce « défaut » soit un soufflage à 14°C dans une pièce à 24°C donc un delta de 10 ?

Alors que les autres clim ont bien un delta de 13/14° dans des conditions proches et que celles-ci le font pendant plus d'une heure alors que la mienne stagne au bout d'une heure et ne consomme plus que 400-600 watts quoi que je fasse?

Pensez-vous que tous les techniciens contactés par téléphone se trompent lorsqu'ils m'ont dit que pour une pièce à 24°C consigne la plus basse possible et ventilateurs à fond je devrais avoir un delta de 13-14°C donc avoir un soufflage à maximum 10°C ?

Je me répète en rajoutant que le technicien qui s'est déplacé chez moi m'a dit la même choses que vos autres techniciens. Comment expliquez-vous que tous ont le même discours (hotline, terrain etc.) et que je puisse le constater et confirmer ce qu'ils me disent sur toutes les autres clim testées ce qui leur donne totalement raison sur leurs discours et que MA CLIM serait la seule qui dérogerait à leurs paroles ?

Je vous remercie d'avance pour votre lecture approfondie et votre compréhension.

Je reste à votre disposition pour tous compléments dans l'attente d'un retour rapide car ce dossier traîne depuis bientôt 4 mois.

Bien cordialement,
[REDACTED]

lopesdias39@hotmail.fr

De: [REDACTED]
Envoyé: jeudi 24 septembre 2020 23:26
À: [REDACTED]
Cc: contact@cs-energies.fr
Objet: RE: RECLAMATION PARTICULIER _ [REDACTED]

Importance: Haute

Indicateur de suivi: Assurer un suivi
État de l'indicateur: Avec indicateur

Bonsoir,

Je fais suite à vos différents mails envoyés ce jour dont le dernier qui n'a pas été mis en copie de tous. Je remarque que vous n'avez répondu à aucune de mes questions et que vous avez balayé mon calcul simplement en disant que mon groupe n'est pas un tout ou rien.

Je tiens cependant à préciser que ce calcul, dont je pense que vous le savez également, est un calcul qui est fait avec une clim qui tourne en pleine charge, à puissance maximale (consigne de temp°C demandée la plus basse et ventilateurs à fond). Pour être en demande à 100% et ne pas être dans le mode de régulation afin de faire en sorte que la clim tourne à son maximum. Ce qui m'inquiète c'est que vous m'avez envoyé 2 liens qui expliquent très bien le fonctionnement de la clim en mode INVERTER et que ces deux liens vont dans mon sens.

C'est le cas même pour une clim de type INVERTER puisque comme mentionné dans ces 2 liens fournis : « Le moteur de climatiseur inverter démarre et accélère doucement afin d'atteindre **sa puissance maximale**, ce qui nécessite moins d'énergie au démarrage car La consommation d'énergie passe de 0% à 20 % à 50 % à 100%. ». Dans ce lien ils expliquent bien que la régulation au démarrage fait qu'elle met un peu de temps à attendre sa puissance maximale c'est pourquoi le technicien qui s'est déplacé chez moi a attendu 15 à 20 minutes minimum avant de procéder aux différentes analyses de températures. Ainsi il était sûr que la temp°C était stabilisée à sa pleine charge. (puissance / consommation maximale).

et « Le système Inverter est une technologie de pointe permettant à un climatiseur de réguler son activité et la puissance de son compresseur selon la programmation faite en amont, et d'éviter ainsi de fonctionner en surrégime ou sous-régime. Le compresseur ne cesse donc jamais de travailler et va **s'empresser d'atteindre la température souhaitée en fonctionnant à sa puissance maximale**." Ici, il est encore bien démontré que le compresseur devrait délivrer sa puissance maximale afin d'atteindre la consigne demandée rapidement avant de réguler.

Vos deux liens et ces explications ne font que démontrer que notre clim ne fonctionne pas correctement puisque chez nous, la puissance maximale n'est vraisemblablement pas délivrée et atteinte (cf. mes différentes mesures et les calculs ci-dessous qui le prouve).

Vous dites que « l'écart de température peuvent varier de 8 à 14° » mais chez moi cela atteint péniblement les 10°C et l'écart observé est de 6 à 10°C maximum Cela a également été constaté par votre technicien sur place.

