



CLCV SUD-ALSACE

Association de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie SUD ALSACE

Siège : 48 rue Albert Camus 68200 MULHOUSE - Tél. 03 89 42 52 36

Inscrite au registre des Associations du Tribunal d'Instance de Mulhouse sous le volume 73 folio n° 130

www.clcv-sud-alsace.org - mail : contact@clcv-sud-alsace.org

Permanences : le samedi de 9 h 30 à 11 h 30 ou sur rendez-vous

Banque : Crédit Mutuel FR76 1027 8030 0100 0211 2600 112 - BIC CMCIFR2A



Le devis en 8 questions-réponse

Avant tout achat de biens ou de services, le consommateur doit être informé du prix qu'il aura à payer. Dans le cadre de prestations complexes, un devis s'impose souvent pour pouvoir l'évaluer. Mais est-il obligatoire et dans quel cas ? Peut-il être facturé ? Que doit-il contenir ? À quoi engage-t-il ? Quelques réponses...

Dans quels cas un devis est-il obligatoire ?

Un devis est obligatoire si le client le demande. La loi l'impose dans certains domaines :

- les travaux, dépannage, réparation et entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison
- les services à la personne, lorsque le client le demande ou que la prestation dépasse 100 € TTC par mois,
- les déménagements,
- la location automobile,
- la santé : les professionnels de santé exerçant en libéral doivent communiquer par écrit leur tarif pour les actes suivants : appareillage auditif, chirurgie dentaire, chirurgie esthétique, optique médicale, pédicure, podologie.

Pour tout autre service où le prix n'est pas déterminé à l'avance, le code de la consommation (article R.111-2, 1°) impose cependant au prestataire, si le client le demande, de fournir au minimum le prix du service ou la méthode de calcul permettant de le vérifier.

Peut-on me le facturer ?

Là encore, cela dépend des domaines. Le devis est obligatoirement gratuit pour :

- les services à la personne (lorsque le client le demande ou que la prestation dépasse 100 € TTC par mois)
- les déménagements
- la location automobile
- l'optique médicale
- les prestations de service ou matériel destinés à favoriser le retour à domicile des malades ou présentant une incapacité ou un handicap (aides techniques ou aides à la vie)
- les prestations funéraires

Dans les autres cas, le professionnel peut vous le facturer, notamment s'il se déplace ou s'il doit réaliser une étude approfondie. Il doit dans ce cas-là vous en informer en amont en indiquant son prix. S'il ne l'a pas fait, le devis est présumé gratuit et il n'a pas le droit de vous le facturer.

Quelles informations doivent être mentionnées dans le devis ?

Outre la date de son établissement et les éléments d'identification de la société et du client, un devis doit préciser :

la date de début et la durée estimée des travaux

- le décompte détaillé de chaque prestation en quantité et en prix unitaire
- le prix de la main-d'œuvre (horaire ou forfaitaire)
- le cas échéant les frais de déplacement
- les conditions de paiement, de livraison et d'exécution du contrat
- la somme globale à payer HT et TTC (avec mention du taux de TVA)
- les procédures de réclamation et conditions du service après-vente (notamment la garantie)
- la durée de validité de l'offre
- pour les métiers où elle est obligatoire : l'assurance professionnelle, les coordonnées de l'assureur ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie.
- pour les services à la personne : le numéro d'agrément préfectoral ou départemental

Il doit par ailleurs être signé par le professionnel.

Combien de temps est valable un devis ?

La date de validité doit être mentionnée dans le devis. Elle engage le professionnel à maintenir les conditions proposées durant cette durée. Une clause de révision ou d'indexation du prix peut cependant être incluse.

Si aucune date de validité n'est mentionnée, la jurisprudence estime qu'un « délai raisonnable » doit être laissé pour permettre au consommateur de comparer les prestations, généralement évalué à trois mois.

Au-delà de la date de validité ou, à défaut de sa mention, de ce délai raisonnable, le professionnel pourra modifier les prix, en vous informant toutefois.

Le devis engage-t-il le professionnel ?

Le devis est considéré d'un point de vue juridique comme une offre de contrat et engage donc le professionnel autant sur l'étendue des travaux, que leur coût ou les délais prévus.

Le devis m'engage-t-il ?

La demande de devis n'engage pas le consommateur qui reste tout à fait libre de faire appel à quelqu'un d'autre. En revanche, une fois le devis signé par le client ou un acompte versé*, le contrat est considéré comme ferme et définitif.

** s'il s'agit d'arrhes, vous pourrez revenir sur votre décision mais perdrez l'argent versé. Pour connaître la différence entre les deux cliquez [ici](#).*

Quels sont mes droits si le professionnel refuse ensuite de réaliser la prestation ?

Le professionnel a l'obligation de respecter les conditions précisées dans le devis, dont les délais d'exécution. S'il ne commence pas la prestation à la date prévue et que vos premières démarches auprès de lui n'aboutissent pas, vous pouvez lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception en fixant un nouveau délai. S'il ne le fait toujours pas et sauf cas de force majeure ou de faute vous incombant, vous pouvez dénoncer le contrat

(toujours par lettre recommandée avec accusé de réception). Il sera alors annulé et le professionnel devra, le cas échéant, vous rembourser intégralement des sommes déjà versées sous 14 jours. Au-delà, les sommes seront majorées.

Quels sont mes droits si le professionnel ne respecte pas les prix convenus dans le devis forfaitaire ?

Comme pour les délais d'exécution, le professionnel doit respecter les conditions tarifaires prévues par le devis. Le prix final peut cependant être augmenté, par exemple si des travaux non prévus s'avèrent nécessaires. Leur montant doit alors être justifié et votre accord être obtenu pour les réaliser. Si vous estimez que les surcoûts ne sont pas justifiés et que la recherche d'une solution amiable a échoué, vous pouvez contester la facture par lettre recommandée avec accusé de réception puis, si aucune avancée n'a lieu, saisir un médiateur de la consommation, voire ensuite le tribunal.