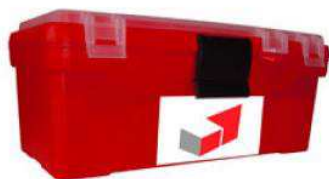


Professionnels du Bâtiment

Adhérents de la CAPEB

Le Kit de **SURVIE**

de l'artisan du bâtiment



> 2^{ème} édition

Avril 2016

AUBE

Un « kit de survie »... Mais pourquoi faire ?



Chers collègues,

Aujourd'hui, les clients sont de plus en plus exigeants. Ils sont très bien informés et bénéficient de règles de droit qui les protègent. Certains sont mêmes très procéduriers et n'hésitent pas à saisir la justice quand un chantier, à tort ou à raison, ne leur donne pas satisfaction. Enfin, les impayés et les litiges ont tendance à se multiplier. On vit dans une société qui se judiciarise ! On estime qu'il y a en France environ 30 000 litiges du bâtiment devant les tribunaux !

Face à cette situation, nous devons être prudents et surtout, bien armés pour nous défendre au cas où ! Car un litige avec un client, ça n'arrive pas qu'aux autres.

C'est pourquoi, votre CAPEB a conçu ce kit pratique pour vous aider à éviter les litiges, ou, malheureusement quand ils surviennent, à les affronter dans les meilleures conditions possibles.

Ce « Kit de survie » est le fruit de l'expérience de notre service juridique et contentieux et des retours des affaires défendues par les avocats de nos adhérents. Trop souvent, l'artisan succombe en justice non pas parce que son travail est mal fait, mais parce qu'il n'a pas pris toutes les précautions d'usage pour sécuriser sa relation avec ses clients.

Face aux clients, aux juges, aux experts amiables ou judiciaires, au droit et face à une justice bien peu complaisante avec les chefs d'entreprise du bâtiment, si vous utilisez les recommandations et les modèles de notre « kit de survie », vous aurez alors bien plus de chances de vous en sortir !

Enfin, ne voyez surtout pas dans ce kit de la paperasse ou des tracasseries administratives supplémentaires. Bien au contraire, ce kit contient des outils pratiques pour vous simplifier la vie dans vos relations clientèle, et son utilisation améliorera vos finances tout en démontrant votre sérieux et votre professionnalisme.

Et puis, ne sommes-nous pas des chefs d'entreprise du 3^{ème} millénaire, ceux de la 1^{ère} Entreprise de France ? Alors, sachons travailler avec les outils de notre temps.

Je vous souhaite pleine réussite.

Eric PLESTAN
Président de la CAPEB de l'Aube

Avertissements :

Ce Kit a été réalisé par le Service Juridique de la CAPEB 10. Il s'appuie sur plusieurs sources (CAPEB 10, Confédération, Réseau CAPEB, Revues professionnelles...) mais il ne se veut pas exhaustif et pourra être complété par la CAPEB 10. Il ne remplace pas les conseils de vos partenaires habituels professionnels du droit (avocats...). Son usage est exclusivement réservé aux adhérents de la CAPEB 10. Toute reproduction, même partielle est formellement interdite sans l'autorisation de la CAPEB 10.

> **Votre Kit contient :**

- 1** Un modèle **d'affichage de vos tarifs d'intervention**
- 2** Un modèle de **devis**
C'est l'écrit que vous devez remettre à votre client potentiel et qui va mentionner le détail des travaux à fournir et leur prix. Il devient un contrat quand il a été accepté et signé par le client. Il vous servira de preuve en cas de litige.
- 3** Des **conditions générales** de prix et d'exécution des travaux
Elles viennent préciser les droits et obligations des parties au contrat. Elles sécurisent la relation avec le client et offrent des moyens d'actions juridiques supplémentaires en cas de non-paiement.
- 4** Des modèles concernant **l'exercice du droit de rétractation**
Ces documents d'information précontractuelle et de rétractation, doivent être fournis au client avec le devis pour les contrats hors établissement et être contresignés. Cela permet de prouver que l'information lui a bien été fournie.
- 5** Un modèle **d'ordre de réparation**
A établir pour les prestations de dépannage, de réparation, d'entretien dans le bâtiment notamment en cas d'urgence
- 6** Un modèle **d'avenant au devis**
A faire signer au client si en cours d'exécution, des modifications ou des travaux supplémentaires sont demandés.
- 7** Une **attestation de reconnaissance d'avis donné**
Ce document permet de prouver que vous avez correctement rempli votre devoir de conseil à l'égard de votre client.
- 8** Un modèle de courrier d'information pour **devoir de conseil en cas de problème de sécurité ou d'environnement d'un chantier**
- 9** Une **attestation de réception de matériaux** par le client
Ce document permet de prouver que le client a bien reçu livraison, de la part de l'artisan ou de la part du fournisseur de l'artisan, des matériels et / ou matériaux nécessaires à l'exécution du chantier.
- 10** Un modèle de **procès-verbal de réception de travaux**
Ce document permet de prouver qu'il y a eu réception des travaux. Il constitue le point de départ des garanties légales.
- 11** Une demande de **procéder à la réception des travaux**
Ce document est à utiliser lorsque le client rechigne à effectuer une réception de travaux.
- 12** Un modèle de **facture**
- 13** Un modèle de **rappel d'échéance** dans le cadre **d'une tacite reconduction**

> Mode d'emploi de votre Kit :

- Votre Kit contient **13 modèles prêts à l'emploi utiles à l'artisan du bâtiment**. N'hésitez pas à **utiliser** et à **reproduire** ces modèles directement sur vos papiers à en-tête.
- Nous pouvons vous fournir les **versions informatiques**.
- Complétez les espaces libres avec vos propres informations (*en suivant les indications précédées de la mention « NDLR » = Note de la Rédaction*).
- **Attention**, il vous est possible de **personnaliser** et **d'adapter ces modèles**. Dans ce cas, nous vous conseillons vivement de demander une **vérification** et **l'avis de notre Service Juridique** sur vos modifications, quant à leur validité.
- Les modèles sont accompagnés de **notices explicatives** pour vous préciser comment utiliser ces documents commerciaux. Les notices vous rappellent également les principales règles juridiques à connaître.
- Les **mots soulignés en bleu** renvoient aux modèles de documents du présent Kit.



En cas de besoin, ou d'interrogation, n'hésitez pas à contacter notre Service Juridique au :



03.25.76.27.80



1 Modèle d'affichage de vos tarifs d'intervention

NOS TARIFS

Tarification valable duau.....

COORDONNEES DE L'ENTREPRISE

(Nom, statut, forme juridique, adresse, téléphone, adresse électronique, n° Siret, n° d'inscription au répertoire des métiers et/ou n° de RCS, N° identification à la TVA)

L'entreprise est ouverte :

JOURS

-
-
-
-
-

HORAIRES

DESIGNATION	TAUX DE 5,5 % TTC	TAUX DE 10 % TTC	TAUX DE 20 % TTC
PRESTATIONS FORFAITAIRES			
<i>Exemple : ouverture de porte</i>	€	€	€
<i>Exemple : recherche de fuites</i>	€	€	€
....			
....			
TAUX HORAIRES DE MAIN D'ŒUVRE			
Modalités de décompte du temps passé :			
<i>Exemple : la première demi-heure est toujours tarifée ; ex : toute heure commencée est due</i>			
Intervention de heures à heures	€	€	€
Intervention avant heures / après heures	€	€	€
Intervention la nuit (Majoration : ... %) 22 h 00 à 6 H 00	€	€	€
Intervention le samedi (Majoration : %)	€	€	€
Intervention les jours fériés (Majoration : ... %)	€	€	€
FRAIS DE DEPLACEMENT			
<i>Ex. : prix forfaitaire ; si tarifs différents selon zone d'intervention, les préciser</i>	€	€	€
<i>Ex. : tarif selon tarif par kilomètre, au départ de l'entreprise</i>	€	€	€
<i>Ex. : montant des tarifs majorés</i>	€	€	€
FRAIS DE DEVIS ET AUTRES FRAIS			
Devis gratuit			
Devis payant : <i>ex : coût d'établissement du devis</i>	€	€	€
<i>Ex. : frais d'études en cas de prise de métrés</i>	€	€	€
....			
AUTRES CONDITIONS DE REMUNERATION OU DE RISTOURNES			
<i>Ex. : Si le client accepte le marché, le montant du devis est déduit de la commande finale</i>			
<i>Ex. : Toutes nos autres prestations individualisées font l'objet d'un devis préalable</i>			
<i>Ex. : si majoration de tarif préciser motif et montants majorés</i>			
....			



Notice d'utilisation de l'affichage pour informer le client

☛ De quoi s'agit-il ?

L'article 2 de l'arrêté du 2 mars 1990 prévoit que le professionnel doit fournir certaines informations préalablement à tous travaux. De plus, la loi HAMON du 17 mars 2014 vient renforcer l'information qui doit être donnée au consommateur **avant même tout accord** et de manière « lisible et compréhensible », **donc par écrit**.

☛ Comment faire en pratique ?

- Ces informations doivent être communiquées sur les lieux de vente avant la conclusion du contrat, mais aussi préalablement à la conclusion d'un contrat selon une technique de communication à distance ou en dehors d'un établissement commercial.
- La CAPEB 10 recommande d'effectuer cette information notamment par voie **d'affichage** dans l'entreprise ou par **remise au client** sur le lieu de l'intervention en utilisant le **document n° 1 (page 5)** mais aussi, en utilisant **le devis (Document n° 2 page 8)** et les **conditions générales (Document n° 3 page 9)**.

