

Edition : Février 2021



Accompagner

**Les
indispensables
de l'adhérent
CAPEB**

Défendre

Conseiller

***Le guide prêt à emploi
dont vous ne pouvez pas vous passer !***

Pourquoi ce guide ?



Les indispensables de l'adhérent CAPEB sont **une réponse concrète et pratique** pour se tenir à jour de l'évolution constante de la réglementation.

Sans cet outil, vous devriez être en veille juridique sur l'ensemble des textes de lois, or l'artisan n'est pas un juriste. **Face à la paperasse croissante, les artisans ont besoin d'être soulagés pour passer plus temps sur leurs chantiers.**

C'est justement parce que **nul n'est cessé ignorer la loi** que les indispensables de l'adhérent CAPEB sont justement indispensables à votre activité quotidienne. **Ne négligez pas ce guide et ses outils ! Ne vous mettez pas en danger inutilement, vous et votre entreprise !**

Pour toute question, ou demande de personnalisation de document, contactez le service juridique de la CAPEB Vaucluse : 04 90 13 32 77 ou juriste@capeb84.fr.


Jean-Claude PERRIER, Président de la CAPEB Vaucluse

Comment utiliser ce guide ?

1. Modèle d'affichage de vos tarifs d'intervention

→ **Obligation d'affichage : que faut-il communiquer ?**

La communication détaillée des tarifs s'applique aux 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.

- 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

Certains tarifs doivent être communiqués toutes taxes comprises donc TTC, ce qui implique de donner trois tarifs, incluant les taux de TVA de 5,5 %, 10 %, 20 % selon la réglementation fiscale applicable aux opérations. Sont concernés les taux de main d'œuvre, ainsi que « les prestations forfaitaires proposées et notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ».

Par ailleurs, l'arrêté du 3 octobre 2003 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.

→ **Obligation d'affichage : comment faut-il communiquer ?**

L'information préalable du consommateur avant toute conclusion du contrat

Les tarifs doivent être communiqués au consommateur préalablement à la conclusion du contrat de prestation de services visés par l'arrêté, donc avant toute intervention. La communication des tarifs peut s'opérer par marquage, étiquetage, affichage ou tout autre procédé approprié. Pour les entreprises, il s'agit généralement d'une communication préalable par la présentation du barème des tarifs appliqués.

L'affichage des tarifs dans les locaux, sur les vitrines, sur internet

- L'affichage dans les locaux du professionnel
 - Affichage à l'extérieur des locaux lorsque la clientèle y est reçue. Dans ce cas, l'affichage doit être visible à l'intérieur de l'endroit où se trouve la clientèle ;
 - Affichage à l'intérieur : si vitrine ou accès indépendant à partir de la voie publique, l'affichage visible et lisible de l'extérieur des tarifs est obligatoire.
- Publication sur le site internet du professionnel
 - Le barème des tarifs doit être publié sur le site internet du professionnel « sur tout espace de communication en ligne désiré au professionnel ».
- Remise préalable des tarifs au consommateur
 - En cas de contrat conclu hors établissement, les informations sont fournies sur papier ou autre support durable. En cas de contrat à distance, elles peuvent être transmises par un moyen adapté à la technique de communication à distance.

Pour chaque outil présenté

Mode d'emploi

Points importants, exemples, explications...

Pour chaque outil présenté

Modèle prêt à emploi

Présenté, téléchargeable et adaptable (fichier Word)

TARIF DES INTERVENTIONS

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 2 DE L'ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2017

DEPANNAGE - REPARATION - ENTRETIEN DU BATIMENT OU DE L'EQUIPEMENT DE LA MAISON

COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE : _____

Tarif en vigueur à la date du : _____

L'entreprise est ouverte : JOURS _____ HORAIRES _____

PRESTATIONS FORFAITAIRES	TTC (5,5 %)	TTC (10 %)	TTC (20 %)
Ex : ouverture de porte en urgence			
15 Prix au mètre linéaire			
15 Prix au mètre carré			
Taux horaires de main d'œuvre			
Modèles de décompte du temps passé			
Intervention de heures à heures			
Intervention week-end et jours fériés (sauf urgence)			
Prix de déplacement			
Ex : de 0 à 20 km - de 20 à 50 km - au-delà de 50 km			
15 Devis gratuit			
15 Devis payant : coût d'établissement du devis			

