

Vos obligations en matière de dépannage

Suite aux problèmes rencontrés par certains de nos mandants, nous vous rappelons les principales obligations en matière de réglementation et d'informations sur les prix.

Arrêté du 2 mars 1990 : relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager

Champ d'application

	Secteur	Prestations
Bâtiment	- Installation électrique - etc.	- Dépannage - Réparation - Entretien - Remplacement et adjonction de pièces consécutives à la mise en œuvre de ces travaux
Équipement de la maison	- électrique - électronique - informatique - radioélectrique - électroménager extension : alarme, antenne parabolique, opération de recalage des horloges internes, petit électroménager, outillage électrique de jardin, instrument de musique à alimentation basse tension	- installation - entretien - réparation - réglage - raccordement (si les branchements sont inexistantes)

Attention : l'arrêté du 2 mars 1990 ne s'applique pas aux prestations entrant dans le cadre d'un contrat d'entretien, de SAV, de garantie.

La **mise en service** d'un appareil recouvre :

- la vérification de son bon fonctionnement
- l'explication de son utilisation
- la remise de la notice d'emploi et d'entretien en français
- la remise du certificat de garantie du constructeur
- le branchement sur le réseau public d'eau ou d'électricité (s'il est préexistant).

Obligations

1. Information sur les prestations à faire connaître à vos clients

Les entreprises sont tenues de communiquer au client, **préalablement à tous travaux un document écrit contenant les informations suivantes :**

- les taux horaires de main-d'œuvre TTC
- les modalités de décompte du temps passé
- les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées
- les frais de déplacement, le cas échéant
- le caractère payant ou gratuit du devis, et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis
- le cas échéant, tout autre condition de rémunération.

Ces informations doivent faire l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur des locaux où l'entreprise reçoit sa clientèle. Lorsque la prestation est offerte sur le lieu de l'intervention, les entreprises doivent présenter préalablement à tout travail un document écrit contenant les informations énumérées ci-dessus.

2. Ordre de réparation

Il doit être établi pour constater l'état initial des lieux ou de l'appareil, pour indiquer la motivation de l'appel et les réparations à effectuer.

Il s'applique lorsque le montant estimé de l'intervention est supérieur à 150 euros TTC, même si elle est effectuée en situation d'urgence absolue (nécessité de faire cesser un danger pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux).

Voir modèle en annexe.

3. Devis

Il est **obligatoire si le montant estimé des réparations (devis compris) est supérieur à 150 euros TTC** ou si le consommateur le demande.

Il comporte les mentions suivantes :

- 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 (notamment le taux horaire de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue
- les frais de déplacement, le cas échéant
- la somme globale hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA
- la durée de validité de l'offre
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis
- la date limite à laquelle l'entreprise s'engage à exécuter la prestation.

Il doit être établi **en double exemplaire** et comporter **l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : "devis reçu avant l'exécution des travaux"**. Vous devez conserver le double du devis dans les mêmes conditions que vos factures (article L 114-1 du Code de la Consommation).

Le devis n'est pas obligatoire pour une intervention effectuée en situation d'urgence absolue, mais vous êtes obligés de remplir un ordre de réparation d'urgence - voir modèle en annexe-

4. Publicité

Toute publicité écrite permettant une commande à distance (arrêté du 4 décembre 1987), excepté les annuaires, doit comporter les mentions suivantes :

- le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise
- son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers
- les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises pratiquées pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités
- les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur
- le caractère payant ou non du devis
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Ceci concerne tous vos supports de publicité, même vos véhicules, cartes de visites... dès lors que vous mentionnez SAV , dépannage.

5. Délivrance d'une note

Elle est obligatoire à partir d'une prestation de 15,24 € TTC. En dessous, c'est à la demande du client.

La note doit obligatoirement mentionner :

- La date de rédaction de la note
- Le nom et l'adresse du prestataire
- Le nom du client, sauf opposition de celui-ci
- La date et le lieu d'exécution de la prestation
- Le décompte détaillé, en quantité et prix de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Toutefois, le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de service a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés.

La note doit être établie en double exemplaire. L'original est remis au client, le double doit être conservé par le prestataire pendant une durée de deux ans et classé par ordre de date de rédaction.

ATTENTION

Démarchage à domicile

Pour les prestations supplémentaires proposées qui dépassent l'objet de la demande initiale (qui ne sont pas strictement nécessaires pour rétablir l'état ou le fonctionnement normal de l'appareil ou de l'installation)

- obligation d'un contrat comportant un formulaire de renonciation
- délai de rétractation de 7 jours.

Refus et subordination de vente ou de prestation de services

Cet article peut s'appliquer en matière de dépannage. Par exemple, lorsqu'un consommateur perd les clefs de son logement et qu'un serrurier propose de forcer la serrure de la porte uniquement s'il lui achète et lui fait poser la nouvelle serrure.

Abus de faiblesse

- Conclure une transaction dans une situation d'urgence en mettant le client dans l'impossibilité de consulter d'autres professionnels.
- Faire souscrire des engagements inadaptés aux besoins ou moyens du client.