😊 Les **documents** rédigés par la CAPEB 10 permettent de se mettre en conformité avec les exigences légales. **Ils sont personnalisables** (> dans ce cas, demandez conseil à notre Service Juridique).

☛ Quelles sont les informations à toujours communiquer aux clients ?

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- Le prix du bien ou du service ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel vous vous engagez à exécuter le contrat (*quel que soit le montant du devis*) ;
- Votre identité (*nom ou dénomination sociale*), votre adresse géographique (*celle de l'établissement et si elle est différente, celle du siège*), vos coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- Les modalités de paiement, de livraison, d'exécution du contrat et les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- S'il y a lieu, l'existence des garanties légales (*de conformité, de vice-cachés...*) et leurs modalités de mise en œuvre et le cas échéant, celles d'éventuelles garanties commerciales et l'existence éventuelle d'un service après-vente ;
- S'il y a lieu, la durée du contrat, ou s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation (*voir Document n° 13 page 32*).

☛ Quelles sont les informations complémentaires à communiquer aux clients ?

- Les informations complémentaires relatives à vos coordonnées ;
- Les informations relatives à votre activité de prestation de service ;
- Le statut et la forme juridique de l'entreprise ;
- Les coordonnées permettant de communiquer rapidement avec l'entreprise ;
- Le n° d'inscription au Répertoire des Métiers et/ou au Registre du Commerce et des Sociétés ;
- L'autorisation d'exercer l'activité si celle-ci est soumise à un régime d'autorisation ;
- Le numéro individuel d'identification d'assujettissement à la TVA si vous êtes assujetti ;
- Vos **conditions générales (Document n° 3 page 9)** si vous en utilisez ;
- Le cas échéant, les **clauses contractuelles** relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- La mention de l'**assurance de responsabilité professionnelle** (assurance décennale) souscrite par votre entreprise, les coordonnées de l'assureur ainsi que la couverture géographique du contrat.

☛ Quelles sont les informations complémentaires à communiquer aux clients qui le demandent ?

- Lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable ou que le prix exact ne peut être indiqué, la méthode de calcul ou un devis suffisamment détaillé ;
- Une référence aux règles professionnelles applicables en France et au moyen d'y avoir accès (Article 16 de la Loi Raffarin du 5 juillet 1996 pour les artisans du bâtiment);

IMPORTANT

Tous les documents de ce Kit sont personnalisables.

Dans ce cas, si vous effectuez des modifications, faites les vérifier par notre Service **Juridique > 03.25.76.27.80**

ou : juridique@capeb10.fr

2

Modèle de devis

DEVIS estimatif et quantitatif

Entreprise

(Nom, statut, forme juridique, adresse, téléphone, adresse électronique, n° Siret, n° d'inscription au répertoire des métiers et/ou n° de RCS, N° identification à la TVA)

A (lieu) , le (date de rédaction du devis)

CLIENT :

Nom :
Adresse :
.....
Tél :

Qualification RGE : (Nom de l'organisme (ex. QUALIBAT) et n° de certification

Autres signes de qualité... (facultatif)

Nos réf. : ... (N° de devis)

Localisation du chantier :

Désignation (descriptif des travaux)	Unité (mètre linéaire, m2...)	Quantité	Prix Unitaire H.T.	Taux TVA	Montant total H.T.
- Fournitures, matériaux... (à détailler) - Main d'œuvre - Travaux induits : (si travaux de rénovation énergétique) + éventuellement autres prestations : - Frais de déplacement - Enlèvement déchets - Frais d'établissement du devis -				Taux C	
Total H.T.					
Montant de la TVA à 20% (Taux A)					
Montant de la TVA à 10 % (Taux B)					
Montant de la TVA à 5,5% (Taux C)					
Somme à payer Toutes Taxes Comprises / Total T.T.C					

- **TVA** : le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.
- **DELAI D'EXECUTION** : les travaux devront être réalisés (livraison de la prestation) dans un délai de à compter de la date du versement de la totalité du premier acompte, ou à compter de la signature du devis si aucun acompte n'est prévu.
- **REGLEMENT** : à réception de la facture ou suivant les conditions de règlement définies ci-après :
..... % d'acompte à la signature du devis - % sur situation au cours des travaux - % à la présentation de la facture définitive
Etant précisé qu'il est convenu que les sommes versées d'avance sont considérées comme des acomptes
- **DUREE DE VALIDITE DU DEVIS** : cette offre est valable pour mois à compter de la date de rédaction du devis ; passé ce délai, l'entreprise se réserve la faculté soit de maintenir l'offre initiale, soit de présenter une nouvelle proposition.
- **CLAUSE SUSPENSIVE** : Le contrat sera suspendu, en cas de non versement des sommes dues par le maître d'ouvrage, jusqu'à complet paiement des sommes dues.
- **DEVIS PAYANT ou GRATUIT** : (à préciser)
- **ASSURANCE PROFESSIONNELLE** : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de (nom et coordonnées de l'assureur), valable en France métropolitaine

Devis établi en double exemplaire, dont un pour chacune des parties

Signature de l'entreprise :

Date + Signature du client :

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de ventes figurant au verso (NDLR : si vous en avez prévu)

(Précédée de la mention : "Lu et approuvé, bon pour accord et commande, devis reçu avant le début des travaux.")

CONDITIONS GENERALES DE PRIX ET D'EXECUTION DES TRAVAUX DE BATIMENT

(NDLR : à reproduire au dos de vos devis, factures et à afficher dans l'entreprise)

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION :

Toute commande de travaux implique l'acceptation pleine et entière par le client des présentes conditions générales d'exécution et de règlement. Le devis et ses avenants constituent les conditions particulières des travaux à réaliser. Le contrat est soumis au droit français.

2. VALIDITE DE L'OFFRE :

La présente proposition de prix est valable à la date d'émission par l'entreprise et à condition que la signature par le client, précédée de la mention manuscrite, intervienne dans un délai maximum de mois à partir de cette date ; au-delà, l'entreprise se réserve la faculté, soit de maintenir son offre initiale, soit de présenter une nouvelle proposition. Si le client ayant signé le devis revient sur sa décision, l'acompte de % du prix total du devis sera intégralement dû.

3. DROIT DE RETRACTATION :

Le client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat uniquement lorsque ce dernier est conclu hors établissement du professionnel, en présence simultanée des deux parties, et qu'il est signé immédiatement après remise au client. Le client peut exercer ce droit en renvoyant le formulaire de rétractation joint au devis, en conservant la preuve de la date d'exercice de ce droit.

4. EXECUTION ANTICIPEE :

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Il en est de même pour les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Dans ce cas, le client doit recopier la phrase suivante : « Je souhaite expressément l'exécution des travaux avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, soit d'un commun accord à compter du ... ».

5. CONDITIONS D'EXECUTION DES TRAVAUX :

Les travaux seront exécutés conformément à la réglementation et aux règles de l'art en vigueur au jour de l'offre. L'entreprise refusera toute exécution de travaux non conformes aux règles de l'art et pourra refuser d'utiliser des matériaux ou des produits fournis par le client. Lorsque le support révèle des sujétions imprévues, non décelables par l'entreprise, sauf au moment des travaux, un avenant devra être conclu entre les parties pour fixer les travaux supplémentaires et leur coût.

6. DELAIS D'EXECUTION : (retard des autres entreprises)

Les travaux seront réalisés dans le délai précisé au devis. Le délai d'exécution est prolongé, le cas échéant, à raison des avenants au marché ou de la durée des retards dus au client. Le délai d'exécution est également prolongé en cas de force majeure, d'intempéries, de grève générale de la profession, à l'exception des jours de grève propres à l'entreprise en particulier. Dans tous les cas, les interruptions de travail, provoquées par le client ou son représentant, ne sont pas prises en compte dans le délai d'exécution.

7. RÉVISION DES PRIX : (NDLR : Consulter le Service Juridique de la CAPEB 10)

Sauf convention particulière sur ce point, les prix de ce devis seront révisés au moment de l'exécution des travaux (à chaque situation) par application d'un coefficient de révision basé sur l'évolution des valeurs de l'index BT, relevé sur le tableau publié dans le journal LE BATIMENT ARTISANAL, correspondant au corps d'état considéré et au délai, en nombre de mois, existant entre la date de l'émission du devis par l'entreprise et celle de l'établissement des situations.

8. ACTUALISATION DES PRIX : (NDLR : Consulter le Service Juridique de la CAPEB 10)

Sauf convention particulière sur ce point, les prix de ce devis seront révisés à la date de commencement des travaux, dans le cadre d'un délai convenu, par une application d'un coefficient de révision, relevé sur le tableau publié sur le journal LE BATIMENT ARTISANAL correspondant au corps d'état considéré et au délai, en nombre de mois, existants entre la date de la signature du devis par l'entreprise (ou, le cas échéant, celle de la proposition actualisée) et celle de l'exécution des travaux.

9. MODALITES DE RÈGLEMENT : (NDLR : A adapter avec le devis page 7)

Sauf convention différente figurant au devis ci-inclus, le règlement des travaux sera effectué de la façon suivante :

Durée des travaux n'excédant pas trois mois : il sera versé un acompte de % à la signature du devis (ou à la notification de l'ordre de commencer les travaux en cas de financement à l'aide de crédit), un second de % en cours de travaux et le solde à la présentation de la facture définitive.