Comme demandé dans les différents mails, je vous ai répondu le plus précisément possible et j'aimerais qu'il en soit de même de votre part. **Je souhaiterais des réponses à l'ensemble des questions posées** dans les différents échanges eu.

Car au vue des deux derniers mails succins que vous m'avez envoyé, vous venez de me confirmer que le problème que j'essaye d'exposer n'a pas été compris.

Au vue de l'échange que j'ai eu par téléphone avec Monsieur [REDACTED] et de la réponse succincte que vous venez de m'envoyer, j'ai l'impression qu'en tant que Responsable vous pensez tout savoir et que vous êtes le seul à connaître la vérité.

Vous semblez de ce fait dénigrer, dévaloriser les compétences de vos techniciens qui ne pensent pas comme vous, qui pensent qu'il y a un problème (encore une fois je vous confirme que je n'ai pas eu que Monsieur [REDACTED] au téléphone bien qu'il soit cité en copie de ces emails).

Vous ne prenez visiblement pas en compte l'expertise terrain qui a été faite le 11 septembre chez moi par un de vos techniciens. **Rapport dont je souhaiterai avoir la copie. Serait-il possible de me le transmettre ?**

Je vais encore me répéter une énième fois, ce technicien a bien détecté le défaut que j'essaye de vous démontrer par le calcul et mes différents tests et mesures.

Pour rappel : celui-ci a mis en avant le défaut d'une vanne de régulation / électrovanne (je ne connais pas le terme exact) qui en mode froid, tous les splits allumés, consigne la plus basse possible, ventilateurs à fond (tout ça pour ne pas être en mode Inverter ou en régulation) afin d'être à puissance/consommation maximale. Explications qui corroborent avec les deux liens envoyés ci-dessous par vos soins. Cette vanne malgré que la demande de puissance devrait être à 100%, oscillait, elle ne faisait que s'ouvrir et se fermer. De ce que j'ai compris votre technicien a dit que ce n'est pas normale. Ce même test a été effectué en mode chaud et là elle restait bien à 100%, n'oscillait pas et fonctionnait normalement car comme la consigne n'était pas atteinte elle délivrait sa puissance maximale. Comme le technicien était face à une vanne qui fonctionnait comme il faut en mode chaud et dysfonctionnait à froid, il a préconisé de changer en premier lieu les cartes mères.

Les cartes-mères étant changées et le problème toujours présent il semblerait vraiment que le défaut vienne de cette vanne et non d'un problème de dimensionnement comme suggéré hier par Mme [REDACTED] puisque le problème persiste et est présent si nous décidons uniquement de refroidir une seule pièce de 10m2.

Une fois de plus que vous pensez que le technicien de votre marque qui s'est déplacé sur le terrain avec Monsieur [REDACTED] est également incompetent comme vos techniciens de la Hotline ?

De mon point de vue cela fait beaucoup de personnes incompetentes au vue de nos échanges j'en déduis que j'en fais également partie et peu, voire une seule personne compétente en la matière. Si vous souhaitez venir chez moi afin de m'apporter votre expertise sur le terrain, n'hésitez pas.

Je vous rappelle qu'à la fin de note entretien téléphonique vous m'avez dit que parce qu'un technicien de la marque s'est déplacé et qu'il a décelé un problème, vous étiez d'accord pour qu'un technicien de votre marque se redéplace gratuitement cette fois-ci chez moi, car le problème n'avait pas été résolu, et que vous deviez voir cela avec Monsieur [REDACTED] de [REDACTED]. Pouvez-vous tenir parole et me confirmer qu'un technicien se déplacera bien chez moi ? Car excusez-moi mais les derniers échanges par mails laissent à penser le contraire.

Je rappelle juste que dans la lettre recommandée à Monsieur [REDACTED] nous avons inscrit cela :

« En tant que vendeur / installateur de ce climatiseur 4 splits, vous êtes tenu, aux termes des articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation, de garantir le bien contre ses défauts de conformité. Ainsi, face aux défauts constatés, je vous mets en demeure de procéder à la réparation ou au remplacement de mon climatiseur 4 splits. En l'absence de réponse positive à ma demande dans le délai d'un mois, l'article L. 217-10 du code de la consommation me permet d'obtenir alors la réduction du prix ou l'annulation de la vente avec le remboursement des sommes versées. ».