AUTRES CONDITIONS DE REMUNERATION OU DE RESTITUTIONS

La CAPEB Vaucluse le fait pour vous : Téléchargez le version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce document

Réalisé par les services juridiques de la CAPEB 84 et 10, ce guide s'appuie sur plusieurs sources mais ne se veut pas exhaustif et doit être complété en cas de besoin par des conseils (services juridiques de la CAPEB 84 ou partenaires). Son usage est exclusivement réservé aux adhérents de la CAPEB 84. Toute reproduction, même partielle est formellement interdite. Toute modification sera portée à la connaissance de nos adhérents par le biais de la lettre d'information « Bâtir on line », de l'appli CAPEB 84 et du site internet www.capeb84.fr

SOMMAIRE

1. Un modèle d'affichage de vos tarifs d'intervention	04
2. Un modèle de devis (hors prestations de dépannage, réparation et entretien)	06
<i>A remettre à votre client potentiel Mentionne le détail des travaux à fournir et leur prix. Devient un contrat quand il a été accepté et signé par le client. Sert de preuve en cas de litige.</i>	
3. Un modèle de devis pour les prestations de dépannage, réparation et entretien (devis signé EN établissement, c'est-à-dire EN entreprise)	08
<i>En application de l'arrêté du 24 janvier 2017, entré en vigueur le 1er avril 2017</i>	
4. Un modèle de devis pour les prestations de dépannage, réparation et entretien (devis signé HORS établissement, c'est-à-dire HORS entreprise)	13
<i>En application de l'arrêté du 24 janvier 2017, entré en vigueur le 1er avril 2017</i>	
5. Un modèle relatif à l'exercice du droit de rétractation	15
<i>Document d'information précontractuelle et de rétractation. Doit être fourni au client avec le devis pour les contrats hors établissement et être contresignés. Prouve que l'information lui a bien été fournie.</i>	
6. Les conditions générales de prix et d'exécution des travaux	18
<i>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.</i>	
7. Un modèle d'avenant au devis	22
<i>A faire signer au client si en cours d'exécution, des modifications ou des travaux supplémentaires sont demandés.</i>	
8. Une attestation de reconnaissance d'avis donné (devoir de conseil)	23
<i>Ce document permet de prouver que vous avez correctement rempli votre devoir de conseil à l'égard de votre client.</i>	
9. Un modèle de courrier d'information pour devoir de conseil en cas de problème de sécurité ou d'environnement d'un chantier	26
10. Une attestation de réception de matériaux par le client	28
<i>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.</i>	
11. Un modèle de procès-verbal de réception de travaux	29
<i>Ce document permet de prouver qu'il y a eu réception des travaux. Il constitue le point de départ des garanties légales.</i>	
12. Une demande de procéder à la réception des travaux	32
<i>Ce document est à utiliser lorsque le client rechigne à effectuer une réception de travaux.</i>	
13. Un modèle de facture	33
14. Un modèle de rappel d'échéance dans le cadre d'une tacite reconduction	37
15. Les documents sur la protection des données personnelles (RGPD)	39
<i>Obligatoire pour toutes les entreprises à partir du 25mai 2018.</i>	

1. Modèle d'affichage de vos tarifs d'intervention

● Obligation d'affichage : que faut-il communiquer ?

La communication détaillée des tarifs s'applique aux 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.



- Le ou les taux horaire 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

Certains tarifs doivent être communiqués toutes taxes comprises donc TTC, ce qui implique de donner trois tarifs incluant les taux de TVA de 5,5 %, 10 %, 20 % selon la réglementation fiscale applicable aux opérations. Sont concernés les taux de main d'œuvre, ainsi que « les prestations forfaitaires proposées et notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ».

Par ailleurs, l'arrêté du 3 octobre 1983 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.

● Obligation d'affichage : comment faut-il communiquer ?

L'information préalable du consommateur avant toute conclusion du contrat

Les tarifs doivent être communiqués au consommateur préalablement à la conclusion du contrat de prestation de services visés par l'arrêté, donc **avant toute intervention**. La communication des tarifs peut s'opérer par **marquage, étiquetage, affichage ou tout autre procédé approprié**.

Pour les entreprises, il s'agira généralement d'une communication préalable par la présentation du barème des tarifs appliqués.