Durée des travaux supérieure à trois mois : après versement d'un acompte de % à la signature du devis (ou, en cas de financement à l'aide de crédit, à la notification de l'ordre de commencer les travaux), % au début des travaux et % des règlements seront effectués à mesure de l'avancement des travaux, dans un délai de quinze jours à compter de la présentation des situations correspondantes par l'entreprise au client ou son représentant. Le solde, soit %, sera réglé en totalité à l'achèvement des travaux, sur présentation par l'entreprise d'un mémoire définitif.

10. ASSURANCE : (NDLR : pour les entreprises assujetties)

L'entreprise est couverte de toutes ses obligations et responsabilités au regard des dispositions des articles 1792, 1792-2 et 1792-3 du Code civil et possède à cet effet toutes les attestations d'assurances y afférentes.

Assurance : (indiquer les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement)

11. PENALITES DE RETARD :

En cas de retard de paiement de jours, le client encourt, de plein droit, sans mise en demeure préalable, le paiement de pénalités ainsi calculées : taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points. Ces pénalités de retard sont exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, ou à défaut d'indication de ce délai, 30 jours suivant la date d'exécution des travaux. Ces pénalités sont exigibles de plein droit et seront d'office portées au débit du compte du client. En outre, notre entreprise se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci fasse cesser cette inexécution, sous astreinte journalière par jour de retard. Entre professionnels : une indemnité forfaitaire de 40 € sera due au créancier pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement

12. RECOURS A UN PRET :

Lorsque le client recourt à un prêt pour financer tout ou partie des travaux, il en informe l'entreprise. Si le marché est conclu sous les conditions prévues par le code de la consommation, une information spécifique est complétée et annexée au contrat.

12.1 Crédit à la consommation (articles L.311-1 et suivants du code de la consommation). En cas de recours à un crédit à la consommation, le client s'engage à informer l'entreprise par écrit dans un délai de (...) jours suivant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours de l'attribution définitive du prêt ou de son refus.

12.2 Crédit immobilier (articles L.312-1 et suivants du code de la consommation). En cas de recours à un crédit immobilier et si le client a manifesté son intention de recourir à un emprunt, le marché est conclu sous la condition suspensive d'obtention du prêt dans un délai précisé par le client à l'entreprise et qui ne peut pas être inférieur à un mois suivant la demande de prêt. Le client s'engage à informer l'entreprise par écrit de l'obtention du prêt ou de son refus, au plus tard dans un délai de ... jours suivant l'expiration de ce délai.

13. CLAUSE SUSPENSIVE :

Le contrat sera suspendu en cas de non versement des sommes dues par le maître d'ouvrage, jusqu'à l'exécution de son obligation.

14. AUTORISATIONS ET RENSEIGNEMENTS :

Le maître d'ouvrage fournira à l'entreprise tous les renseignements et autorisations prévus aux conditions particulières et nécessaires à la bonne réalisation des travaux.

15. UTILISATION DU DEVIS :

Le devis et les documents annexés sont et restent, en toutes circonstances, la propriété de l'entreprise ; ils ne peuvent être utilisés ou communiqués à une tierce personne qu'avec l'autorisation écrite du chef d'entreprise, et doivent lui être restitués, sans délai, s'il n'est pas donné suite à la proposition de l'entreprise.

16. APPLICATION DU TAUX DE TVA A TAUX RÉDUIT :

Elle s'effectuera sous présentation de l'attestation normale ou simplifiée, remplie et signée par le client. Dans le cas contraire l'entreprise facturera au taux normal. En tout état de cause, le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation. Les parties conviennent qu'en cas de requalification fiscale sur le taux de TVA applicable aux travaux, le client s'engage à assumer la totalité de la régularisation (principal, pénalités et intérêts) et à rembourser l'entreprise rectifiée fiscalement des sommes versées par elle à ce titre.

17. CREDIT D'IMPÔT :

Le client fera son affaire de toute déclaration fiscale visant à obtenir une réduction ou un crédit d'impôt le cas échéant.

18. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE :

Sauf convention particulière sur ce point, l'entreprise se réserve la propriété des fournitures non encore incorporées au bâti jusqu'au paiement complet des sommes dues par le maître de l'ouvrage. Toutefois, si le bien est incorporé dans un autre bien, il peut être revendiqué si la récupération peut être effectuée sans dommage, notamment par un simple démontage, tant pour le bien revendiqué que pour le bien où il est incorporé. Ces dispositions ne font pas obstacle à la livraison, au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration des biens ou des dommages dont il serait la cause. (Exception : le constructeur d'un immeuble demeure gardien de l'ouvrage jusqu'à la réception des travaux).

19. REGLEMENT DES LITIGES :

- **Principe général :** En cas de différend ou d'une demande découlant du présent devis ou en relation avec celui-ci ou avec son inexécution les parties contractantes pourront, afin de régler le litige, recourir à une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

- **Médiation de la consommation :** (en cas de litige avec un consommateur) les parties privilégieront la recherche d'une solution amiable. Pour ce faire, le client adressera par écrit sa demande au chef d'entreprise.

Si aucune solution amiable ne peut être trouvée, le client pourra soumettre le différend au médiateur de la consommation : (Coordonnées et adresse du site internet du médiateur désigné par l'entreprise).

- **Election de domicile et compétence juridictionnelle :** L'élection de domicile est faite par l'entreprise en son siège social. En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat ou du paiement du prix, ainsi qu'en cas d'interprétation ou d'exécution des clauses et conditions ci-dessus, le Tribunal de TROYES sera seul compétent, quels que soient le lieu de commande, le mode de paiement accepté, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.



Notice d'utilisation du Devis et des Conditions Générales

☛ De quoi s'agit-il ?

- **Un devis** est un document écrit **descriptif** des travaux à exécuter par un artisan et un **estimatif** du prix définitif. Il doit être remis au client potentiel. Il mentionne le détail des travaux à fournir et leur prix. Juridiquement, le devis est une offre. **Il devient un contrat quand il a été accepté et signé par le client.** Il vous engage sur les travaux à réaliser, les délais et le montant à facturer. Il engage le client sur le prix à payer. Il sert de preuve en cas de litige.
- **Les conditions générales de prix et d'exécution des travaux** sont des clauses du contrat qui viennent préciser les conditions dans lesquelles vont s'effectuer les travaux, dans quels délais, à quel prix, selon quelles modalités de règlement... etc... Elles précisent le devis, permettent de protéger juridiquement l'artisan et de préciser la nature des relations contractuelles de façon à limiter les risques de malentendu ou d'interprétation.

😊 Vous pouvez aménager et personnaliser la rédaction de vos conditions générales. Dans ce cas, nous vous conseillons :

1. de les mettre en conformité avec les clauses au recto de votre devis ;
2. de faire vérifier par notre Service Juridique que vous respectez bien la législation.

☛ Le devis est-il obligatoire ?

- En marchés privés, dans le secteur du bâtiment et **sauf en cas de situation d'urgence absolue**, pour le **dépannage**, la réparation et l'entretien, le devis est obligatoire pour **toutes les prestations supérieures à 150 €**, ou dès que le client en fait la demande (*Arrêté du 2 mars 1990*). Le devis doit être établi en 2 exemplaires.

Nature des travaux	Prix des travaux	Devis	Contenu du devis
Dépannage- réparation-entretien	Inférieur ou égal à 150 € TTC	Non obligatoire mais conseillé par la CAPEB	Il peut être forfaitaire (forfait à l'heure, au m2, à la prestation...)
Dépannage- réparation-entretien	Supérieur à 150 € TTC	Obligatoire	Il doit être détaillé, pièces et main d'œuvre (nombre d'heures, prix de l'heure, prix des pièces...)
Travaux de remise à neuf ou chantier de construction neuve	Supérieur à 1 500 € HT (Art. 1341 Cciv.)	Obligatoire	Il peut être forfaitaire (forfait à l'heure, au m2, à la prestation)

Il y a dépannage-entretien lorsque l'entreprise ne procède pas au changement total du support existant sur lequel elle intervient pour le remettre en état. Si l'entreprise doit changer le support existant on considère qu'elle procède à une nouvelle installation.

☛ Quel est le contenu du devis ?

Le devis doit comporter des **mentions obligatoires** (*Arrêté du 2 mars 1990 + Code de la consommation*) :

- La **date** de rédaction du devis ;
- Le **nom** et l'**adresse** de l'entreprise ;
- Le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération (= lieu du chantier) ;
- Le **décompte détaillé**, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré et la quantité prévue) ;
- Les **frais de déplacement**, le cas échéant ;
- La **somme globale** à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le(s) taux de TVA ;
- La **durée de validité** de l'offre ;
- L'indication du caractère **payant ou gratuit** du devis ;
- L'indication **manuscrite, datée et signée** du consommateur : « *Lu et approuvé, bon pour accord, devis reçu avant le début des travaux* » ;

- L'assurance professionnelle (référence de l'assurance décennale + nom et coordonnées de l'assureur + périmètre géographique d'application de l'assurance) + Il faut impérativement **joindre l'attestation décennale au devis et à la facture.**

Nous vous recommandons également d'indiquer dans vos devis :

- Le descriptif des prestations ;
- Les modalités de décompte du temps passé ;
- Les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées ;
- Le coût d'établissement du devis si celui-ci est payant ;
- Le cas échéant, toute autre condition de rémunération ;
- Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, ces informations font l'objet d'un **affichage visible et lisible** ([Documents N° 1 page 5](#), [N° 2 page 8](#), [N° 3 page 9](#)) à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle ;
- Lorsque la prestation est offerte sur le lieu de l'intervention, les entreprises présentent préalablement à tout travail un **document écrit** contenant les informations énumérées ci-dessus ([Documents N° 1 page 5](#), [N° 2 page 8](#) et [Document n° 5 : Ordre de réparation page 18](#))
- L'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : « *Lu et approuvé, bon pour accord, devis reçu avant le début des travaux* ».