Je vous rappelle donc que ce délai d'un mois est dépassé, qu'une expertise a été faite par l'un de vos techniciens, qu'un dysfonctionnement a été identifié, qu'un changement de carte-mère a été fait mais n'a pas solutionné ce problème. De ce fait, le problème est toujours présent. Je souhaiterai donc comme je le suis dans mon droit que la réparation soit faite car je ne souhaiterai pas comme pour vous ni pour nous en arriver au point e faire reprendre mon matériel, réparer l'ensemble des trous fais pour la pose et refaire peindre mon appartement à xxxxxx ou devoir aller plus loin pour résoudre ce problème.

J'en profite ici pour rappeler à Monsieur [REDACTED] que le split de notre bureau doit être changé suite à la casse faite par l'un de ses techniciens le 29 juin et malgré le changement d'une pièce le 23 juillet, celui-ci ne fonctionne pas correctement (bruits). Nous attendons également un retour de sa part puisqu'il a constaté le dommage lui-même depuis le 11 septembre. Nous souhaiterions également que ce problème soit résolu comme Monsieur [REDACTED] nous l'avait dit.

Je veux juste que mon problème soit résolu et je souhaiterai que l'ensemble des points et questions abordées de ces différents mails soient traitées / répondues.

Je vous remercie d'avance à tous pour votre futur retour détaillé. Je reste à votre disposition. Cordialement,

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 24 septembre 2020 17:23
À : [REDACTED]
Cc : [REDACTED]
Objet : RE: RECLAMATION PARTICULIER _ [REDACTED]

Bonjour,

Je vous envoie deux liens qui vous permettront de mieux comprendre le fonctionnement du système qui vous a été installé

<https://www.climatiseurmural.org/climatisation/9-definition-de-climatiseur-inverter.html>

<https://climatiseur.maison-energy.com/qu-est-ce-que-la-technologie-inverter/>

[REDACTED]
Responsable Support Technique Avant & Après-vente
[REDACTED]
[REDACTED]

Mitsubishi Electric Europe B.V. - Succursale France / French Branch - RCS Nanterre 405 247 230 25, Boulevard des Bouvets - 92741 Nanterre cedex – France - <http://fr.mitsubishielectric.com/fr/>

De : [REDACTED]
Envoyé : jeudi 24 septembre 2020 15:47
À :

Bonjour Mr xxxxx

Le système a une technologie Inverter, la puissance et l'écart de température peuvent varier de 8 à 14°C selon les modèles tout en maintenant un débit d'air constant

Votre calcul tient sur un groupe en tout ou rien

[REDACTED]
Responsable Support Technique Avant & Après-vente
[REDACTED]
[REDACTED]

Mitsubishi Electric Europe B.V. - Succursale France / French Branch - RCS Nanterre 405 247 230 25, Boulevard des Bouvets - 92741 Nanterre cedex – France - <http://fr.mitsubishielectric.com/fr/>

De :
Importance : Haute

Bonjour Messieurs,

Comme le dossier traîne depuis plusieurs mois et prend des proportions inattendues.

Je me vois presque dans « l'obligation » de faire, comme lors des tâches réalisées dans mon travail (chimiste),

des démonstrations par le calcul afin de vous prouver que la clim a un souci. Je pense que le fait de vous démontrer par le terrain (prise de température ect.) ou que votre technicien lors de sa venue chez moi et qui a trouvé un problème ou toutes les personnes de la hotline, ou un prestataire Mitsubishi partenaire qui disent que cela n'est pas normal. Encore une fois je vous confirme que je n'ai pas eu que Monsieur [REDACTED] au téléphone mais également d'autres techniciens dont je n'ai pas retenu ou demandé le nom. Tous ces éléments ne semblent pas vous suffire de ce fait voici un apport supplémentaire :

Relation débit, puissance et écart de température d'air

$$\text{Au cas ou } P = qv \times 0,34 \times \Delta T$$

Avec :

- P en [W]

- qv en [m³/h]

- 0,34 : Chaleur volumique de l'air en [Wh/m³.K]

- ΔT : Ecart de température reçu ou perdu par l'air en [K]

Donc nous avons pour le split suivant avec les données techniques fournies par Mitsubishi : MSZ-AP20VF un débit max de 414 m³/h.

