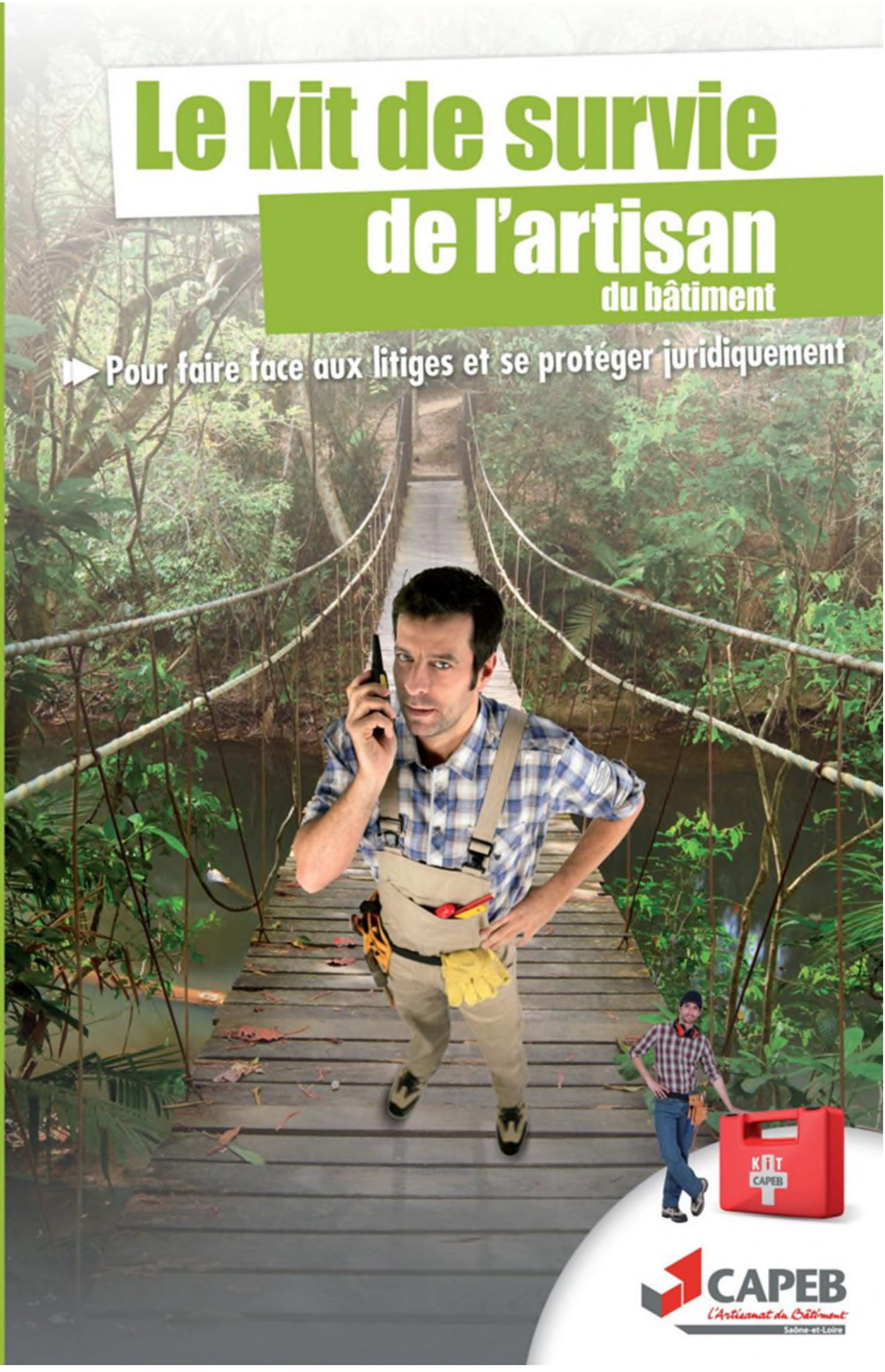
Le kit de survie de l'artisan du bâtiment

Pour faire face aux litiges et se protéger juridiquement



CAPEB
l'Artisanat du Bâtiment
Saône-et-Loire

www.capeb71.fr

Août 2025 - version n°13

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, face aux juges, face aux experts amiables ou judiciaires, face au droit et face à une justice bien peu complaisante avec les artisans 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 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 artisans du 3ème millénaire, ceux de la 1ère Entreprise de France ? Alors, sachons travailler avec les outils de notre temps.

Je vous souhaite pleine réussite.

Denis GUIGUE
Président de la CAPEB 71

Avertissements :

Ce Kit a été réalisé par le Service Juridique de la CAPEB 71 avec la collaboration de ses partenaires avocats. Il s'appuie sur plusieurs sources (CAPEB 71, Confédération, Réseau CAPEB, Revues professionnelles…) mais il ne se veut pas exhaustif et pourra être complété par la CAPEB 71. Il ne remplace pas les conseils de vos partenaires habituels professionnels du droit (avocats…). Son usage est exclusivement réservé aux adhérents de la CAPEB 71. Toute reproduction, même partielle est formellement interdite sans l'autorisation de la CAPEB 71.

> Votre Kit contient :



1. Un modèle **d'affichage de vos tarifs d'intervention**

2. Un modèle de **devis détaillé pour prestation en établissement**

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. Un modèle de **devis détaillé pour une prestation hors établissement**

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

4. 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.

5. Un modèle de registre d'activité **RGPD**

6. 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 contre signés. Cela permet de prouver que l'information lui a bien été fournie.

7. Un modèle **d'avenant au devis**

A faire signer au client si en cours d'exécution, des modifications ou des travaux supplémentaires sont demandés.

8. 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.

9. Un modèle de courrier d'information pour **devoir de conseil en cas de problème de sécurité ou d'environnement d'un chantier**

10. 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.

11. 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.

12. Une demande de **procéder à la réception des travaux**

Ce document est à utiliser lorsque le client rechigne à effectuer une réception de travaux.

13. Un modèle de **note de facture**

14. Un modèle de **rappel d'échéance** dans le cadre **d'une tacite reconduction**

> Mode d'emploi de votre Kit :

- Votre Kit contient **14 modèles prêts à l'emploi utiles à l'artisan du bâtiment**. N'hésitez pas à **utilise**r et à **reproduire** ces modèles directement sur vos papiers à en-tête.