☛ **Faut-il indiquer des délais d'exécution dans le devis ?**

- L'article L114-1 du code de la Consommation impose au professionnel d'indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation quel que soit le montant du devis.

⊗ ➔ **Attention** : en l'absence de mention du délai d'exécution, vous devrez vous exécuter sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la signature du devis.

☛ **Quelle conséquence en cas de non-respect du délai ?**

- En cas de non-respect du délai, le client pourra rompre le contrat sous certaines conditions :
 - Il devra auparavant vous **enjoindre d'exécuter le contrat** dans un *déai supplémentaire raisonnable* (délai non précisé par la loi...), par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable. Si à l'issue de celui-ci, vous ne vous êtes toujours pas exécuté, le client pourra librement rompre le contrat par un écrit.
 - Mais le client peut aussi immédiatement rompre le contrat à défaut d'exécution ou de livraison dans le délai ou à la date :
 - soit parce que vous refusez de livrer le bien ou d'exécuter le service ;
 - soit parce que le délai était une condition essentielle du contrat pour le client ou en raison d'une demande expresse du client avant la conclusion du contrat.
- Si le contrat est ainsi résolu, **vous devez rembourser la totalité des sommes versées**, au plus tard dans les **14 jours** qui suivent la date de dénonciation du contrat.
- Tout retard donne lieu à des **majorations** : 10 % si le remboursement intervient dans les trente jours, 20% jusqu'à soixante jours et 50 % au-delà.

⊗ Ces règles sont d'ordre public. C'est-à-dire que l'entreprise ne peut pas s'abstenir de les appliquer.

☛ **Les obligations des adhérents d'un Centre de Gestion Agréé ?**

- La mention : "*acceptant le règlement des sommes dues par chèques libellés à son nom en sa qualité de membre d'un centre de gestion agréé par l'administration fiscale*" doit être portée obligatoirement sur les documents commerciaux remis aux clients (factures, devis ...etc...)

☛ Peut-on annuler le devis ?

- S'il a été accepté, il devient un véritable contrat qui ne peut plus être annulé sans l'accord de l'autre partie. Dans cette dernière hypothèse, nous vous conseillons un écrit.
- S'il n'a pas été accepté, il constitue une simple offre de contrat. Vous serez désengagé au terme de la période de validité mentionnée au contrat.

☛ Doit-on détailler le prix ?

- Lorsque le prix ne peut pas être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, et si le client en fait la demande, vous devez fournir le mode de calcul du prix et indiquer, si besoin, les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Si ces frais ne peuvent pas être raisonnablement calculés à l'avance, vous devez mentionner qu'ils peuvent être exigibles.

☛ Quelle est la nature des sommes versées d'avance : arrhes ou acompte ?

- Dorénavant, les sommes versées d'avance sont des arrhes, sauf si vous et votre client en convenez autrement, quel que soit le montant de la somme versée (le [Document n° 2 : modèle de devis page 8](#)), prévoit que toute somme versée à l'avance sera un acompte. Si le client signe le devis, il accepte).
 - **Arrhes** : si les sommes versées sont des arrhes, chacun peut revenir sur son engagement. Le client en perdant les arrhes, vous, en restituant le double.
 - **Acompte** : C'est un paiement partiel imputé sur le montant total à régler par le client. Les parties sont engagées et ne peuvent pas renoncer au contrat sauf accord entre elles. Si le client se désiste, l'acompte n'est pas remboursable. L'artisan ne peut plus non plus changer d'avis même en remboursant l'acompte. L'une des deux parties peut être condamnée à verser des dommages et intérêts si elle se rétracte unilatéralement.

☛ Peut-on Actualiser et / ou Réviser le devis ?

- Dans le cadre d'un marché privé, les parties peuvent définir librement la façon dont peut varier le prix mais la clause doit être prévue au devis ([voir clauses n° 7 et 8 du Document n° 4 : conditions générales page 9](#)). En marché privé, on peut actualiser et réviser le prix.
 - ➔ **Révision de prix** : consiste à faire évoluer le prix d'un marché en tenant compte des variations économiques survenues en cours d'exécution des travaux.

Exemple de clause de révision de prix : « le prix sera révisé au moment de l'exécution des travaux (à chaque situation) par application du coefficient de révision résultant de la formule suivante ⁽¹⁾ ____*, selon d'indice suivant ____* (ex. BT46) dont la valeur est __*, au moment de l'établissement du prix ». (*> Pour la rédaction de votre clause, consultez le Service Juridique de la CAPEB 10*)
* champs à remplir obligatoirement

(1) ↳ Exemple pratique de révision de prix en marché privé :

Un marché de peinture de 10 000 euros HT dont le prix est établi par devis signé le 15 mai 2010. La date de la révision du prix est le 13 juin 2013. L'index BT de référence prévu au devis : BT 46.

La formule de révision prévue au marché : $P = P_o \times (BTn46 / BT_o46)$

P = montant du marché révisé HT - P_o = prix initial du devis HT

$BTn46$ = dernière valeur connue de l'index BT46 au moment de la révision en juin 2013 (882,4 valeur février 2013)

BT_o46 = valeur de l'index BT46 au moment de l'établissement du prix (824,6 pour juin 2013)

Calcul :

$P = 10\,000 \text{ euros HT} \times (882,4/824,6)$ soit $P = 10\,000 \text{ euros HT} \times 1,070 = 10\,700 \text{ euros HT}$

Le montant du marché révisé est donc de 10 700 euros HT.

- ➔ **Actualisation de prix** : c'est la mise jour du ou des prix d'origine du marché en cas de retard pris entre la date d'élaboration du prix et la date de commencement des travaux (sauf si les parties en conviennent autrement).

Exemple de clause d'actualisation de prix : le prix sera actualisé à la date de commencement des travaux par application du coefficient d'actualisation résultant de la formule suivante ⁽²⁾ _____*, selon d'indice suivant _____* (ex. BT46) dont la valeur est _____*, au moment de l'établissement du prix. (> Pour la rédaction de votre clause, consultez le Service Juridique de la CAPEB 10)

* champs à remplir obligatoirement

(2) Exemple pratique d'actualisation de prix en marché privé :

La formule d'actualisation est : $P = P_0 \times [BT_n/BT_0]$

P = prix actualisé HT - P₀ = prix initial HT

BT_n = c'est la valeur disponible de l'index concerné à la date de commencement des travaux

BT₀ = valeur de l'index BT au mois d'établissement du prix du marché

L'index BT de référence correspond aux travaux que vous réalisez comme par exemple index BT 46 :

Peinture, tenture, revêtements muraux.

😊 La liste des index est disponible auprès de votre CAPEB.

☛ Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

Depuis le 1^{er} janvier 2016, toute entreprise du bâtiment doit indiquer à son client consommateur les coordonnées d'un médiateur de la consommation.

- **Recours gratuit pour le consommateur** : Tout client consommateur a désormais le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige l'opposant au professionnel. Ce recours est gratuit pour le consommateur. Il est possible de se faire assister par un avocat ou un expert, les frais y afférents seront alors à la charge de la partie les sollicitant.
- **Obligation de communiquer les coordonnées du médiateur** : Le professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur compétent dont il relève en les indiquant de manière visible et lisible sur son site internet, ses conditions générales, sur ses devis ou bons de commandes ou sur tout autre support adapté (factures, ...). Il doit également indiquer l'adresse du site internet du médiateur, celui-ci devant pouvoir être saisi par des demandes en ligne des consommateurs.
- **Tentative de résolution amiable préalable à la médiation** : Avant la saisine du médiateur, le consommateur doit tenter de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une demande écrite. Le professionnel doit aussi fournir les coordonnées du médiateur de la consommation dès lors que le litige n'a pas pu être réglé suite à la réclamation préalable par le consommateur.
Le consommateur n'est pas obligé de saisir le médiateur de la consommation et peut s'il le souhaite engager une action judiciaire.
- **Sanctions** : Tout manquement à ces obligations est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.
- **Procédure encadrée** : Le médiateur de la consommation doit être inscrit sur une liste nationale. Dans le cadre de sa mission, il lui incombe plusieurs obligations notamment d'impartialité et confidentialité. Il doit rédiger un rapport annuel et également avoir un site internet spécifique. Cette procédure s'applique à un type de litige particulier, sont donc exclus certains litiges tels que les litiges entre professionnels, les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation,... (Article L153-1 Code de la consommation).

Le professionnel a le libre choix du médiateur de la consommation. Il faut impérativement choisir un médiateur figurant sur cette liste nationale. **N'hésitez pas à contacter le service juridique de la CAPEB pour obtenir des informations concernant cette liste nationale de médiateurs.**

Quelques Conseils...

- 😊 Nous vous conseillons de **rédiger des devis détaillés** pour que les choses soient claires entre vous et votre client. Un devis incomplet ou imprécis est source de malentendu avec le client et peut dégénérer en litige. Attention de prendre toutefois des **précautions**. En effet, certains clients sont tentés d'utiliser vos devis détaillés pour vous mettre en concurrence ou faire le travail eux-mêmes. Tout va dépendre des clients...