Avec un delta de 10 nous avons :

$$Qv = 414 \text{ m}^3/\text{h} \text{ (MSZ-AP20VF débit max)}$$

$$\Delta T = 10$$

$$\text{Soit } 414 \times 0,34 \times 10 = 1407.6 \text{ w ou } 1.407 \text{ kW}$$

Pour avoir la puissance de froid que je devrai avoir sur ce split qui pour info est de 2kW en froid (données constructeur) avec le débit d'air maximum par simple calcul je devrais donc avoir :

$$\Delta T = \frac{P}{qv \times 0.34}$$

$$14.21 = \frac{2000}{414 \times 0.34}$$

Pour conclure sur ces deux calculs : si pour vous (Responsable Mitsubishi/[REDACTED]) un simple delta de 10°C (pour info : j'ai déjà vu des delta plus bas) est normal, je viens de vous démontrer par un simple calcul à la portée de tous que pour un delta de 10 nous n'avons pas la puissance donnée / requise par le constructeur. Nous remarquons aussi par ce calcul que pour avoir la puissance de froid fourni par le constructeur nous devrions avoir un delta de 14.21°C.

Comme vous pouvez le voir par ce calcul : vos techniciens hotline/terrain/ et l'entreprise [REDACTED] ont totalement raison. De ce fait, vous qui pensez qu'un delta de 10°C est normal ont visiblement torts. La démonstration par ce calcul vous le démontre.

Pour « enfoncer le clou » un peu plus profondément, je vais faire une nouvelle démonstration sur le deuxième modèle de split MSZ-AP35VG.

Donc nous avons pour le split les données techniques fournies par mitsubishi : MSZ-AP35VG un débit max de 684 m³/h.

Pour ce split avec ce fameux delta de 10 nous avons :

$$Qv = 684 \text{ m}^3/\text{h} \text{ (MSZ-AP35VG débit max)}$$

$$\Delta T = 10$$

$$\text{Soit } 684 \times 0,34 \times 10 = 2325.6 \text{ w ou } 2.3256 \text{ kW}$$

Pour avoir la puissance de froid que je devrai avoir sur ce split qui pour info est de 3,5 kW en froid (données constructeur) avec le débit d'air maximum par simple calcul je devrais donc avoir :

$$\Delta T = \frac{P}{qv \times 0.34}$$

$$15.05 = \frac{3500}{684 \times 0.34}$$

Nous remarquons aussi par ce calcul que pour avoir la puissance de froid fourni par le constructeur nous devrions avoir un delta de 15,05°C. Chose que je vous confirme ne pas avoir.

Cela fait bientôt 4 mois que je me « bat » avec une minorité de personne qui ont des responsabilités et qui disent que ma clim n'a pas de problème. Alors que les personnes compétentes (hotline/terrain/██████████), disent qu'il y a un problème. Même votre technicien Mitsubishi Electric a diagnostiqué un problème, mais cela a visiblement été contredit par ses supérieurs.

Maintenant je vous ai démontré par ces calculs que soit la clim a un problème soit je suis face à un produit non conforme par rapport à la description technique ce qui est encore plus grave que la panne ou le dysfonctionnement. Cela pourrait en effet s'apparenter à de la « publicité mensongère ».

Je vous prie de lire très attentivement ce que je vous écris et de me répondre le plus rapidement possible. J'espère que la réponse sera « positive » au vu des tous les éléments fournis car elle devrait l'être. De ce fait, j'espère que la décision de réparer la clim le plus rapidement possible ou de changer l'unité extérieure qui a été diagnostiquée comme « défectueuse » par le technicien Mitsubishi sera prise.

Etant client je trouve cela totalement déplorable voir inadmissible que je doive en arriver à vous démontrer par des calculs que le dysfonctionnement est bien présent et que vous remettiez en cause la parole des personnes qui disent que s'est avéré.

Cela fait 4 mois que j'essaye de vous démontrer que la clim a un problème. Je viens de vous démontrer par le calcul que la clim a un problème et ne fonctionne pas aux capacités maximales. J'entends que pour vous ou l'installateur la clim fonctionne correctement mais je ne comprends pas comment vous pouvez dire cela. Je souhaiterais donc qu'à votre tour, vous me démontriez que la clim fonctionne ?