L'affichage des tarifs dans les locaux, sur les vitrines, sur internet

○ L'affichage dans les locaux du professionnel

- **Affichage à l'intérieur** des locaux lorsque la clientèle y est reçue. Dans ce cas, l'affichage doit être visible à l'intérieur de l'endroit où se trouve la clientèle ;
- **Affichage à l'extérieur** : si vitrine ou accès indépendant à partir de la voie publique, l'affichage visible et lisible de l'extérieur des tarifs est obligatoire.

○ Publication sur le site internet du professionnel

- **Le barème des tarifs** doit être publié sur le site internet du professionnel « sur tout espace de communication en ligné dédié au professionnel ».

○ Remise préalable des tarifs au consommateur

- **En cas de contrat conclu hors établissement**, les informations sont fournies sur papier ou autre support durable. En cas de contrat à distance, elles peuvent transmises par un moyen adapté à la technique de communication à distance.

Modèle de barème pouvant être adapté

TARIF DES INTERVENTIONS Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 24 janvier 2017

DEPANNAGE - REPARATION - ENTRETIEN DU BATIMENT OU DE L'EQUIPEMENT DE LA MAISON

COORDONNEES DE L'ENTREPRISE

Tarif en vigueur à la date du :

L'entreprise est ouverte :

JOURS

HORAIRES

-

-

-

-

TVA n°

DESIGNATION	TTC (5,5 %)*	TTC (10 %)*	TTC (20 %)*
PRESTATIONS FORFAITAIRES			
Ex. : ouverture de porte en urgence			
<input type="checkbox"/> Prix au mètre linéaire			
<input type="checkbox"/> Prix au mètre carré			
TAUX HORAIRES DE MAIN D'ŒUVRE			
Modalités de décompte du temps passé : ex. la 1 ^{ère} heure est due puis, décompte par ½ heure ; ex. toute heure commencée est due			
Intervention de heures à heures			
Intervention avant heures / après heures			
Intervention « week-end » et jours fériés (autre exemple : majoration de X% après (...) heure ou WE et jours fériés)			
FRAIS DE DEPLACEMENT			
(éventuelles zones d'intervention à préciser) Ex. : intervention limitée à 50 kms du siège ; Ex. : intervention dans les départements 01, 02, 03...			
Ex. : forfait			
Ex. : de 0 à 20kms - de 20 à 50 kms ; au-delà de 50 kms			
<input type="checkbox"/> Devis gratuit			
<input type="checkbox"/> Devis payant : coût d'établissement du devis			
AUTRES CONDITIONS DE REMUNERATION OU DE RISTOURNES			


* Taux de TVA applicable selon la réglementation en vigueur (articles 278 et s. du CGI)
REMISE D'UNE NOTE DE FACTURATION A PARTIR DE 25 €TTC OU SUR DEMANDE DU CLIENT



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce document](#)

2. Modèle de devis (hors prestations de dépannage, réparation et entretien)

- **Le devis est obligatoire** pour les travaux de bâtiment : il n'y a plus de seuil minimal. Il est à établir en double exemplaires.
 - **Le devis est un contrat !** Le devis est juridiquement une offre de contrat. Il vous engage sur l'étendue des travaux et leur coût. En cas de litige, le devis sert de preuve écrite.
 - **Ne négligez pas son contenu.** Un bon devis est un devis détaillé. Bannissez les devis trop courts et peu clairs.
 - **Il est impératif d'obtenir l'accord écrit du client !** Le devis n'engagera le client qu'à partir du moment où il aura exprimé son accord sur les travaux et sur le prix par sa signature. Sans signature le client, le devis ne peut plus servir de preuve littérale.
 - **En cas de travaux supplémentaires, deux précautions doivent être prises :**
 - ✓ informer le client au préalable sur ces travaux imprévus
 - ✓ faire signer un avenant mentionnant ces travaux et leur prix
 - **Prévoir les conditions de paiement :** l'échéancier le plus courant est le paiement d'un acompte de 30 % à la signature.
 - **N'hésitez pas à adapter vos conditions de paiement à chaque chantier.**
Un chantier court ne donnera lieu qu'à un acompte suivi d'une facture finale.
Un chantier long peut donner lieu à plusieurs factures intermédiaires. Dans ce cas, il faut définir le montant de ces situations intermédiaires et le moment ou l'événement qui les rend exigibles.
-  Attention, un devis doit toujours être accompagné de **Conditions Générales (contractualisation hors établissement ou à distance)** et vous devez proposer un **formulaire de rétractation**.
- **Dans le cadre du RGPD** (Règlement Générale de Protection des Données), vous avez l'obligation de faire figurer des mentions si vous exploitez les données personnelles collectées dans le cadre de vos devis pour un objet différents que le devis signé. Par exemple, un plombier qui signe pour installer une chaudière et qui envoie ensuite une proposition commerciale pour une climatisation ou un calendrier pour souhaiter la bonne année...