- **Attention :** Nous vous rappelons que depuis le 15 mai 2022, **si vous exercez votre activité sous la forme juridique d'une entreprise individuelle vous avez pour obligation d'en faire mention sur tous vos documents commerciaux** y compris votre compte bancaire (dont le chéquier). **Vous avez le choix entre "EI" ou "Entreprise Individuelle"**. **Pensez à actualiser vos devis, vos factures, vos cartes de visite, vos documents commerciaux…** tout ce qui est en lien avec votre relation commerciale.
  Nb : vous devrez appliquer cette règle en ajustant **les 14 modèles de ce kit**. ***Evitez de vous exposer à une amende qui peut atteindre 750 € !***

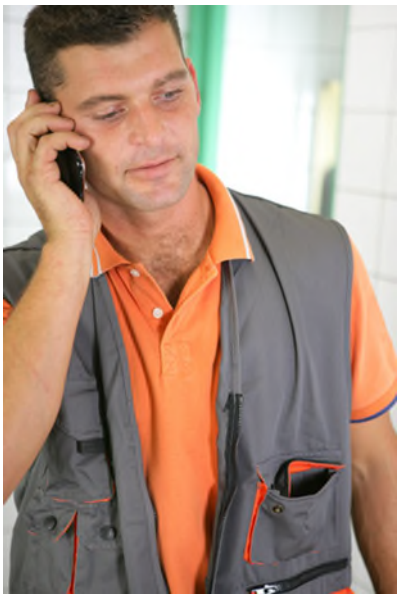
- Nous pouvons vous fournir les **versions informatiques.**

- 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 **personnalise**r 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 :

☎ **03.85.90.97.70**

AFFICHAGE DES PRIX

(Document N°1 page 6)

DEMANDE DU CLIENT

DEVIS « En Etablissement »

(Document n°2 page 9)

Conditions Générales

(Document n°4 page 11)

DEVIS « Hors Etablissement » *(Doc n°3 page 10)*

Information du client sur les prix *(Doc n°1 page 6)*

Conditions Générales

(Document n°4 page 11)

Formulaire de Rétractation

(Document n°5 page 18)

AVENANT au DEVIS (en cas de travaux supplémentaires)

(Document N°7 page 24)

En cas de besoin

Attestation de reconnaissance d'avis donné *(Document n°8 page 25)*

Courrier d'information devoir de conseil *(Document n°9 page 26)*

Demande de procéder à la réception des travaux *(document n°12 page 31)*

PROCES - VERBAL DE RECEPTION DE TRAVAUX

(Document N°11 page 29)

FACTURE

(Document N°13 page 32)

1 Modèle d'affichage de vos tarifs d'intervention



NOS TARIFS conformément à l'article 2 de l'arrêté du 24 janvier 2017

Dépannage-Réparation-Entretien du Bâtiment ou de l'équipement de maison

Tarif en vigueur à la date du ……..

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			
Exemple : ouverture de porte	€	€	€
Exemple : recherche de fuites	€	€	€
□ **Prix au mètre linaire**			
□ **Prix au mètre carré**			
TAUX HORAIRES DE MAIN D'ŒUVRE Modalités de décompte du temps passé : …….. *Exemple : la première demi-heure est toujours tarifée ; toute heure commencée est due…*			
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			
Ex. : prix forfaitaire ; si tarifs différents selon zone d'intervention, les préciser	€	€	€
Ex. : tarif selon tarif par kilomètre, au départ de l'entreprise	€	€	€
Ex. : montant des tarifs majorés	€	€	€
FRAIS DE DEVIS ET AUTRES FRAIS			
Devis gratuit			
Devis payant : *ex : coût d'établissement du devis*	€	€	€
Ex. : frais d'études en cas de prise de métrés	€	€	€
….			
AUTRES CONDITIONS DE REMUNERATION OU DE RISTOURNES			
Ex. : Si le client accepte le marché, le montant du devis est déduit de la commande finale			
Ex. : Toutes nos autres prestations individualisées font l'objet d'un devis préalable			
Ex. : si majoration de tarif préciser motif et montants majorés			
*taux de TVA applicable selon la réglementation en vigueur REMISE D'UNE NOTE DE FACTURATION à PARTIR DE 25 € TTC OU SUR DEMANDE DU CLIENT			

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

De quoi s'agit-il ?

A compter du 1er avril 2017, l'arrêté du 2 mars 1990 est remplacé par l'arrêté du 24 janvier 2017 qui prévoit que le professionnel doit fournir certaines informations préalablement à tous travaux (prestations de dépannage, réparation ou entretien, aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils qui en résultent et aux prestations forfaitaires de contrats d'entretien, de garantie, de service après-vente, de mise en service ou de raccordement). Il 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. ***Attention !*** Elles doivent également être publiées sur le site internet mis en ligne par le professionnel.

- En cas de contrat conclu hors établissement, les informations sont fournies sur papier ou autre support durable (article L221-8 c. cons.).

- La CAPEB 71 recommande d'effectuer cette information notamment par voie **d'affichage** dans l'entreprise (*visible à l'intérieur de vos locaux de l'endroit où se tient la clientèle et lorsque le local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique ou de la vitrine : l'affichage se fait de façon visible et lisible de l'extérieur*) et par **remise au client** sur le lieu de l'intervention en utilisant le **document n°1** *(page 6)* mais aussi, en utilisant **les devis** *(Document n°2 et n°3 page 9-10)* et les **conditions générales** *(Document n°4 page 11)*.

  ☺ Les **documents** rédigés par la CAPEB 71 permettent de se mettre en conformité avec les exigences légales. **Ils sont personnalisables** (> dans ce cas, demandez conseil à notre Service Juridique).

Quelles informations communiquer aux clients ?

- Le ou les **taux horaires de main d'œuvre** toutes taxes comprises (TTC) ;
- Les **modalités de décompte du temps estimé** ;
- Le cas échéant, les **prix TTC** des différentes **prestations forfaitaires** proposées, notamment les **prix au mètre linéaire** ou **au mètre carré** ;
- Le cas échéant, les **frais de déplacement** ;
- Le caractère **payant ou gratuit** du **devis** et, le cas échéant, le **coût d'établissement du devis** ;
- Le cas échéant, **toute autre condition de rémunération**.

- Par ailleurs, l'arrêté du 3 octobre 1983 (modifié par Arrêté du 15 juillet 2010), prévoit que les conditions de délivrance d'une note obligatoire ou facultative doivent être affichées de façon lisible au lieu où s'effectue le paiement du prix.