- 😊 Il est **impératif de faire signer vos devis**. C'est le meilleur moyen de prouver que le client s'est engagé. A défaut de signature par votre client, il vous sera difficile de prouver l'existence du contrat, la nature de la prestation, le montant du prix convenu, et par conséquent, de vous faire payer. Avec un devis signé, vous mettez un maximum de chances de votre côté pour **recupérer votre argent** !

- 😊 **Vous pouvez prévoir de facturer :**
 - Des frais de préparation de chantier (*ex. : montage / démontage d'échafaudage...*)
 - D'évacuation des gravats, de gestion des déchets... etc...
 - l'établissement du devis, à la condition d'en avoir préalablement informé le client.

- 😞 **Vous ne pouvez pas modifier un devis signé par le client sans son accord**. Si au cours des travaux, des prestations supplémentaires sont à envisager, **pensez à soumettre à la signature de votre client un avenant modificatif (voir Document n° 6 page 20)**.

(NDLR : Annexe faisant partie intégrante du contrat)

**CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT
INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION**

DROIT DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier,

Nom de l'entreprise :
.....
Adresse géographique :
.....
.....
Téléphone (*) :
.....
Télécopie (*) :
.....
Adresse électronique (*) :
.....

(*) si disponibles

votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

EFFETS DE LA RETRACTATION

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous en rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.



Si vous exercez votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de (complété par le professionnel)

Nom de l'entreprise :
Adresse géographique :
Numéro de télécopieur (si disponible) :
Adresse électronique (si disponible) :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous/

Commandé le (*)/ reçu le (*) :
Nom du (des) consommateur(s) :
Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
.....
Date :

(*) Rayer la mention inutile



Notice d'utilisation du Formulaire de Rétractation

☛ De quoi s'agit-il ?

- La loi a prévu pour les « **contrats à distance** » et les « **contrats conclus hors établissement** », des règles spécifiques de protection du consommateur :
 - Une information précontractuelle spécifique et notamment la remise d'un **formulaire de rétractation (Document N° 4 page 15)**
 - Un délai de rétractation de 14 jours
 - Un paiement ne pouvant pas intervenir avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat
- **La note d'information + le formulaire de rétractation (= le Document N° 4 page 15)**, permettent l'exercice de ce droit de rétractation et constituent une **annexe** faisant partie intégrante du contrat. Cette annexe doit être fournie **au client avec le devis et être contresignée et datée par le client (uniquement quand le contrat est conclu hors établissement ou à distance)**. Cela permet de prouver que l'information lui a bien été fournie.

☛ Qu'est ce qu'un contrat conclu à distance ?

- Le contrat à distance est un contrat conclu entre un **professionnel** et un **particulier sans la présence simultanée des 2 parties**, en ayant recours exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat (*Ex. : ventes par Internet*).

☛ Qu'est-ce qu'un contrat conclu hors établissement ?

- Le contrat hors établissement désigne tout contrat conclu entre un **professionnel** et un **consommateur** :
 1. soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel (*vous*) exerce son activité en **permanence** ou d'une manière habituelle (= *hors de votre entreprise*), en la **présence physique simultanée des parties**, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur (*le client*). Il est en effet indifférent que le démarchage soit fait spontanément par le professionnel ou que cela soit fait à la suite d'une demande du client.
 - ↳ *Exemple : lorsque vous vous rendez chez le client et que le contrat est signé au domicile du client (donc hors établissement)*
 2. soit dans le lieu où le professionnel (*vous*) exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, ou au moyen d'une technique de communication à distance, **immédiatement** après que le consommateur (*le client*) a été sollicité **personnellement et individuellement** dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément présentes. Plusieurs cas de figure possibles :
 - ↳ *Exemple : cela peut donc s'appliquer aux contrats signés à l'entreprise, immédiatement à la suite de l'élaboration du devis chez le client et en sa présence. Sont aussi visés les contrats retournés signés par le client par un courrier, par courriel, par télécopie, (techniques de communication à distance) immédiatement à la suite d'une sollicitation personnelle et individuelle du consommateur et en présence physique et simultanée des parties.*
 - ↳ *Exemple : Vous occupez un stand temporairement dans une galerie marchande et à cette occasion vous démarchez un client afin qu'il souscrive un contrat. Suite à cette sollicitation le client vient signer ce contrat immédiatement après à l'entreprise.*
 3. soit pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur (*le client*). Précisions : **Les contrats conclus dans les foires et salons font l'objet de dispositions particulières et ne sont pas assimilés aux contrats conclus hors établissement.**

- **Attention** : La réglementation s'applique aussi lorsqu'un contrat hors établissement est conclu entre **deux professionnels**, si l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et si le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq. Dans ce cas seulement, le professionnel démarché dans un autre domaine d'activité que le sien perd sa qualification de « professionnel » et bénéficie de certaines règles du Code de la consommation applicables normalement qu'aux particuliers.

☛ Quels sont les contrats pour lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas ?

1. Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Dans ce cas, l'entreprise doit informer le consommateur qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation en lui faisant signer la clause suivante :

→ **Exemple de clause** : « *Demande l'intervention en urgence des travaux d'entretien/réparation (nom du client, date et signature obligatoire). Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation en application de l'article L.121-21-8, 8° du code de la consommation* ».

2. **Important** : le client peut également demander une exécution immédiate de la prestation, avant le délai de 14 jours. Dans ce cas, lui faire signer la clause suivante :

→ **Exemple de clause** : « *Je demande expressément une intervention avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, soit d'un commun accord à compter du ...* »
(nom, date et signature du client obligatoire)

Attention : Dans les deux cas 1. et 2. ci-dessus, aucun versement ne peut être demandé avant l'expiration d'un **délai de 7 jours**, sauf travaux de réparation ou d'entretien en urgence dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Mais, malgré cette demande d'exécution immédiate du client, cela ne met pas fin à son droit de rétractation. S'il exerce néanmoins son droit de rétractation, le consommateur doit régler le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa rétractation, montant proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Attention : Aucune somme n'est due si la demande expresse du consommateur n'a pas été obtenue.

5

Modèle d'Ordre de Réparation

ORDRE DE REPARATION

Demande de dépannage, réparation, entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison (Arrêté du 2 mars 1990).

Entreprise

(Nom, statut, forme juridique, adresse, téléphone, adresse électronique, n° Siret, n° d'inscription au répertoire des métiers et/ou n° de RCS, N° identification à la TVA)

A, le

CLIENT :

Nom :

Adresse :

.....

Tél :

Qualification RGE : (Nom de l'organisme (ex. QUALIBAT) et n° de certification

Autres signes de qualité... (facultatif)

Nos réf. : (N° d'ordre de Réparation)

Lieu d'exécution de la prestation :

Date :

Motivation de l'appel :

Constat de l'état initial :

Réparation à effectuer :

Intervention prévue le :

DECHARGE :

Pièces, éléments ou appareils enlevés par l'entreprise dont le client refuse la conservation :

DESIGNATION	H.T.	T.T.C. (TVA 5,5 %)	T.T.C. (TVA 10%)	T.T.C. (TVA 20%)
Main d'œuvre				
Majoration samedi%				
Majoration dimanche%				
Majoration jours fériés%				
Majoration nuit % (22h00-7h00)%				
Déplacement				
Prix établissement du devis				

DATE :

SIGNATURE du CLIENT
(ou de la personne le
représentant)



Notice d'utilisation de l'Ordre de Réparation

☛ De quoi s'agit-il ?

Lorsque vous intervenez au domicile de votre client à sa demande dans le *cadre de travaux de dépannage, de réparation et d'entretien, de remplacement et d'adjonction de pièces consécutives à la mise en œuvre de travaux*, vous avez l'obligation d'informer ce dernier sur le prix des différentes prestations que vous pratiquez, avant tous travaux (Arrêté du 2 mars 1990).

☛ Quand établir l'ordre de réparation ?

Cela veut dire que même en cas d'urgence, lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150 euros, vous devez établir un ordre de réparation à votre client (puis un devis).

Précision : même en cas d'urgence absolue (*c'est-à-dire quand il est nécessaire de faire cesser un danger pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux*) alors même que le devis n'est pas obligatoire, vous devez établir un ordre de réparation.

☛ Comment et pourquoi ?

L'ordre de réparation doit constater l'état des lieux de la situation et/ou de l'appareil, indiquer la motivation de l'appel et les réparations à effectuer. Il est établi en la présence du client ou toute personne habilitée à le représenter.

Ce document matérialise le contrat passé entre vous et votre client. Il doit être établi en double exemplaire et précéder l'exécution des travaux. Ce document sera utile en cas de litige afin de pouvoir prouver les travaux demandés par le client et le montant des réparations à réaliser.

En dehors de l'urgence absolue, au-delà de 150 euros TTC, le devis détaillé est obligatoire.

☛ Les obligations en pratique ?