Pour toute question, contactez le service juridique de la
CAPEB Vaucluse : 04 90 13 32 70 ou juriste@capeb84.fr

DEVIS estimatif et quantitatif

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

Entreprise

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

CLIENT :

Nom :

Adresse :

Tél :

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

Autres signes de qualité... (facultatif)

Nos réf. : ... (N° de devis)

Localisation du chantier :

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

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

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

Signature de l'entreprise :

Date + Signature du client :

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

(Précédée de la mention : "Lu et approuvé, bon pour accord et commande")



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce document](#)

3. Modèle de devis

(pour prestations de dépannage, réparation et entretien)

>> *signé EN établissement (= EN entreprise)* <<



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.

● Le devis est-il obligatoire ?

Le devis est désormais obligatoire pour toutes les prestations, quel qu'en soit le montant, il n'y a plus de seuil minimal. Le devis doit être établi en 2 exemplaires.

● Quel est le contenu du devis ?


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

Un devis détaillé en dépannage, réparation, entretien destiné à être conclu dans les locaux de l'entreprise doit comporter les mentions suivantes :


- La date de rédaction
- Le nom et l'adresse de l'entreprise
- Le nom du client
- Le lieu d'exécution de l'opération (lieu du chantier)
- La nature exacte des prestations à effectuer
- 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 l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré)
 - Et la quantité prévue
- Le cas échéant, les frais de déplacement
- La somme globale à payer 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
- L'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : « Lu et approuvé, bon pour accord, devis reçu avant le début des travaux »
- L'assurance professionnelle (référence de l'assurance décennale + nom et coordonnées de l'assureur + périmètre géographique d'application de l'assurance) + Il faut impérativement joindre l'attestation décennale au devis et à la facture.



Le devis doit aussi comporter les mentions suivantes :

- 
- Pour le prix, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou tous autres frais éventuels (L112-3 du code de la consommation par renvoi)
 - Pour un contrat assorti d'un abonnement, le prix total doit inclure les frais exposés pour chaque période de facturation ; en cas de tarif fixe, le prix total inclut le total des coûts mensuels
 - En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai d'exécution de la prestation
 - S'il y a eu lieu, les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles
 - La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation

Les mentions suivantes sont également recommandées :

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

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

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



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

● Quelles conséquences 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 devez rembourser la totalité des sommes versées**, au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat.

Tout retard donne lieu à des majorations : 10 % si le remboursement intervient dans les trente jours, 20% jusqu'à soixante jours et 50 % au-delà.



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

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

La mention suivante doit être portée obligatoirement sur les documents commerciaux remis aux clients (factures, devis...) :



« 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 »

● Peut-on annuler le devis ?

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

● Doit-on détailler le prix ?

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



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

Dorénavant, les sommes versées d'avance sont des arrhes, sauf si vous et votre client en convenez autrement, quel que soit le montant de la somme versée. Les devis proposés dans ce Guide (Documents n° 2, 3 et 4) prévoient que toute somme versée à l'avance sera un acompte. Si le client signe le devis, il accepte.

- ✓ **Arrhes** : si les sommes versées sont des arrhes, chacun peut revenir sur son engagement. Le client en perdant les arrhes, vous, en restituant le double.
- ✓ **Acompte** : C'est un paiement partiel imputé sur le montant total à régler par le client. Les parties sont engagées et ne peuvent pas renoncer au contrat sauf accord entre elles. Si le client se désiste, l'acompte n'est pas remboursable. L'artisan ne peut plus non plus changer d'avis même en remboursant l'acompte. L'une des deux parties peut être condamnée à verser des dommages et intérêts si elle se rétracte unilatéralement.

● **Peut-on Actualiser et / ou Réviser le devis ?**

Reportez-vous à la notice d'utilisation des conditions générales (page 18 du présent guide)

● **L'entreprise doit veiller à faire compléter cette information par le consommateur (selon un modèle type fixé en annexe de l'arrêté du 24 janvier 2017) :**

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?