☛ Clauses et mentions spécifiques concernant les travaux réalisés dans le cadre de la qualification chantier (devis + facture)

- ✓ *« Le défaut d'obtention de la qualification-chantier par l'entreprise prestataire des travaux décrits dans le présent devis prive celui-ci de tout effet contraignant à l'égard des parties contractantes »*
- ✓ *« Jusqu'à 3 mois après la fin du chantier, le client accepte et s'engage à garder accessible le chantier pour tout contrôle par l'organisme de qualification en charge de la gestion de la qualification-chantier ».*

Pour informer le client de son inscription dans la plateforme de gestion de la qualification chantier et lui transmettre l'attestation de qualification chantier (aucun document ne sera transmis au particulier par courrier), indiquer :

- ✓ **Le courriel du client** (à côté des coordonnées du client).
- ✓ *« Le client est informé que ses informations personnelles seront transmises à l'organisme de qualification pour l'instruction du dossier qualification chantier ».*

☛ Clauses et mentions relatives aux aides MPR/CEE/MaPrimeRenov/Eco PTZ (devis + facture)

- ✓ **Guide des bonnes pratiques de l'ANAH pour Ma Prime Rénov** à destination des professionnels, pour l'établissement des devis et factures :
  https://www.anah.fr/fileadmin/anah/Rubriques/Entreprises_du_batiment/202107_RPro_Guide_des_bonnes_pratiques_VF.pdf
- ✓ Détail précis et chiffré des différentes catégories de travaux éligibles aux aides avec leurs caractéristiques techniques, leurs critères de performance et l'unité :
  Voir les fiches d'opérations standardisées CEE : https://www.ecologie.gouv.fr/operations-standardisees-deconomies-denergie



Tous les documents de ce Kit sont personnalisables.
Dans ce cas, si vous effectuez des modifications, faites-les vérifier par notre Service Juridique > 03.85.90.97.70
ou : capeb71@capeb71.fr

DEVIS « en établissement » estimatif et quantitatif

ENTREPRISE

Nom, statut et forme juridique
Adresse du siège social
N° Siret et Code NAF
Capital social (pour les sociétés)
N° d'inscription au RM et/ou au RCS
N° d'identification TVA

DEVIS n° ……

A ……*(lieu)*……, le ….*(date de rédaction du devis)*……

CLIENT
Nom : ……
……
Adresse : ……
……
Tél : ……

Qualification RGE :…….
et n° de certification ……..
Si sous-traitant : coordonnées + qualifications
Autres signes de qualité… *(facultatif)*

Localisation du chantier : ……

Désignation *(descriptif des travaux)*	**Unité** *(mètre linéaire, m².)*	**Quantité**	**Prix Unitaire**	**Taux de TVA**	**Montant H.T**
Fournitures, matériaux *(à détailler)* Pour de la rénovation énergétique, précisez : performances énergétiques, date de la visite préalable chez le client… **Main d'œuvre** **Travaux induits** *(si rénovation énergétique)* **Prise en charge et gestion des déchets (estimation*) :** Ouvrages déconstruits (déchets susceptibles d'être en mélange), chutes de pose de …. et …. *(nature des différents déchets triés)* pour un volume total compris entre … et … tonnes ou m3 *(unité au libre arbitre du chef d'entreprise, et/ou en fonction de la nature des déchets).* Apport de ces déchets dans la déchèterie de collectivité *(ou autre type d'installation, à identifier par sa raison sociale),* de … *(adresse)* *+ éventuellement autres prestations :* - **Frais de déplacement** - **Frais d'établissement du devis…**				Taux C	

**Estimation : le prix final sera ajusté au vu des quantités réelles constatées en fin de chantier. Le coût estimé ne correspond pas seulement au prix payé à la déchèterie (ou autre point de collecte), il faut aussi compter le temps passé pour le tri et le transport des déchets.*

Total H.T.	
TVA à 20 % (taux A)	
TVA à 10 % (taux B)	
TVA à 5,5 % (taux C)	
Somme à payer T.T.C	

TVA : le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.
Je/Nous certifie/certifions (*M./Mme Nom du client*) que les travaux sont effectués dans des locaux achevés depuis plus de 2 ans et affectés, ou destinés à être affectés à l'issue des travaux, à un usage d'habitation, et que, sur une période de 2 ans au plus, les travaux n'ont ni concouru à la production d'un immeuble neuf au sens du 2° du 2 du I de l'article 257, ni augmenté la surface de plancher des locaux existants de plus de 10 %, *(Concernant le taux de 5,5 % le client coche :)* ❒ et que les prestations de rénovation énergétique portent sur la pose, l'installation, l'adaptation ou l'entretien de matériaux, d'équipements, d'appareils ou de systèmes respectant les critères fixés par l'arrêté d'application de l'article 278-0 Bis A du CGI.

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
Préciser les éventuelles garanties légales ou contractuelles ……
Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? Oui ☐ Non ☐
Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr

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

Signature de l'entreprise

Date et signature du client
Précédée de la mention *« Lu et approuvé, bon pour accord et commande, devis reçu avant le début des travaux »*
Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente figurant au verso *(si vous en avez prévu)*

3 Modèle de devis : « hors établissement »

DEVIS « hors établissement » estimatif et quantitatif

ENTREPRISE

Nom, statut et forme juridique
Adresse du siège social
N° Siret et Code NAF
Capital social (pour les sociétés)
N° d'inscription au RM et/ou au RCS
N° d'identification TVA

Qualification RGE :……..
et n° de certification……..
Si sous-traitant : coordonnées + qualifications
Autres signes de qualité… *(facultatif)*

CLIENT
Nom : ……
Adresse : ……
……
Tél : ……

DEVIS n° ……

A ……..…, le ……..……

TARIFS (en euros)	T.T.C. 5,5 %	T.T.C. 10 %	T.T.C 20 %
Déplacement			
Taux horaire de main d'œuvre*			
Devis ❒ Gratuit ❒ Payant			
Prestations forfaitaires …			

*Décompte du temps passé :
Majoration …%(ou tarif pour) Week-end/jours fériés/avant …h/après …h
Remise d'une note de facturation à partir de 25 € TTC ou sur demande du client

Localisation du chantier ……

Désignation *(descriptif des travaux)*	Unité *(mètre linéaire, m²..)*	Quantité	Prix Unitaire	Taux de TVA	Montant H.T
Fournitures, matériaux *(à détailler)* Pour de la rénovation énergétique, précisez : performances énergétiques, date de la visite préalable chez le client… **Main d'œuvre** **Travaux induits** *(si rénovation énergétique)* **Prise en charge et gestion des déchets (estimation*) :** Ouvrages déconstruits (déchets susceptibles d'être en mélange), chutes de pose de …. et …. *(nature des différents déchets triés)* pour un volume total compris entre … et … tonnes ou m3 *(unité au libre arbitre du chef d'entreprise, et/ou en fonction de la nature des déchets).* Apport de ces déchets dans la déchèterie de collectivité *(ou autre type d'installation, à identifier par sa raison sociale),* de … *(adresse)* *+ éventuellement autres prestations :* **- Frais de déplacement** **- Frais d'établissement du devis…**				Taux C	