- ➔ **1^{ère} étape :**
Avant toute intervention, présenter au client son tarif d'intervention (Voir [Doc. n° 1 page 5](#))
- ➔ **2^{ème} étape :**
Si le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150 € TTC : l'entreprise établit un ordre de réparation en présence du client ou de son représentant (état initial des lieux ou de l'appareil ; motivation de l'appel ; réparations à effectuer) mais non encore chiffré à remettre au client.
- ➔ **3^{ème} étape :**
Le client envisage de faire réparer : l'entreprise lui remet un devis détaillé.
Le client n'envisage pas de réparer : pas d'établissement de devis, remise de l'ordre de réparation et de la note de facturation

A noter : si l'intervention estimée est au plus égale à 150€ TTC, le devis détaillé doit être établi si le client le demande. Le professionnel a donc intérêt à présenter, dès le premier contact, son tarif d'intervention mentionnant le caractère gratuit ou payant du devis.
- ➔ **4^{ème} étape :**
L'intervention nécessite le remplacement de pièces ou d'appareils. Si le client ne souhaite pas les conserver, lui faire signer la décharge (partie basse de l'ordre de réparation) - conserver éventuellement les pièces en cas de litige.
- ➔ **5^{ème} étape :**
L'établissement de la note de facturation et son règlement.

😊 **BON A SAVOIR** : la CAPEB peut mettre à votre disposition des **carnets d'ordre de réparation avec notes de facturation incluses**
> A demander au Service Documentation au 03.25.76.27.80

Modèle d'Avenant au devis

😊 Si en cours d'exécution d'un chantier initial, des modifications ou des travaux supplémentaires sont demandés, il faut faire faire signer au client un avenant au devis précisant ces modifications

AVENANT AU DEVIS INITIAL N° du

A (lieu), le (date de rédaction de l'avenant)

Entreprise

(Nom, statut, forme juridique, adresse, téléphone, adresse électronique, n° Siret, n° d'inscription au répertoire des métiers et/ou n° de RCS, N° identification à la TVA)

CLIENT :

Nom :

Adresse :

Tél :

Qualification RGE : (Nom de l'organisme (ex. QUALIBAT) et n° de certification

Autres signes de qualité... (facultatif)

Localisation du chantier :

En complément du devis ci-dessus rappelé, il est convenu que seront réalisés les **travaux supplémentaires** suivants :

Désignation (descriptif des travaux)	Unité (mètre linéaire, m2...)	Quantité	Prix Unitaire H.T.	Taux TVA	Montant total H.T.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Travaux supplémentaires demandés par le client : <ul style="list-style-type: none"> - Fournitures, matériaux + Main d'œuvre ➤ Travaux modifiés : Détailler les travaux modifiés et les travaux convenus en remplacement <ul style="list-style-type: none"> - Fournitures, matériaux + Main d'œuvre ➤ Travaux supprimés : Préciser les travaux supprimés <ul style="list-style-type: none"> - Fournitures, matériaux + Main d'œuvre <p>+ éventuellement autres prestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frais de déplacement - Enlèvement déchets - Frais d'établissement du devis 				Taux C	
Total H.T.					
Montant de la TVA à 20% (Taux A)					
Montant de la TVA à 10 % (Taux B)					
Montant de la TVA à 5,5% (Taux C)					
Somme à payer Toutes Taxes Comprises / Total T.T.C					

• **TVA** : Le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.

• **ASSURANCE PROFESSIONNELLE** : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de..... (nom et coordonnées de l'assureur), valable en France métropolitaine

➔ Si nécessaire préciser les délais supplémentaires pour réaliser ces travaux :

Avenant au devis n° du..... établi en double exemplaire dont un pour chacune des parties.

Signature de l'entreprise :

Date + Signature du client :

(Précédée de la mention : "Lu et approuvé, bon pour accord et commande, devis reçu avant le début des travaux.")

😊 NDLR : Ce document atteste que le client a été dûment informé et que l'entreprise a satisfait à son devoir de conseil, mais il ne décharge pas l'entreprise de ses autres obligations légales de responsabilité (A imprimer sur papier à en-tête de l'entreprise).

Attestation de reconnaissance d'avis donné

Je soussigné Monsieur/Madame (*nom/prénom du client*),
reconnais avoir reçu, de la part de Monsieur (*nom du chef d'entreprise*),
agissant en qualité de représentant de l'entreprise (*nom de l'entreprise*),
domiciliée à (*adresse de l'entreprise*),....., ayant tous pouvoirs
à l'effet de la présente, les informations suivantes :
(*décrire*).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ces informations reçues, je persiste dans ma demande de :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

malgré l'avis contraire reçu de la part de l'entreprise (*nom de l'entreprise*) et reconnais que celle-ci a satisfait à son devoir de conseil.

Fait à Le.....

« Lu et approuvé »
Le maître de l'ouvrage :

L'entreprise :

8

Modèle pour devoir de conseil en cas de problème de sécurité ou d'environnement d'un chantier

NOM ET COORDONNEES**DE L'ENTREPRISE****NOM ET COORDONNEES****DU CLIENT**

A le

Lettre à envoyer en recommandé avec accusé de réception

ou remise en main propre contre décharge

Madame, Monsieur,

Je me suis rendu sur le chantier situé (adresse).....
..... pour les travaux pour lesquels vous m'avez sollicité dans le but d'établir un devis.

Je vous joins, à la présente, le devis dûment établi à votre demande. Cependant, je vous informe qu'il m'est impossible d'intervenir dans les conditions actuelles car j'ai passé en revue l'environnement du chantier et j'ai pu constater que les points suivants, que vous trouverez en annexe ci-jointe, présentent un danger important pour votre sécurité.

Je me tiens à votre disposition pour effectuer les travaux après que vous ayez fait mettre en sécurité, par un professionnel, les points soulevés en annexe.

Je reste à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Le chef d'entreprise
(Signature)

Pièce jointe : 1 annexe

Annexe des points dangereux/à risques pour la sécurité des biens et des personnes

Après avoir vérifié l'environnement du chantier situé.....
..... (adresse), les points suivants présentent un danger pour
votre sécurité et/ou vos biens :

-
-
-
-
-
-
-
-
-

Le chef d'entreprise
(Signature)



Notice d'utilisation du modèle de devoir de conseil

De quoi s'agit-il ?

- Avant de débiter les travaux et d'établir le devis, le professionnel doit passer en revue l'environnement du chantier où il doit intervenir.
- Il doit vérifier que l'environnement du chantier et/ou les installations ne présentent aucun risque pour la sécurité des biens et / ou des personnes.
- S'il constate de tels risques, il doit prévenir le client, en lui adressant un courrier (soit en LRAR, soit par une remise en main propre contre décharge) expliquant les dangers constatés et qu'en l'état, il ne peut pas réaliser les travaux demandés (> Utiliser le [Document n° 8](#) et son [annexe page 22 et 23](#)). Vous pouvez le modifier et l'adapter à votre situation.

😊 ➡ Dans ce cas, n'hésitez pas à le faire vérifier par notre Service Juridique

- Vous devez joindre à ce courrier, la liste des installations ou de l'environnement à risques que vous avez constatés.
- Ce courrier et cette liste en annexe présentant les points dangereux, vous permettent de respecter vos obligations de devoir de conseil et d'informations concernant les risques pour la sécurité des biens ou des personnes.
- Cela vous permet également de justifier votre refus d'intervention lorsque vous rencontrez une situation à risque chez votre client et qu'il vous demande d'intervenir.

Modèle d'Attestation de Réception de Matériel et/ou Matériaux par le client

😊 **NDLR** Ce document permet de prouver que le client a bien reçu livraison, de la part de l'artisan ou de la part du fournisseur de l'artisan, des matériels et / ou matériaux nécessaires à l'exécution du chantier (A imprimer sur papier à en-tête de l'entreprise).

Attestation de réception de matériel et/ou de matériaux par le client

Je soussigné M. (nom/prénom du client)
reconnais avoir reçu livraison de (décrire...),
.....
de la part de la société.....
(nom du fournisseur) pour le compte de
(ou) de la part de l'entreprise (nom de l'artisan).

A compter de cette livraison, le risque est alors transféré à Monsieur
..... (nom/prénom du client),
maître d'ouvrage, qui le reconnaît expressément et s'engage à conserver la
chose livrée en bon état.

Fait à Le

En..... exemplaires.

Le maître de l'ouvrage

L'entreprise

10

Modèle de Procès-Verbal de Réception de Travaux

Procès-verbal de réception de travaux

Je soussigné, M. maître de l'ouvrage (ou son représentant), après avoir procédé à l'examen des travaux effectués par (*nom de l'entreprise*) au titre du marché en date du, concernant les travaux de

En présence de M. représentant l'entreprise

Déclare que : (*raier la mention inutile*)

- La réception est prononcée sans réserve avec effet en date du
- La réception est prononcée avec effet en date du..... assortie des réserves mentionnées dans l'état ci-dessous (1)
- La réception est refusée.

GARANTIES

Cette réception constitue le point de départ des garanties découlant des articles 1792, 1792-2, 1792-3 et 1792-6 du Code Civil.

La signature du procès-verbal de réception et le règlement intégral des travaux autorisent le client à prendre possession de l'ouvrage.

Fait à..... Le En..... exemplaires.

Le maître de l'ouvrage

L'entreprise

.....

.....

ETAT DES RESERVES

Nature des réserves :

Travaux à exécuter :

L'entreprise et le maître d'ouvrage conviennent que les travaux nécessités par les réserves seront exécutés dans un délai de à compter de ce jour.

Fait à..... Le En..... exemplaires.

Le maître de l'ouvrage

L'entreprise

ATTESTATION DE LEVEE DES RESERVES

Le maître de l'ouvrage et l'entreprise précédemment désignés constatent qu'il a été valablement remédié aux malfaçons, omissions et imperfections concernées.