Oui Non

Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

Quelques Conseils...



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



Il est impératif de faire signer vos devis. C'est le meilleur moyen de prouver que le client s'est engagé. A défaut de signature par votre client, il vous sera difficile de prouver l'existence du contrat, la nature de la prestation, le montant du prix convenu, et par conséquent, de vous faire payer. Avec un devis signé, vous mettez un maximum de chances de votre côté pour 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...
- ✓ L'établissement du devis, à la condition d'en avoir préalablement informé le client.



Vous ne pouvez pas modifier un devis signé par le client sans son accord. Si au cours des travaux, des prestations supplémentaires sont à envisager, pensez à soumettre à la signature de votre client un avenant modificatif (voir page 22).

La CAPEB Vaucluse organise tout au long de l'année des réunions juridiques pour vous. Toujours illustrés d'exemples pratiques selon les situations vécues des artisans présents, Avec la CAPEB, ne soyez jamais seul !

COORDONNEES DE L'ENTREPRISE

CLIENT - CONSOMMATEUR

Civilité : M^{me}
 M^r
 Nom : Prénom :
 Lieu d'exécution de l'opération :

 Adresse de facturation (si différente) :

 Tél : Email :
 Tout consommateur peut s'inscrire sur la liste d'opposition
 au démarchage téléphonique blartol enm fr

DEVIS N° Fait à , le

DESCRIPTION DES REPARATIONS ET OPERATIONS AVEC DECOMPTE DES PRESTATIONS ET PRODUITS	UNITE <i>(heuce de main d'oeuvre, mètre carré linéaire ou mètre carré,...)</i>	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT HT EN EUROS	TAUX TVA
Frais de déplacement					
<input type="checkbox"/> Devis gratuit <input type="checkbox"/> Devis payant					
Frais de déplacement					
TOTAL hors taxes HT					
		TVA à : %			
		TVA à : %			
		TVA à : %			
		Montant de la TVA			
SOMME A PAYER , toutes taxes comprises TTC					

DATE OU DELAI D'EXECUTION :

- **DEVIS PAYANT ou GRATUIT** : (à préciser)
- **TVA** : le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.
- **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.
- Tout **RETARD DE PAIEMENT** ouvre droit pour l'entreprise à des intérêts sur les sommes dues calculées au taux de (ex : la Banque Centrale Européenne majorée de 10 points)
- **ASSURANCE PROFESSIONNELLE** : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de (nom et coordonnées de l'assureur), valable en France métropolitaine

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? Oui Non

Date et Signature du client précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

Acceptation du devis



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce document](#)


4. Modèle de devis

(pour prestations de dépannage, réparation et entretien)

>> *signé HORS établissement (= HORS entreprise)* <<




- **Le contrat conclu hors établissement** est celui qui est conclu entre l'entreprise et son client consommateur :

- 
- **Soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle** (donc en dehors de son établissement), en présence à la fois du professionnel et de son client consommateur (présence physique simultanée), et cela même si l'entreprise intervient suite à une sollicitation ou une offre faite par le consommateur (hypothèse la plus courante pour le dépannage)
 - **Soit dans les locaux de l'entreprise ou au moyen d'une technique de communication à distance** (par courrier, par courriel...) **IMMEDIATEMENT** après que le client consommateur a été sollicité individuellement et personnellement en dehors de l'établissement du professionnel et où les parties étaient présentes (physiquement et simultanément)
 - Soit encore, mais cela ne devrait pas se rencontrer pour le dépannage, 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 contrat doit être remis sur support papier et signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur sur un autre support durable, confirmant l'accord express du professionnel et du consommateur.

Concernant l'information sur le prix pour les prestations de dépannage, réparation, entretien, contrats d'entretien et de service après-vente et autres prestations de l'arrêté du 24 janvier 2017, il convient de mentionner :

- 
- **Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation, en particulier**
 - Le taux horaire de main d'œuvre et le temps estimé
 - Ou le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation
 - **La dénomination des produits et matériels prévus nécessaires à leur opération et leur prix unitaire, ainsi que, le cas échéant, la désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue**
 - **Le cas échéant, les frais de déplacement**

- Enfin, le devis détaillé doit contenir selon le modèle type fixé par l'arrêté l'information du consommateur selon laquelle il peut conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés. **L'entreprise doit veiller à faire compléter cette information par le consommateur :**

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?