**Estimation : le prix final sera ajusté au vu des quantités réelles constatées en fin de chantier. Le coût estimé ne correspond pas seulement au prix payé à la déchèterie (ou autre point de collecte), il faut aussi compter le temps passé pour le tri et le transport des déchets.*

Total H.T.	
TVA à 20 % (taux A)	
TVA à 10 % (taux B)	
TVA à 5,5 % (taux C)	
Somme à payer T.T.C	

Urgence : ❒ OUI(1) ❒ NON(2)
(1)Absence de droit de rétractation pour les pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour l'urgence (L221-28-8°c. cons.).
(2)En l'absence d'urgence, pour une intervention avant le délai de 14 jours, mention manuscrite du client « *Je demande l'intervention avant l'expiration du délai de 14 jours et renonce à mon droit de rétractation* », suivi de sa *signature*. Dans ce cas, si le client se rétracte, il doit régler le prix du service fourni jusqu'à la réception de cette rétractation (L221-28-1°c. cons.).

TVA : le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.
Je/Nous certifie/certifions (*M./Mme Nom du client*) que les travaux sont effectués dans des locaux achevés depuis plus de 2 ans et affectés, ou destinés à être affectés à l'issue des travaux, à un usage d'habitation, et que, sur une période de 2 ans au plus, les travaux n'ont ni concouru à la production d'un immeuble neuf au sens du 2° du 2 du I de l'article 257, ni augmenté la surface de plancher des locaux existants de plus de 10 %,
(Concernant le taux de 5,5 % le client coche :) ❒ et que les prestations de rénovation énergétique portent sur la pose, l'installation, l'adaptation ou l'entretien de matériaux, d'équipements, d'appareils ou de systèmes respectant les critères fixés par l'arrêté d'application de l'article 278-0 Bis A du CGI.

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
Préciser les éventuelles garanties légales ou contractuelles……
Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? Oui ☐ Non ☐
Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr
Devis établi en double exemplaire, dont un pour chacune des parties

Signature de l'entreprise

Date et signature du client
Précédée de la mention *« Lu et approuvé, bon pour accord et commande, devis reçu avant le début des travaux »*
Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente figurant au verso *(si vous en avez prévu)*

4 Modèle de Conditions Générales

NDLR : à reproduire au dos de vos devis, factures et à afficher dans l'entreprise. CG non conformes en cas de règlementation particulière : CCMI, marchés publics…)



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. Toute demande de modification de l'offre par le client est soumise à l'acceptation de l'entreprise. 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 SUSPENSIVES

5.1 Condition suspensive pour obtention d'autorisations

Le marché est conclu sous la condition suspensive d'obtention, dans un délai de (trois) mois à compter de la conclusion du l'offre, des autorisations, administratives ou de voisinage, nécessaires à l'exécution du marché et précisées dans l'offre. Le client se charge de l'obtention des autorisations liées au marché et en communiquera une copie à l'entreprise dès réception. L'entreprise procédera si nécessaire aux affichages de chantier prévu par le code de l'urbanisme.

5.2 Crédit à la consommation (articles L.312-1 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.

5.3 Crédit immobilier (articles L.313-1 et suivants du code de la consommation). En cas de recours à un crédit immobilier et lorsque 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.

6. 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 éventuellement 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, leur coût et les délais en découlant.

L'eau, l'électricité, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires à la réalisation des travaux seront mis à la disposition de l'entreprise en quantité suffisante, gratuitement et à proximité des travaux.

L'entreprise peut recourir à la sous-traitance, dans les conditions prévues par la loi du 31 décembre 1975.

7. DELAIS D'EXECUTION

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'épidémie, d'intempéries ou de grève générale de la profession.

Le lieu d'exécution devra, à la date de démarrage, être accessible et les ouvrages préparatoires réalisés de façon à permettre l'engagement des travaux. À défaut, l'entreprise se réserve le droit de modifier ses conditions d'intervention, et en particulier en termes de délais, conditions techniques, conditions de prix.

8. 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.

9. PRIX

Les prix sont établis sur la base des taux de TVA et taxes en vigueur au jour de la remise de l'offre ou des avenants. En cas de modification des charges imposée par les pouvoirs publics, les variations en résultant seront répercutées sur le prix TTC.

Sauf convention particulière sur ce point, les prix de ce devis seront révisés et actualisés par l'application de la formule de variation des prix ci-après définie par application d'un coefficient de révision basé sur l'évolution des valeurs de l'index BT, relevées à l'adresse suivante : https://www.insee.fr/fr/statistiques/series/103173847, correspondant au corps d'état considéré, selon les formules suivantes :

Choisir l'index BT correspondant au type de travaux effectué

P = Po x (BTnXX /BToXX)

P = montant révisé HT de la situation mensuelle

Po = montant initial des travaux exécutés le mois concerné

BTn = dernière valeur connue de l'index BTXX du mois M (mois d'exécution des travaux)

BTo = valeur connue de l'index BTXX au moment de l'établissement du prix (mois de référence).

P = Po x [BTXX(n-3) /BToXX]

P = prix actualisé HT

Po = prix initial HT

BT(n-3) = valeur disponible de l'index concerné à la date de commencement des travaux, moins 3 mois

BTo = valeur de l'index BT au mois d'établissement du prix du devis

10. MODIFICATIONS DU MARCHE - AVENANTS

Toutes les modifications apportées au marché feront l'objet d'avenants conclus entre l'entreprise et le client et spécifiant les modifications de coûts et de délais.

11. MODALITES DE RÈGLEMENT

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.

Pour les clients professionnels, toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement, l'application de pénalités de retard d'un montant égal à (minimum 3 fois le taux de l'intérêt légal) et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Le règlement anticipé ne permet pas de bénéficier d'un escompte.

12. GARANTIE LEGALE ET CONTRACTUELLE

12.1 Garantie Légale

(*uniquement si l'entreprise réalise des ventes sans installation*)

Conformément à l'article L.217-4 du code de la consommation, l'entreprise livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Elle répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Un bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté (article L.217-5 du code de la consommation).

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien (article L. 217-12 du code de la consommation).