Fait à..... Le..... En..... exemplaires.

Le maître de l'ouvrage

L'entreprise



Notice d'utilisation du modèle de Procès-verbal de réception de travaux

☛ De quoi s'agit-il ?

- La réception est l'acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves. Elle intervient à la demande de la partie la plus diligente, soit à l'amiable, soit, à défaut, judiciairement. Elle est prononcée contradictoirement.
- La réception des travaux produit trois conséquences juridiques :
 1. D'une part, elle oblige, sauf clause contraire, le maître d'ouvrage à payer le solde du prix au prestataire.
 2. Elle transfère d'autre part la propriété et la charge des risques des travaux au maître d'ouvrage.

Remarque sur le transfert des risques : Jusqu'à la réception des travaux, l'entrepreneur a la garde de l'ouvrage qu'il est tenu de délivrer en parfait état au maître de l'ouvrage. L'entrepreneur est responsable du chantier : tous les dommages (vols, par exemple) qui viennent à se produire avant la réception sont à sa charge. La réception transfère la garde de l'ouvrage au maître de l'ouvrage qui se voit, alors, tenu de pourvoir à l'entretien et à la conservation de l'immeuble. En cas de vol, les pertes seront à sa charge.
 3. Enfin la réception sans réserve libère l'entrepreneur de toute responsabilité tenant aux défauts de conformité contractuels apparents. Cette dernière conséquence n'exonère cependant pas le prestataire de la garantie des vices cachés ou de la garantie contractuelle de droit commun.
- La réception de travaux constitue le point de départ des responsabilités et garanties légales :
 - **Garantie de parfait achèvement** (article 1792-6 du Code civil) d'une durée d'un an.
 - **Garantie de bon fonctionnement** (article 1792-3 du Code civil), qui s'applique aux dommages qui affectent les éléments d'équipement dissociables du gros-œuvre, lorsqu'ils ne rendent pas l'ouvrage impropre à sa destination.
 - **Garantie décennale** (1792 du Code Civil) qui s'applique aux dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination (articles 1792, 1792-2 et 2270 du Code Civil). Cette responsabilité fait l'objet d'une assurance obligatoire.

☛ Que se passe-t-il lors de la réception des travaux ?

Trois situations peuvent alors être rencontrées lors de la réception de travaux :

- **1er cas : La réception sans réserve :**

Si, à la réception, il n'existe ni désordre ni défaut de conformité, les travaux sont acceptés et le procès-verbal de réception est signé sans réserve. En signant le procès-verbal, les parties reconnaissent que l'ouvrage livré est bien conforme à la chose commandée.
- **2ème cas : La réception avec réserves :** lorsqu'il existe des vices apparents lors de la réception, consignez les réserves avec autant de précision que possible sur l'état des réserves (cet état doit être annexé [au procès-verbal de réception](#). Voir le [Document n° 10 page 25](#))
- **3ème et dernier cas : Le refus ou report de la réception :**

Certains travaux prévus au devis descriptif ne sont pas exécutés ou les imperfections sont telles que la construction ne peut être considérée comme achevée. Refusez alors la réception et reportez à l'amiable la date de celle-ci. Vous pouvez également saisir le juge des référés pour demander l'achèvement des travaux. Lorsque les travaux consécutifs aux réserves seront achevés et s'ils vous donnent satisfaction, vous établirez un constat de levée des réserves.

11 Modèle de demande de procéder à la réception des Travaux

😊 Ce document est à utiliser lorsque le client rechigne à effectuer une réception de travaux
(A imprimer sur papier à en-tête de l'entreprise).

NOM ET COORDONNEES

DE L'ENTREPRISE

NOM ET COORDONNEES

DU CLIENT

A le

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : Demande de procéder à la réception des travaux

Madame, Monsieur,

Suite à la vérification de nos relevés administratifs, les travaux réalisés à votre domicile, (*adresse précise*) et terminés le (*date*) sont considérés achevés à cette date par notre entreprise.

Malgré nos rappels téléphoniques (et/ou notre rappel par courrier en date du.....), vous persistez à ne pas procéder à la réception des travaux qui fait pourtant courir les délais des garanties légales des articles 1792 et suivants du Code civil.

Par conséquent, je vous demande de bien vouloir me fixer une date de visite de réception dans un délai de 15 jours ouvrés, soit jusqu'au (date limite qui ne tient pas compte des jours fériés et non travaillés).

Dans l'attente, et comptant sur votre diligence,

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.

Le chef d'entreprise
(Signature)

FACTURE

Fait à(lieu)....., le ..(date d'émission de la facture) ..

Entreprise

(Nom, statut, forme juridique, adresse, téléphone, adresse électronique, n° Siret, Code NAF, n° d'inscription au Répertoire des Métiers et/ou n° de RCS, N° identification à la TVA)

CLIENT :

Nom :
Adresse :
.....
Tél :

Qualification RGE : (Nom de l'organisme (ex. QUALIBAT), et n° de certification

Autres signes de qualité... (facultatif)

N° DE FACTURE :

Localisation et date du chantier : Adresse de livraison :

Désignation (descriptif des travaux)	Unité (mètre linéaire, m2..)	Quantité	Prix Unitaire	Taux de TVA	Montant H.T
- Fournitures, matériaux (pour la TVA à 5,5%/CITE/CEE précisez : •performances énergétiques des produits/matériaux, ETAS,... •date de la visite préalable par l'entreprise chez le particulier : ...) - Travaux induits : (si rénovation énergétique) - Main d'œuvre + éventuellement autres prestations : Frais de déplacement...					
Sous total H.T.					
Majoration (le cas échéant)					
Remise ou Ristourne (le cas échéant)					
Total H.T.					
Montant de la TVA à 20 % (taux A)					
Montant de la TVA à 10 % (taux B)					
Montant de la TVA à 5,5 % (taux C)					
Total TTC					
Acompte- Facture n°					
Somme à payer, toutes taxes comprises / Total T.T.C					
Modalités et conditions de règlement :					
Date d'exécution de la prestation :					
Date de paiement :					
Mode de paiement :					
Conditions d'escompte :					
Taux des pénalités de retard :					
Entre professionnels : une indemnité forfaitaire de 40 € sera due au créancier pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement					

ASSURANCE PROFESSIONNELLE : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de..... (nom et coordonnées de l'assureur), valable en France métropolitaine



Notice d'utilisation du modèle de facture

☛ De quoi s'agit-il ?

- La facture est une **note détaillée** et précise des prestations réalisées et des matériaux vendus par l'entreprise. Normalement le terme de « note » est utilisé dans les relations professionnel/particulier et le terme de « facture » dans les relations professionnel/professionnel. Cependant dans le langage courant on parle indifféremment de facture ou de note.

☛ Quand faut-il émettre une facture ?

- **Entre professionnels** : facture obligatoire pour toute prestation de service et/ou de vente.
- **Entre un professionnel et un particulier** :
 - Prestations de services : facture obligatoire lorsque le montant dépasse **25 € TTC**, ou si le client le demande, quel que soit le montant.
 - Vente d'une marchandise : facture obligatoire seulement si le client le demande ou en cas de vente à distance (sinon un ticket de caisse suffit).
- ↳ La facture doit être établie en **double exemplaire** et remise par le professionnel **dès que la prestation a été rendue ou la vente réalisée, et en tout état de cause avant paiement du prix** (Arrêté n° 83 -50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services modifié par arrêté du 15 Juillet 2010).
- Un artisan peut-il procéder à plusieurs facturations pour un même devis, en fonction de l'état d'avancement d'un chantier ? Peut-il établir une facture d'acompte ?

En application de l'article 289 du **Code Général des Impôts**, il est obligatoire d'émettre une facture pour les acomptes perçus 1) entre assujettis à la TVA et 2) entre un assujetti à la TVA et une personne morale non assujettie.

Aussi dans les **relations entre une entreprise du bâtiment et son client, personne physique non assujettie**, cet article ne s'impose pas. C'est pourquoi il est classique de voir un devis avec la mention d'un acompte versé, sans facturation particulière.

Pour **les clients particuliers**, la notion retenue est celle de « notes ». L'article 290 quinquiés du C.G.I établit qu'en matière de travaux immobiliers « *Toute prestation de services comprenant l'exécution de travaux immobiliers, assortie ou non de vente, fournie à des particuliers par un redevable de la taxe sur la valeur ajoutée, doit faire l'objet d'une note mentionnant le nom et l'adresse des parties, la nature et la date de l'opération effectuée, le montant de son prix et le montant de la taxe sur la valeur ajoutée. L'original de la note est remis au client au plus tard lors du paiement du solde du prix; le double est conservé par le prestataire dans la limite du droit de reprise de l'administration.* »

Ne pas établir de notes (ou factures) d'acompte peut poser des difficultés, par exemple par rapport à l'exigibilité de la TVA pour l'entreprise qui encaisserait l'acompte. Aussi, **en cas d'encaissement des acomptes et des situations de travaux (ou en cas de pluralité de facturations pour un même devis, en fonction de l'état d'avancement d'un chantier)**, il est fortement conseillé d'établir, y compris pour un client particulier, des notes de facturation.

☛ Quelles sont les mentions obligatoires sur la facture ?