Oui Non

Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

COORDONNEES DE L'ENTREPRISE

TVA n°

CLIENT

M^{me} M^r

Nom : Prénom :

Lieu d'exécution de l'opération :

Adresse de facturation (si différente) :

Tél :

Tout consommateur peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique biocetel.gouv.fr

TARIFS (en euros)	T.T.C. 5,5 %	T.T.C. 10 %	T.T.C. 20 %
Déplacement			
Taux horaire de main d'œuvre*			
Devis <input type="checkbox"/> Gratuit <input type="checkbox"/> Payant			
Prestations forfaitaires ...			
*Décompte du temps passé :			
Majoration ...%(ou tarif pour) Week-end/jours fériés/			
avant heures/après heures			
Remise d'une note de facturation à partir de 25 € TTC ou sur demande du client			

Intervention : heure début : h / heure fin : h

DEVIS N° Fait à le

DESCRIPTION DES REPARATIONS ET OPERATIONS AVEC DECOMPTE DES PRESTATIONS ET PRODUITS	UNITE (taux horaire, forfait, produits ou matériel, ...)	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT HT EN EUROS	TAUX TVA
Frais de déplacement					
TOTAL Hors Taxes					
(*) 1. TVA à 5,5 % : 2. TVA à 10 % : 3. TVA à 20 % :				TOTAL TVA	
SOMME A PAYER, Toutes Taxes Comprises					

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 réception de cette rétractation (L221-28-1°c. cons.).

- Date ou délai d'exécution :
- TVA : le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.
- 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.
- Tout RETARD DE PAIEMENT ouvre droit pour l'entreprise à des intérêts sur les sommes dues calculées au taux de (ex : la Banque Centrale Européenne majorée de 10 points)

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

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? Oui Non

Date et Signature du client précédée de la mention « Lu et approuvé »

..... Acceptation du devis



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :
[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce document](#)

5. Modèle concernant l'exercice du droit de rétractation

● La loi a prévu pour les « contrats à distance » et les « contrats conclus hors établissement » (voir page 13), des règles spécifiques de protection du consommateur :

- ✓ Une information précontractuelle spécifique et notamment la remise d'un formulaire de rétractation (Page 17)
- ✓ Un délai de rétractation de 14 jours (voir schéma page 16)
- ✓ 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 et le formulaire de rétraction (page 17), permettent l'exercice de ce droit de rétractation et constituent une annexe faisant partie intégrante du contrat. Cette annexe doit être fournie au client avec le devis et être contresignée et datée par le client (uniquement quand le contrat est conclu hors établissement ou à distance). Cela permet de prouver que l'information lui a bien été fournie.

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

1. **Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui**, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Dans ce cas, l'entreprise doit informer le consommateur qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation en lui faisant signer la clause suivante :

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

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

Exemple de clause : « *Je demande une intervention avant l'expiration d'un délai de 14 jours, et renonce expressément au délai de rétractation prévu par le code de la consommation, soit d'un commun accord à compter du* » (nom, date et signature du client obligatoires)

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

● Achats effectués sur foires et salons d'exposition

Ces lieux étant destinés au commerce, les règles protectrices du consommateur en cas de démarchage à domicile ou d'achat hors des lieux destinés au commerce de biens ou services ne sont pas applicables. **Dans ce cas de figure, la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 oblige le vendeur professionnel à informer clairement le consommateur avant la conclusion du contrat qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation.** Ceci, de façon visible et lisible (sur un panneau d'une taille supérieure ou égale au format A3, avec une taille de caractère supérieure ou égale au corps 90).

L'information devra être confirmée dans le contrat de vente ou bon de commande signé sur la foire ou sur le salon, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent (en en-tête du contrat, et dans une taille de caractère supérieure ou égale au corps 12).

À noter : si le consommateur souscrit un crédit à l'occasion de son achat en foire ou salon, il bénéficie d'un droit de rétractation à l'égard de ce crédit. Si le droit de rétractation est exercé par le consommateur, l'achat à crédit en foire ou salon est annulé de plein droit, sans indemnité.