L'entreprise garantit gratuitement le défaut de conformité du bien livré sans exclure le choix laissé au client par l'article L. 217-13 du même code d'agir sur le fondement de la garantie contre les vices cachés du droit commun.

Conformément à l'article 1641 du code civil, l'entreprise est tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 alinéa 1 du code civil).

12.2 GARANTIE CONTRACTUELLE – SERVICE APRES-VENTE

(uniquement si l'entreprise en propose)

La garantie contractuelle ou/et la garantie service après-vente mises en place par l'entreprise sont précisées dans un document annexe remis au client. Il est de même des garanties contractuelles proposées par le fabricant. L'entreprise doit préciser dans l'annexe remise au client le contenu de la garantie, le prix ou la gratuité de la garantie, les modalités de mises en œuvre, la durée et l'étendue territoriale, le nom et l'adresse du garant.

(A insérer obligatoirement si l'entreprise propose une garantie commerciale, y compris si c'est uniquement celle du fabricant) Conformément à l'article L. 217-16 du code de la consommation, lorsque le client demande à l'entreprise, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Indépendamment de la garantie contractuelle, le prestataire reste tenu de la garantie légale de conformité visée à l'article 12.1 des conditions générales

13. 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*)

14. 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.

15. RÉCEPTION DES TRAVAUX

La réception des travaux, au sens de l'article 1792-6 du code civil, est l'acte par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve. La réception des travaux se fait en présence de l'entrepreneur et du client. L'entreprise avisera le client de la date à laquelle les travaux seront terminés et une date de visite du chantier sera programmée afin de réceptionner les travaux. Au cours de cette visite, un procès-verbal de réception sera établi en au moins deux exemplaires, un pour l'entreprise et un pour le client.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. PHOTOGRAPHIES DES TRAVAUX

Le client autorise l'entreprise à fixer, reproduire et à exploiter les photographies des travaux réalisés dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce, afin de les présenter à des tiers dans un but de promotion de son activité artisanale, sur les supports suivants : (*indiquer la liste des supports : site internet, catalogue, etc…*).

La présente autorisation est consentie à l'entreprise pour les territoires suivants : …… et pour une durée de ……

Le client garantit n'être lié par aucun accord avec un tiers, de quelque nature que ce soit, ayant pour objet ou pour effet de limiter ou empêcher la mise en œuvre de la présente autorisation.

20. 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).

21. 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).*

- **Instances judiciaires compétentes** : Toutes contestations qui surviendraient entre les parties en relation avec le présent devis seront soumises à la juridiction compétente du lieu du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation de service.

22. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE (RGPD)

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise… et sont indispensables au traitement de son contrat. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise …… (*nom de l'entreprise, coordonnées postales, mail*).

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les Informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

23. RÉSILIATION DU CONTRAT

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée, quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Date et signature du client

Précédée de la mention « Lu et approuvé »

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 et permettent de protéger juridiquement l'artisan et de définir 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, **le devis est obligatoire pour toutes les prestations sans minimum de montant** *(Arrêté du 24 janvier 2017)*. Le devis doit être établi en **2 exemplaires**.
- **Il n'y a plus de dispense pour les situations d'urgence absolue** et **l'ordre de réparation préalable en cas de dépannage, réparation, entretien au devis n'existe plus** (*Arrêté du 24 janvier 2017*)

☛ Quel est le contenu du devis ?

Le devis doit comporter des **mentions obligatoires** *(notamment arrêté du 24 janvier 2017 + Code de la consommation)* :

- La **date** de rédaction du devis ;
- Le **nom et l'adresse de l'entreprise** (identification et coordonnées complètes) ;
- Le **nom et adresse du client et le lieu d'exécution de l'opération** (lieu du chantier). Pour les adresses sans numéro de rue : indiquer le numéro de parcelle cadastrale ;
- La **nature exacte de la prestation**, 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) ; (**devis hors établissement** : taux horaire de main d'œuvre et le temps estimé, ou le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation).
- 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 applicables ;
- La **durée de validité** de l'offre ;
- L'indication du caractère **payant ou gratuit du devis.**
- **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** ;
- **Depuis le 1er juillet 2021 :** une estimation de la quantité de **déchets** générés, leurs modalités de gestion et d'enlèvement, les points de collecte et une estimation des coûts associés.

☛ Quelles sont les informations à toujours communiquer aux clients et à mentionner obligatoirement dans vos devis ?

- Les **caractéristiques essentielles du bien ou du service**;
- Le **prix du bien ou du service** ;
- Une **estimation de la quantité totale de déchets** générés, les modalités de gestion et d'enlèvement, le point de collecte et une estimation des coûts associés.
- 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° 14 page 35**)*.
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation (voir ***Document n° 4 page 11*** **:** Conditions générales).
- Mention sur la politique de confidentialité (RGPD) de l'entreprise (voir ***mention RGPD modèle page 11)***
- La possibilité pour le client de s'inscrire sur la liste **Bloctel** pour échapper au démarchage téléphonique.
- **Depuis le 1er mars 2025** : La loi de finances pour 2025 supprime les attestations TVA à taux réduits. Désormais, la remise de ces attestations n'est plus une condition d'application du taux réduit de la TVA. Afin de responsabiliser les clients, preneurs de travaux, les devis ou factures ou notes devront comporter une mention du client, telle que : « **Je certifie que les conditions d'application du taux réduit de la TVA sont remplies et que les travaux sont effectués dans des locaux à usage d'habitation de plus de deux ans, ne répondent pas aux conditions d'exclusion prévues par les textes, sont affectés ou destinés à être affectés à l'habitation à l'issue des travaux et portent sur des travaux éligibles** ».

☛ 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° 4 page 11)*** 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.
- Devis hors établissement : information sur le droit de rétractation et ses modalités d'application (***Document n° 6 page 21)*** et lorsque le droit ne peut être exercé : entretien et réparation d'urgence et accord exprès du client pour une exécution immédiate. (

Nous vous recommandons également d'indiquer dans vos devis :

- Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, ces informations font l'objet d'un **affichage visible et lisible** ***(Documents N° 1 page 6)*** 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 6, N° 2 page 9 et Document n° 3 page 10 et Document n° 4 page 11)*
- **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 L216-1 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, la loi prévoit que 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 *délai 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 devrez 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.

☛ 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 conditions générales page 11*). 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. **Le prix peut être révisé plusieurs fois.**

Il faut choisir l'index BT correspondant aux travaux devant être exécutés, et le préciser dans la formule de calcul. Les index BT utilisés dans le bâtiment sont disponibles sous le lien suivant : https://www.insee.fr/fr/statistiques/series/103173847

(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 2019. La date de la révision du prix est le 13 juin 2021. L'index BT de référence prévu au devis : BT 46.