(Art L.441-3 du Code de commerce + Code Général des Impôts + Code de la consommation) :

- Date d'émission de la facture
- Numérotation de la facture
- Date de la vente ou de la prestation de service (= date de fin d'exécution du chantier)
- Identité du client (nom, adresse) + Adresse de livraison
- Identité complète de l'entreprise (Nom/Prénom ou dénomination sociale, N° SIRET ou SIREN et Code NAF, N° de RM et/ou N° de RCS suivi de la ville d'immatriculation, adresse du siège social, mention de la forme juridique et du capital social pour les sociétés)
- Numéro individuel d'identification à la TVA du prestataire et du client professionnel (sauf pour les factures d'un montant inférieur à 150 € H.T.)
- Désignation des prestations avec ventilation des matériaux et de la main d'œuvre
- Décompte détaillé de chaque prestation et produit fourni : détail en quantité et prix (facultatif si la prestation de service a fait l'objet d'un devis préalable, descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme à la prestation exécutée)
- Prix unitaire H.T des produits vendus et Taux horaire H.T. des services rendus
- Majorations et/ou Réductions éventuelles de prix
- Taux de TVA et Montant total de la TVA
- La somme totale H.T. et T.T.C. à payer
- Date ou délai de paiement
- Conditions d'escompte
- Taux de pénalité de retard + mention de l'indemnité forfaitaire de 40 €
- L'assurance professionnelle (référence de l'assurance décennale + nom et coordonnées de l'assureur + périmètre géographique d'application de l'assurance)
- Si l'artisan est membre d'un Centre de gestion Agréé : mettre la mention suivante : « Membre d'une association agréée, le règlement par chèque est accepté »
- Si le professionnel est en franchise de TVA : « TVA non applicable, art. 293 B du CGI »
- Auto-liquidation de la TVA : Si des travaux sont effectués par un sous-traitant du BTP pour le compte d'un donneur d'ordre assujetti à la TVA, le sous-traitant ne déclare plus la TVA et c'est l'entreprise principale qui la déclare

Des mentions supplémentaires sont obligatoires lorsque votre client souhaite bénéficier de dispositifs particuliers tels que la TVA à 5,5%, le CITE et les certificats d'économies d'énergie (article 200 quater CGI) :

- Performances énergétiques de chacun des équipements éligibles facturés (dont l'efficacité énergétique saisonnière - ETAS)
- Qualification RGE + N° de certification
- Date de la visite préalable par l'entreprise chez le particulier (pour le CITE)

☹ **Attention** : en plus de la sanction pénale pouvant aller jusqu'à 75 000 €, l'entreprise qui ne respecte pas ces obligations s'expose à une amende fiscale de 15 € par mention manquante ou inexacte pour chaque facture, plafonnée au 1/4 de son montant.

☛ Quels sont les documents à joindre obligatoirement à la facture ?

- **Attestation décennale** : Il est désormais obligatoire de joindre à la facture pour le client (et également au devis) l'attestation d'assurance décennale (Article L 243-2 du Code des assurances).
- **Attestation de TVA** : nous vous rappelons que pour bénéficier de la TVA à taux réduit (10% et 5,5%), le client doit remettre, à chaque fois qu'il fait réaliser des travaux, à l'entreprise avant le début des travaux l'attestation remplie, datée et signée.
L'administration fiscale admet une certaine souplesse dans le dispositif, l'attestation de TVA (simplifiée ou normale) doit être remise au professionnel réalisant les travaux au plus tard lors de la facturation finale ou à l'achèvement des travaux.

☛ Qu'est ce que l'escompte ?

- Définition : tout taux ou montant de réduction du prix en raison d'un paiement anticipé.
- Il n'est pas obligatoire d'accorder un escompte pour paiement anticipé. Dans ce cas, le vendeur doit informer l'acheteur en mentionnant sur la facture, par exemple, « pas d'escompte en cas de paiement anticipé » ou « escompte néant ».
- Par contre si vous décidez d'accorder un escompte pour paiement anticipé, vous devez faire figurer obligatoirement, sur la facture, les conditions d'escompte applicables en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant de l'application des conditions générales de vente. (Art L.441-3, al 4 du Code de commerce)
- Ex : « Escompte de 2 % en cas de paiement comptant ».

13 Modèle de courrier de rappel d'échéance dans le cadre d'une tacite reconduction

**NOM ET COORDONNEES
DE L'ENTREPRISE**

**NOM ET COORDONNEES
DU CLIENT**

A le

(Lettre recommandée avec accusé de réception ou
Lettre simple contre récépissé à demander au client).

Madame, Monsieur,

Vous avez souscrit auprès de notre entreprise un contrat d'abonnement pour l'entretien de (*préciser la nature : chaudière à gaz, fioul, portes automatiques,etc...*) pour la période du au (*indiquer les dates de façon précise*).

Conformément à l'article L 136-1 du code de la consommation, nous vous informons que vous avez la possibilité de ne pas reconduire ce contrat d'abonnement en respectant les modalités prévues à l'article (*donner la référence précise de l'article relatif à la dénonciation du contrat*).

Si vous ne souhaitez pas reconduire ce contrat, vous pouvez nous en informer mois avant, soit pour le **date limite de résiliation**.

Si vous souhaitez poursuivre le contrat d'abonnement avec notre entreprise, il vous suffit de garder le silence et le contrat sera tacitement reconduit à son échéance.

Vous remerciant de la confiance que vous nous témoignez et restant à votre disposition,

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos sentiments distingués.

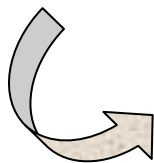
Le chef d'entreprise
(*Signature*)



Notice d'utilisation du modèle de Courrier de rappel d'échéance dans le cadre d'une tacite reconduction

☛ De quoi s'agit-il ?

- Ce modèle de courrier est à adresser de **3 mois à 1 mois avant la date** à laquelle, le client pourrait dénoncer le contrat (Conservez-en une copie).
- Les professionnels sont en effet tenus d'informer leurs clients de la possibilité de **ne pas reconduire le contrat conclu avec une clause de tacite reconduction (article L 136-1 du Code de la consommation)**.
- La clause de tacite reconduction est celle prévoyant la poursuite du contrat à son échéance à défaut de résiliation par l'une ou l'autre des parties au contrat. Généralement, la résiliation doit se faire avant l'expiration d'un préavis.
- L'information n'est obligatoire qu'à l'égard des **clients consommateurs (= les particuliers)**.
- L'information pourra se faire par **lettre recommandée avec accusé de réception** ou par **lettre simple contre récépissé**. Il est important de se conserver une preuve que le client a bien été informé.
- Lorsque cette information n'a pas été adressée au client dans les délais requis, **il peut mettre fin gratuitement au contrat et à tout moment.**
- Dans ce cas, les avances qu'il a pu verser, après la dernière date de reconduction, doivent lui être remboursées dans les trente jours de la résiliation. Sont déduites du remboursement les sommes correspondant à l'exécution du contrat jusqu'à la date de résiliation.
- Si le remboursement des avances n'a pas été fait dans le délai de 30 jours, les sommes dues sont majorées d'intérêts au taux légal.



**Pour vos contrats d'entretien, pensez à
utiliser les **cahiers d'entretien**
réalisés par la CAPEB ...**

> A demander au Service Documentation au 03.25.76.27.80

Pratiques, fiables et utiles !

Les 10 commandements du Professionnel averti !



- 1° - J'exerce un métier technique. Pour cela, je suis qualifié et je n'outrepasse pas mes compétences. **Quand j'ai un doute, je n'hésite pas à me renseigner !**
- 2° - Pour travailler, je suis **couvert par une assurance** qui est conforme à mes activités !
- 3° - Je ne cède pas aux demandes inconsidérées de mon client. Je suis un professionnel. **J'ai un devoir de conseil** et je m'interdis de faire des travaux qui ne sont pas conformes aux règles de l'art.
- 4° - Je fais **systématiquement signer tous mes devis** en double exemplaire, surtout quand je connais bien le client ! C'est une sécurité pour lui et pour moi !
- 5° - En cas de modification du devis initial ou de travaux supplémentaires, **je fais signer un avenant à mon devis !**
- 6° - Une fois mon chantier terminé, **je procède à une réception des travaux** et avec mon client, je signe un PV de réception. C'est le point de départ de mes garanties.
- 7° - **Je demande des acomptes.** Je fais des situations et je facture sitôt mon chantier réceptionné. **En cas d'impayé, j'agis immédiatement.**
- 8° - Je n'oublie jamais de **demandeur à mon client une attestation de TVA** à 5,5% et à 10% avant toute facture (y compris facture d'acompte) !
- 9° - **J'adhère à la CAPEB 10** pour être toujours informé, formé et pour bénéficier de conseils, d'outils et d'une protection juridique !
- 10° - Je lis systématiquement les infos de la CAPEB : newsletter, La Brève et le site 10.capeb.fr

Plus Forts Ensemble !



Vous êtes à la CAPEB...



- 1° Vous multipliez les avantages...
- 2° Vous faites gagner l'Artisanat...
- 3° Et vous payez moins d'impôts !!!

Adhérer à la CAPEB 10. c'est ...



- > Défendre mon métier,
- > Faire entendre ma voix,
- > Etre épaulé(e) en cas de difficulté,
- > Obtenir des réponses à mes questions
 - > Profiter d'avantages tarifaires
- > Bénéficier d'une Assistance Juridique
 - > Etre informé(e) en permanence
 - > Etre bien conseillé
 - > Avoir une longueur d'avance ...

« Nous mettons la satisfaction de nos adhérents
au cœur de nos préoccupations »



Avec la CAPEB 10, bâtissez en toute tranquillité,
avec le soutien d'une équipe solide ...