



Contrat d'entreprise : étapes juridiques de la rencontre avec le professionnel à la signature

La rencontre entre le professionnel et le consommateur

2 situations :

- ⇒ le devis est adressé a posteriori par le professionnel,
- ⇒ le devis est rédigé et signé lors de cette rencontre : démarchage.

Dans chacun de ces cas, le professionnel est désormais tenu par des obligations pré-contractuelles visant à assurer la meilleure information du consommateur.

La signature du devis par le maître d'ouvrage avec la mention « bon pour accord » entraîne la formation du contrat : il est alors ferme et définitif.

Les obligations pré-contractuelles du professionnel

La loi consommation du 17/03/2014 a renforcé l'obligation du professionnel à destination de son client consommateur avant la conclusion du contrat.

Le professionnel doit fournir au consommateur une liste d'informations précises et notamment :

- ⇒ les caractéristiques essentielles des travaux projetés et leur mode de réalisation
- ⇒ le prix : si le prix ne peut pas être calculé à l'avance, il doit fournir le mode de calcul et mentionner tous les frais supplémentaires éventuels
- ⇒ le délai ou la date à laquelle il s'engage à réaliser les travaux : à défaut, outre la sanction de l'amende, le professionnel doit exécuter immédiatement les travaux et au plus tard dans les 30 jours suivants la conclusion du contrat (sauf accord du consommateur ou retard justifié).

A défaut d'exécution et après mises en demeure, le contrat peut être résolu et le professionnel est tenu de rembourser l'intégralité des sommes versées dans les 14 jours suivant la date de résolution du contrat.

Point sur le démarchage

Il y a démarchage à domicile même si le professionnel se déplace à la demande du consommateur.

Loi consommation du 17/03/2014 : application aux contrats conclus après le 13/06/2014.

Réglementation spécifique :

- ⇒ exigence d'un contrat écrit comportant des mentions obligatoires ;
- ⇒ droit de rétractation de 14 jours (sauf travaux urgents), obligation de joindre un formulaire-type ;
- ⇒ pas de paiement avant l'expiration d'un délai de réflexion de 7 jours.

Contenu du devis

L'arrêté du 2 mars 1990 fait référence en matière de mentions obligatoires à faire figurer sur le devis mais recouvre les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et d'équipement

Le devis doit donc préciser :

- ⇒ la date de rédaction ;
- ⇒ le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- ⇒ le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- ⇒ 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 et quantité prévue ;
- ⇒ les frais de déplacement, le cas échéant ;
- ⇒ la somme globale à payer HT et TTC en précisant le taux de TVA ;
- ⇒ la durée de validité de l'offre ;
- ⇒ l'indication du caractère payant ou gratuit du devis ;
- ⇒ la retenue de garantie, qui ne peut excéder 5% du montant TTC du marché.

Les mentions nécessaires à l'obtention des aides

- ⇒ Pour un matériau isolant :
 - la résistance thermique,
 - le numéro de certification du matériau isolant ou son marquage CE.
- ⇒ Pour un système de chauffage ou de production d'eau chaude :
 - le rendement d'un appareil indépendant de chauffage au bois, sa concentration moyenne en monoxyde de carbone et l'indice de performance environnemental ;
 - la conformité aux normes exigées (NE) ;
 - le coefficient de performance pour les PAC et les chauffe-eau thermodynamiques ;
 - la certification CSTBat ou Solar Keymark ou équivalente pour les chauffe-eaux solaires.

L'organisation du paiement du prix

- ⇒ Pour rappel :
L'encadrement du prix : tout supplément de prix doit faire l'objet d'un consentement express du consommateur. En cas de retard de chantier imputable au professionnel : les arrhes sont productifs d'intérêt au taux légal dès le 3^{ème} mois suivant leur versement.

DEVIS /FACTURE					
Poste	Qté	P.U.	Total HT	Taux TVA	
Isolation de combles aménagés					
Isolation intérieure en laine de bois ($\lambda = 0,040 \text{ W/m.K}$), par 2 couches croisées de 12 cm ACER MI 11/113/669 R total = 6 m ² .K/W					
Travaux induits liés à l'isolation des combles aménagés					
Travaux de plâtrerie : plaque de plâtre					
Main d'œuvre totale finançable par l'éco-PTZ					
Dont éligible au crédit d'impôt « développement durable »					
Autres travaux : Cloisons de distribution					
Carreaux de plâtre					
Main d'œuvre (autres travaux)					
TOTAL HT					
TOTAL TTC					
Montant TTC du règlement par l'Éco-Chèque Midi-Pyrénées					
Montant TTC du règlement par moyen de paiement conventionnel					

Exemple