La formule de révision prévue au marché : P = Po x (BTn46 /BTo46)
P = montant du marché révisé HT - Po = prix initial du devis HT
BTn46 = dernière valeur connue de l'index BT46 au moment de la révision en juin 2021 (117,6 valeur février 2021)
BTo46 = valeur de l'index BT46 au moment de l'établissement du prix (112,7 pour janvier 2019)

Calcul :
P = 10 000 euros HT x (117,6/112,7) = 10 434,80 euros HT
Le montant du marché révisé est donc de 10 434,80 euros HT.

➔ **Actualisation de prix :** c'est la mise à 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). **L'actualisation intervient une seule fois.**

De la même manière, Il faut choisir l'index BT correspondant aux travaux devant être exécutés, et le préciser dans la formule de calcul. Les index BT utilisés dans le bâtiment sont disponibles sous le lien suivant : https://www.insee.fr/fr/statistiques/series/103173847

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

La formule d'actualisation est : P= Po x [BTn/BTo]
P = prix actualisé HT - Po = prix initial HT
BTn = c'est la valeur disponible de l'index concerné à la date de commencement des travaux
BTo = 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 1er janvier 2016, toute entreprise du bâtiment doit indiquer à son client consommateur 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.
  Liste des médiateurs : https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur
- **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 et passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ une personne morale.

- **Procédure encadrée :** Les médiateurs de la consommation doivent être inscrits sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne. Dans le cadre de leur mission, leur incombent plusieurs obligations et notamment l'impartialité et la confidentialité. Le médiateur doit rédiger un rapport annuel et avoir un site internet spécifique. Cette procédure s'applique à un type de litige particulier, sont donc exclus certains litiges tels que ceux entre professionnels, les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, ... (Article L613-1 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 la liste de médiateurs.**

☛ Si vous n'avez pas encore désigné votre médiateur de la consommation : La CAPEB 71 vous propose, pour faciliter vos démarches, une nouvelle solution avec le Centre de Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C).

➢ Qu'est - ce que CM2C ?

CM2C est une association disposant d'un réseau de médiateurs qui propose une plateforme de résolution amiable des litiges commerciaux, destinée aux professionnels.

➢ Combien cela coûte ?

L'adhésion au CM2C se fait moyennant le règlement d'un abonnement pour trois ans au service de médiation pour un prix en fonction du nombre de salariés :

- de 0 à 10 : 40 € HT;
- de 11 à 50 : 120 € HT ;
- de 51 à 100 : 350 € HT ;

Le coût de la médiation ensuite dépend de son déroulement. Il est fixé à :

- Un montant de 30 € HT pour une médiation réalisée à distance par mail ou visioconférence (= e-médiation)
- Un montant de 70 € HT pour une médiation réalisée en présentiel ou avec déplacement. (Vous faites appel à CM2C uniquement quand vous avez besoin).

Dès souscription de cette offre, vous devrez modifier vos devis et/ou factures en ajoutant la formule suivante :

« - 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 par voie électronique à cm2c@cm2c.net ou par voie postale à CM2C – 14 rue Saint Jean – 75017 Paris »

➢ Comment désigner CM2C ?

Pour pouvoir les désigner, il convient de suivre la procédure suivante :

- Aller sur le site cm2c.net ;
- Sur la première page choisir « **je suis un professionnel** » et cliquer sur accéder aux services CM2C ;
- Aller sur « **votre fédération est affiliée à CM2C** », cliquer sur accéder ;
- Sélectionner votre fédération (**CAPEB)** et cliquer sur vérifier ;
- Renseigner le code réservé aux adhérents CAPEB : 2024capebSP;
- Remplir le formulaire, choisir votre mode de règlement (CB, virement ou chèque) et valider votre demande ;
- Vous recevrez un mail avec la facture, votre engagement envers CM2C et les annexes ;

- Enfin, dans la partie “vous avez cm2c comme médiateur”, **entrer votre mail et créer votre mot de passe.** Cela vous permet de récupérer les informations de l’engagement.
- Conservez bien vos justificatifs d’inscription à CM2C.

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 malentendus 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 coté pour **récupérer 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. (mention obligatoire à préciser : devis + facture s’il y a facturation, à compter du 1er juillet 2021 : enlèvement et gestion des déchets)
- 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.**

☛ Qu’est-ce que le RGPD (Règlement général de protection des données) ?

Le **Règlement général de protection des données** est entré en vigueur **le 25 mai 2018.** Dans le but de sécuriser les données personnelles de leurs clients, les entreprises (responsables de traitement et leurs sous-traitants) doivent suivre cette nouvelle réglementation, **sous peine de sanction.**

Toutes les entreprises, y compris les artisans et entreprises du bâtiment, sont concernées par ce règlement. Les données personnelles peuvent concerner des informations relatives à des salariés (registre du personnel, badgeuse, réseau intranet, outils de géolocalisation) ou des clients (fichiers clients ou prospects, réseaux sociaux, site Internet, vidéosurveillance).

5 Modèle concernant le RGPD

REGISTRE DES ACTIVITES DE TRAITEMENT DE … (Nom de l’entreprise)

Coordonnées du responsable de l'organisme **(Responsable de traitement ou son représentant)**	**Nom:** **Prénom :** **Adresse :** **CP :** **Ville :** **Téléphone :** **Adresse de messagerie :**
Nom et coordonnées du délégué à la protection des données **(Si vous avez désigné un DPO Ou le chef d'entreprise)**	Nom : Prénom : Société (si DPO externe) : Adresse : CP : Ville : Téléphone : Adresse de messagerie :

Activités de l'organisme impliquant le traitement de données personnelles

Listez ici les activités pour lesquelles vous traitez des données personnelles.

Activités	**Désignation des activités**
Activité 1	**Exemple** : Gestion de la paie
Activité 2	**Exemple** : Gestion des prospects
Activité 3	**Exemple** : Gestion des fournisseurs
Activité 4	**Exemple** : Vente en ligne

Vous devez créer et tenir à jour une fiche par activité.

La CNIL met à disposition un modèle de registre simplifié.

Pour plus d'informations et pour télécharger le modèle :
https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/protection-contre-les-risques/gestion-des-donnees-personnelles/modele-de

6 Modèle concernant l'exercice du droit de rétractation

(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, (*à compléter par le professionnel*)

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.
Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet, *adresse du site internet* ……
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 rembourserons tous les paiements afférents 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 informés 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 : …… *(*) Raver la mention inutile*

☛ De quoi s'agit-il ?