Je souhaiterais réellement avoir une réponse. Car lorsque je demande des explications ou des réponses que ce soit à

M. ██████████ ou à vous Mitsubishi je n'en ai aucune et je suis sans cesse obligé d'en quémander. Pour le service client de l'année on passera.

Je vous remercie d'avance pour votre lecture attentive, votre prise en compte et action. Je reste dans l'attente d'un retour de vos différentes parts (Mitsubishi et ██████████)

MURAL COMPACT		MSZ-AP15VF	MSZ-AP20VF	
Débit d'air en froid	Silence/PV/MV/GV/SGV m³/h	210/234/276/330/384	210/234/276/330/414	
Pression acoustique en froid à 1 m	S/PV/MV/GV/SGV dB(A)	21/26/30/35/40	21/26/30/35/42	
Hauteur x Largeur x Profondeur		250 x 760 x 178		

MURAL COMPACT		MSZ-AP25VG	MSZ-AP35VG	MSZ-AP42VG	MSZ-AP50VG
Débit d'air en froid	Silence/PV/MV/GV/SGV m³/h	294/354/426/522/684	294/354/426/522/684	324/390/462/558/684	360/432/504/600/756
Pression acoustique en froid à 1 m	S/PV/MV/GV/SGV dB(A)	19/24/30/36/42	19/24/30/36/42	21/26/34/38/42	28/33/36/40/44
Hauteur x Largeur x Profondeur		299 x 798 x 210			

De : xxxxxxxx

Envoyé : mercredi 23 septembre 2020 23:27

À :

Importance : Haute

Bonsoir,

Je fais suite à mon premier mail envoyé à 20h12 afin d'apporter quelques petites précisions que j'inclus d'une couleurs différentes dans le message que vous m'avez envoyé :

« Monsieur xxxxxx,

Je fais suite à vos échanges avec notre support téléphonique, plus précisément avec Monsieur. Nous avons fait le point en interne et également avec Monsieur xxxxxx de la société xxxxxxx.

Le problème que vous rencontrez n'est pas dû à une éventuelle défaillance de nos produits mais sans doute à un problème de dimensionnement que seul votre installateur peut résoudre.

Si il n'y a pas de défaillance comment se fait-il que le technicien Mitsubishi Electric qui est intervenu le 11 septembre de 9h00 à 12h00 (environ), lui, a diagnostiqué un défaut : un manque de froid très rapidement et qu'il a préconisé de changer les cartes mères pour tenter de remédier à ce problème (voir mail ci-dessous).

Sous entendez-vous que la personne qui est intervenue a fait une demande de changement de pièce pour un problème qui n'existe pas ? Sous entendez-vous que le technicien qui est venu a fait un diagnostic imaginaire sur un problème imaginaire qui n'existe pas ?

Sous entendez-vous que les techniciens de la Hotline qui m'ont confirmé qu'il y avait un soucis se soit aussi trompés à plusieurs reprise ?

Sous entendez-vous que l'entreprise « », entreprise faisant partie de « Mitsubishi home partenaire », conseillée par M. xxxxx, afin de voir s'il y avait possibilité qu'elle prenne le contrat de garantie. Celle-ci a refusé mais le plus important lorsque je lui ai parlé de mon problème fin juillet afin d'avoir un autre avis car depuis le début jusqu'à aujourd'hui me dit qu'il n'y a pas de souci car cela fait du froid. Je vous confirme que la personne de votre autre société partenaire m'a dit que cela n'était pas normal d'avoir seulement un delta (entrée/sortie de 10°C voir moins des fois (voir tests joints dans le premier mail). Si vous ne me croyez pas et s'il se souvient de mon appel vous pouvez le confirmer en l'appelant.

La qualité de nos produits n'est pas mise en cause puisqu'ils fonctionnent.

Votre technicien Mitsubishi Electric du 11 septembre nous confirme le contraire puisqu'il a diagnostiqué un problème et décidé de changer une pièce de celle-ci. Et que malgré le changement de cette pièce le 16 septembre, le problème n'a pas changé.

Nous sommes le 23 septembre et rien n'a changé depuis juin malgré les nombreux rendez-vous et échanges eu avec xxxxxx ou votre société.