- La loi a prévu pour les « **contrats à distance** » et les « **contrats conclus hors établissement** » (***Document n° 3 « devis hors établissement » page 10***), des règles spécifiques de protection du consommateur :

  - **Une information précontractuelle** spécifique et notamment la remise d'un **formulaire de rétractation** ***(Document N° 6 page 21)***
  - 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 rétraction** ***(= le Document N° 6 page 21)***, permettent l'exercice de ce droit de rétractation et constituent une **annexe** faisant partie intégrante du contrat. Elle 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 est 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*) **ait 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. Avant la conclusion du contrat, le professionnel informe de manière claire et précise, le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation (article L224-59 code de la consommation).*

- **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.

☛ 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.221-28-8° du code de la consommation »*.

   Attention : Aucun versement ne peut être demandé avant l'expiration d'un délai de 7 jours, sauf dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

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 …. et renonce à mon droit de rétractation*
   (nom, date et signature du client obligatoire)

   Attention : 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.

   ! Toutefois, 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.

7 Modèle d'Avenant au devis

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

ENTREPRISE

Nom, statut et forme juridique
Adresse du siège social
N° Siret et Code NAF
Capital social (pour les sociétés)
N° d'inscription au RM et/ou au RCS
N° d'identification TVA

AVENANT au devis initial n°…… du ……

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

CLIENT
Nom : ……
Adresse : ……
……
Tél : ……

Qualification RGE :……..
et n° de certification ……..
Si sous-traitant : coordonnées + qualifications
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**	**Taux de TVA**	**Montant H.T**
. Travaux supplémentaires demandés : Fournitures, matériaux *(à détailler)* Main d'œuvre Travaux induits *(si rénovation énergétique)* **. Travaux modifiés :** Fournitures, matériaux, main d'œuvre, travaux induits **. Travaux supprimés :** Fournitures, matériaux, main d'œuvre, travaux induits **. Prise en charge et gestion des déchets (estimation*) :** ***Voir Modèles de devis pages 8 et 9*** *+ éventuellement autres prestations :* **- Frais de déplacement** **- Frais d'établissement du devis…**					

**Estimation : le prix final sera ajusté au vu des quantités réelles constatées en fin de chantier. Le coût estimé ne correspond pas seulement au prix payé à la déchèterie (ou autre point de collecte), il faut aussi compter le temps passé pour le tri et le transport des déchets.*

Total H.T.	
TVA à 20 % (taux A)	
TVA à 10 % (taux B)	
TVA à 5,5 % (taux C)	
Somme à payer T.T.C	

DELAI D'EXECUTION : Si nécessaire, précisez les délais supplémentaires pour réaliser les travaux.
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.

ASSURANCE PROFESSIONNELLE : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de …… *(nom et coordonnées de l'assureur)*, valable en France métropolitaine
Préciser les éventuelles garanties légales ou contractuelles……
Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? Oui ☐ Non ☐
Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr

Les autres dispositions prévues au devis initial demeurent inchangées.

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

Signature de l'entreprise

Date et signature du client
Précédée de la mention *« Lu et approuvé, bon pour accord et commande, devis reçu avant le début des travaux »*
Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente figurant au verso *(si vous en avez prévu)*

8 Modèle d'Attestation de reconnaissance d'avis donné



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 :*

9 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 débuter 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°9*** et son ***annexe pages 26 et 27)***. **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'information** 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.

10 Modèle d'Attestation de Réception de Matériel ou de 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

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 : (*rayer 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 réserve**. 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 présumés provenir de son fait. 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 ou biennale** (article 1792-3 du Code civil) elle 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** (articles 1792 et 1792-2 du Code Civil) elle s'applique aux dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination. 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, le client consignera 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°11 page 29*)

- **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. Le client refuse alors la réception ; la date de celle-ci est reportée à l'amiable. Attention, le client pourrait également saisir le juge des référés pour demander l'achèvement des travaux. Lorsque les travaux consécutifs aux réserves sont achevés, un constat de levée des réserves est établi.

12 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 établie suite devis n°……

ENTREPRISE

Nom, statut et forme juridique
Adresse du siège social
N° Siret et Code NAF
Capital social (pour les sociétés)
N° d'inscription au RM et/ou au RCS
N° d'identification TVA

Facture n°…….

A ……(lieu)……., le (date d'émission de la facture)……

CLIENT
Nom : ……
Adresse : ……
……
Tél : ……

Qualification RGE :……
et n° de certification ……
Si sous-traitant : coordonnées + qualifications
Autres signes de qualité… *(facultatif)*

Localisation du chantier : ……

Désignation *(descriptif des travaux)*	**Unité** *(mètre linéaire, m²..)*	**Quantité**	**Prix Unitaire**	**Taux de TVA**	**Montant H.T**
Fournitures, matériaux *(à détailler)* Pour de la rénovation énergétique, précisez : performances énergétiques, date de la visite préalable chez le client… **Main d'œuvre** **Travaux induits** *(si rénovation énergétique)* **Déchets (éventuellement)** *+ éventuellement autres prestations :* **- Frais de déplacement** **- Frais d'établissement du devis…**				Taux C	

Sous-total H.T.	
Majoration *(le cas échéant)*	
Remise *(le cas échéant)*	
Total HT	
TVA à 20 % (taux A)	
TVA à 10 % (taux B)	
TVA à 5,5 % (taux C)	
Total T.T.C	
Acompte – Facture n°…	
Somme à payer TTC	

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.

Garantie légale de conformité ***(mention obligatoire dans certains cas)*** **:** Conformément aux articles L211-2 et L217-7 du Code de la consommation, le produit ……. *(nom /références)* bénéficie d'une garantie légale de conformité de 2 ans à compter de sa remise au client

Assurance professionnelle : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de ……. *(nom et coordonnées de l'assureur),* valable en France métropolitaine + *fournir votre attestation d'assurance*

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 remettre 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 modifiés par arrêté du 15 Juillet 2010).*

➥ **Facture électronique** : Si le client est d'accord (accord écrit), la facture peut être émise par voie électronique. À condition d'être acceptée préalablement par le client, une facture électronique tient lieu de facture d'origine. Pour qu'une facture soit considérée comme une facture électronique, elle doit être non seulement émise, mais aussi reçue sous format électronique (courrier électronique ou transmission d'un lien sécurisé sur un portail internet), ce qui implique que les systèmes de l'émetteur (fournisseur) et du récepteur (client) soient compatibles et que la preuve de sa réception puisse être apportée. **Le contenu d'une facture dématérialisée doit correspondre à celui d'une facture-papier comportant strictement les mêmes mentions obligatoires**. Pour plus de précisions : *consultez le Service Juridique de la CAPEB 71*

☛ Quelles sont les mentions obligatoires sur la facture ?

(Art L.441-9 du Code de commerce + Code Général des Impôts + Code de la consommation, arrêté du 3/10/1983 modifiés par arrêté du 15 Juillet 2010) :

- **Date d'émission** de la facture
- **Numérotation** de la facture : numéro unique basé sur une séquence chronologique continue et sans rupture. A faire figurer sur toutes les pages, si la facture en comporte plusieurs.
- Le numéro du bon de commande lorsqu'il est préalablement établi par l'acheteur (facture destinée à un professionnel)
- **Date de la vente ou de la prestation de service** *(= date de fin d'exécution du chantier)*
- **Identité du client** *(nom : sauf opposition de celui-ci, adresse)* + **Adresse de livraison (A compter du 1er octobre 2019, adresse de la facturation si elle est différente de celle de la 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 ou égal 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 - sauf travaux de rénovation énergétique)*
- **Prix unitaire H.T** des produits vendus et **Taux horaire H.T.** des services rendus
- **Majorations** et/ou **Réductions** éventuelle 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 € (client professionnel)**
- 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
- **Nouvelle obligation au 1er juillet 2021** (décret du 18 mai 2015, article L211-2, II du Code de la consommation) **: mention de la garantie légale de conformité, pour les produits concernés**. La liste est fixée à l'article D211-1 du Code de la consommation : appareils électroménagers et éléments d'ameublement notamment. Liste consultable à cette adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000043512876/2021-11-24
  Ne s'applique pas aux contrats conclus hors établissement.

Des mentions supplémentaires sont obligatoires lorsque votre client souhaite bénéficier de dispositifs particuliers tels que la TVA à 5,5%, Ma Prime Renov' et les certificats d'économies d'énergie (article 200 quater CGI), notamment :
- L'adresse de réalisation des travaux ou du diagnostic de performance ou de l'audit énergétique
- Performances énergétiques de chacun des équipements éligibles facturés (dont l'efficacité énergétique saisonnière – « ETAS »)
- Qualification RGE : libellé du signe de qualification conformément à la nomenclature de l'organisme + N° de certification + nom de l'organisme de qualification
- Date de la visite préalable par l'entreprise chez le client (au cours de laquelle l'entreprise qui installe ou pose ces équipements, matériaux ou appareils valide leur adéquation au logement).
- Dans le cas de la réalisation d'un audit énergétique, la mention du respect des conditions de qualification de l'auditeur et de la formulation de la proposition de travaux permettant d'atteindre un très haut niveau de performance énergétique.

☹ **Attention :** en plus d'une amende administrative 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.

Depuis le **1er octobre 2019**, tout manquement à **l'obligation de facturation entre professionnels** est puni d'une amende administrative. Les amendes encourues iront de **75 000 €** pour une personne physique à **375 000 €** pour une personne morale. Cette amende pourra être doublée en cas de réitération de la faute dans un délai de 2 ans à compter de la 1ère sanction.

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

- **Attestation décennale** : Il est 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 l'entreprise, à chaque fois qu'il fait réaliser des travaux, au plus tard avant la facturation, l'attestation remplie, datée et signée (Il existe 2 types d'attestation en fonction du type de travaux réalisés : l'attestation normale n°1300-SD ou Attestation simplifiée n°1301-SD).

  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.

  EXCEPTION : l'administration admet désormais une exception à l'établissement de l'attestation simplifiée. En effet **l'attestation simplifiée (n°1301-SD) peut ne pas être établie** dans certains cas, **sous réserve de respecter les conditions suivantes :**
  - cela concerne des **travaux de réparation et d'entretien**
  - le montant des travaux est **inférieur à 300€ TTC**
  - la facture comporte les mentions suivantes **: nom et adresse du client et de l'immeuble objet des travaux, nature des travaux et mention selon laquelle l'immeuble est achevé depuis plus de 2 ans**.

☛ 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. 441-9, I, alinéa 5 du Code de commerce).
- Ex : « Escompte de 2 % en cas de paiement comptant ».

14 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

remise en main propre contre décharge

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 215-1 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 (au plus tôt) à 1 mois (au plus tard) 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 215-1 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.**

- L'information pourra se faire par **lettre recommandée** avec accusé de réception ou par **lettre simple contre récépissé ou par courrier électronique dédié.** Il est important de conserver une preuve que le client a bien été informé. Vous pouvez également le faire par courrier électronique dédié.

- 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 à compter de la reconduction**.

- 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 carnets d'entretien réalisés par la CAPEB 71…**

> A demander au Service Documentation au 03.85.90.97.70
> ou à commander directement dans la boutique de la CAPEB 71 sur notre Site www.capeb71.fr

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 demander à mon client une attestation de TVA à 5,5 % et à 10 % avant toute facture (y compris facture d'acompte) !

9°- Je n'entreprends pas sans adhérer à la CAPEB 71 pour être toujours informé, formé et pour bénéficier de conseils, d'outils et d'une protection juridique !

10° - Je lis systématiquement le CAPEB Infos et le site www.capeb71.fr

Plus Forts Ensemble !



LA CAPEB, mon choix, ma réussite

Ma Protection Juridique

Une assurance indispensable pour faire face aux litiges et entreprendre sereinement.

Mes informations pour Mon métier

Pour suivre toutes les évolutions réglementaires, techniques et juridiques qui m'intéressent.

Mon service Economique

Pour doper mon action commerciale, trouver des clients, me démarquer et faire gagner mon entreprise.

Mes formations Professionnelles

Des stages clés en mains pour m'adapter, rester compétitif et avoir toujours une longueur d'avance sur les chantiers.

Mon Club Avantages

Pour faire des économies grâce aux partenaires de la CAPEB.

PLUS FORTS ENSEMBLE

Retrouvez dans la même collection :



CAPEB
L'Artisanat du Bâtiment
Saône-et-Loire

Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment de Saône-et-Loire
5, rue George Eastman - CS 10026 - 71102 CHALON-SUR-SAÔNE Cedex - Tél. 03 85 90 97 70 - capeb71@capeb71.fr

www.capeb71.fr

Tous les contenus texte publiés dans cet ouvrage sont la propriété de la CAPEB de Saône-et-Loire et sont protégés par les lois de copyright en vigueur en France.