Je m'interroge donc sur pourquoi les « Responsables », « Managers » et autres membres de la Direction disent qu'il n'y a aucun souci alors que toutes les personnes de « terrain » ou censées apporter une expertise par téléphone et un autre installateur disent le contraire.

Nous vous invitons à vous rapprocher une nouvelle fois de la société afin de trouver avec eux une solution pérenne.

Nous sommes navrés mais MITSUBISHI ELECTRIC n'est pas en mesure d'intervenir davantage dans ce dossier. »

Je vous remercie de prendre le temps de tout lire et analyser de manière attentive tous les éléments apportés dans ces deux mails.

Je reste dans l'attente d'un retour détaillé de votre part quant à toutes les interrogations que j'ai. En vous remerciant d'avance.

Bien cordialement, [REDACTED]

*Trouvez-vous après toutes ces explications et tests que le problème n'est pas réel ?
Et trouvez-vous que cela soit normal que parmi les clim vérifiées j'ai la seule qui présente ce « défaut » soit un soufflage à 14°C dans une pièce à 24°C donc un delta de 10 ? (cf. mail en Pj)
Alors que les autres clim ont bien un delta de 13/14° dans des conditions proches et que celles-ci le font pendant plus d'une heure alors que la mienne stagne au bout d'une heure et ne consomme plus que 400-600 watts quoi que je fasse?
Pensez-vous que tous les techniciens contactés par téléphone se trompent lorsqu'ils m'ont dit que pour une pièce à 24°C consigne la plus basse possible et ventilateurs à fond je devrais avoir un delta de 13-14°C donc avoir un soufflage à maximum 10°C ? Je me répète en rajoutant que le technicien qui s'est déplacé chez moi m'a dit la même choses que vos autres techniciens.
Comment expliquez-vous que tous ont le même discours (hotline, terrain etc.) et que je puisse le constater et confirmer ce qu'ils me disent sur toutes les autres clim testées ce qui leur donne totalement raison sur leurs discours et que MA CLIM serait la seule qui dérogerait à leurs paroles ? ».*

Je ne comprends pas que tous les échanges avec les différents techniciens MITSUBISHI (personne venue chez moi et Hotline) mettent en lumière un défaut et que ceux-ci soient remis en cause.
Il semblerait que vous n'ayez pas confiance en leurs jugements et expertises sur le terrain puisque vous dites qu'il n'y a pas de problème ou que du moins cela ne vient pas de la marque puisque la clim délivre du froid.

Je vous reconferme que le changement de carte-mère a été effectué le 16 septembre par un technicien de chez [REDACTED] mais que celui-ci n'a strictement rien changé à ce problème que ce soit lorsqu'un seul split est allumé ou plusieurs.

Je vous prie donc de bien vouloir reconsidérer votre décision et votre raisonnement aux lumières des éléments apportés dans cet email. De plus, le 11 septembre un diagnostic a été fait et un défaut a été trouvé, je souhaiterai donc que le nécessaire soit fait. Je souhaiterai qu'une réponse détaillée réponde à chaque question posée que ce soit dans cet email ou dans les précédents échanges car cela fait 4 mois que je me « prends la tête » à essayer de faire entendre qu'il y a bien problème.

Je vous remercie d'avance pour votre prise en compte et reste dans l'attente d'un retour rapide.
Je reste à votre disposition pour tous compléments d'informations ou pour une future prise de rendez-vous.
Bien cordialement,

De
Objet : TR: RECLAMATION PARTICULIER _

Monsieur xxxxx,
Je fais suite à vos échanges avec notre support téléphonique, plus précisément avec Monsieur xxxxx. Nous avons fait le point en interne et également avec Monsieur xxxxx de la société xxxxxxxx.
Le problème que vous rencontrez n'est pas dû à une éventuelle défaillance de nos produits, mais sans doute à un problème de dimensionnement que seul votre installateur peut résoudre.
La qualité de nos produits n'est pas mise en cause puisqu'ils fonctionnent.
Nous vous invitons à vous rapprocher une nouvelle fois de la société afin de trouver avec eux une solution pérenne. Nous sommes navrés mais MITSUBISHI ELECTRIC n'est pas en mesure d'intervenir davantage dans ce dossier.
Bien Cordialement,
Assistante Direction Technique Division Chauffage & Climatisation