A retenir sur le droit de rétractation

Pour tous les devis signés

- **Reflexe 1** : vos devis doivent mentionner le délai d'exécution

- ✓ Soit en bas de page
- ✓ Soit dans les Conditions Générales de vente



Exemple : Les délais d'exécution sont précisés dans le devis. A défaut, les travaux seront exécutés dans un délai maximum de 12 mois* après la signature du contrat. Les délais éventuellement prévus au devis ne sont valables que si le devis est signé dans les 21 jours* »

* durées données à titre d'exemple

Uniquement pour les devis signés hors entreprise (notamment au domicile du client) ou à distance

- **Reflexe 2** : il est conseillé de ne jamais encaisser d'acompte, ne pas commander de fournitures et ne pas commencer les travaux pendant 14 jours (les acomptes sont interdits les 7 premiers jours), les clients pouvant se rétracter.

Signature
du devis



- **Reflexe 3** : pour chaque devis, informer le client de son droit de rétractation et lui fournir un formulaire.

- **Reflexe 4** : si votre client souhaite que les travaux commencent immédiatement, il doit signer obligatoirement une demande expresse.



Exemple : « Je souhaite que vous interveniez dès le ... pour l'exécution du contrat (notez les références) avant expiration du délai de rétractation. Je m'engage à payer la prestation déjà exécutée si j'exerce mon droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours. »

- **Reflexe 5** : un ordre de réparation doit être signé par le client pour les travaux urgents mais aussi pour tous les travaux de dépannage, d'entretien et de réparation d'un montant supérieur à 150 euros.

- **Reflexe 6** : faire figurer sur vos devis les références de votre assurance décennale.



Exemple : « une assurance décennale a été souscrite auprès de la compagnie d'assurance ... sous le numéro de police ... avec pour date de prise d'effet le ... pour une période de ... ayant pour couverture géographique la zone de ... »

A toujours annexer au contrat (devis) quand le contrat est conclu hors établissement ou à distance

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 (signature du devis).
Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier, par voie postale, électronique ou télécopie, 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 présent modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.
Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).



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 :

Nom de l'entreprise :

.....

Adresse de l'entreprise :

.....

.....

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) :

Date :

(*) Rayer la mention inutile



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable
à votre entreprise de ce document](#)

6. Modèle de Conditions Générales

>> A faire figurer au dos des devis, factures et affichage <<

- **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...

Elles précisent le devis, permettent de protéger juridiquement l'artisan et de préciser la nature des relations contractuelles de façon à limiter les risques de malentendu ou d'interprétation.



La CAPEB Vaucluse dispose de deux types de Conditions Générales : simplifiées et longues. La version simplifiée vous est présentée dans ce guide, en page 21. Si vous souhaitez recevoir de la version longue, contactez le service juridique : 04 90 13 32 77 ou juriste@capeb84.fr.

Vous pouvez aménager et personnaliser la rédaction de vos conditions générales. Nous vous recommandons de faire contrôler vos documents par le service juridique de la CAPEB Vaucluse, afin d'avoir l'assurance d'être en conformité par rapport à la législation.



Mode d'emploi des conditions générales figurant en page 21

- **Point 3** : au sujet du droit de de rétractation, se reporter aux pages 15, 16 et 17 de ce guide.
- **Points 7 et 8** : révision et actualisation du 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. En marché privé, on peut actualiser et réviser le prix.
- **Révision de prix** : consiste à faire évoluer le prix d'un marché en tenant compte des variations économiques survenues en cours d'exécution des travaux.

Exemple de clause de révision de prix

Le prix sera révisé au moment de l'exécution des travaux (à chaque situation) par application du coefficient de révision résultant de la formule suivante (1)____*, selon d'indice suivant ____* (ex. BT46) dont la valeur est __*, au moment de l'établissement du prix ». (> Pour la rédaction de votre clause, consultez le Service Juridique de la CAPEB 84)

* champs à remplir obligatoirement



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

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



⇒ La formule de révision prévue au marché : $P = P_o \times (BT_{n46} / BT_{o46})$

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

BT_{n46} = dernière valeur connue de l'index BT46 au moment de la révision en juin 2013 (882,4 valeur février 2013)

BT_{o46} = valeur de l'index BT46 au moment de l'établissement du prix (824,6 pour juin 2013)

⇒ Calcul

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

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

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



Exemple de clause d'actualisation de prix

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

* champs à remplir obligatoirement



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

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

P = prix actualisé HT - P_o = prix initial HT

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

BT_o = 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 la CAPEB Vaucluse.

- **Point 10** : assurance professionnelle
Mention désormais obligatoire insérée par l'article 22 de la loi Pinel du 18 juin 2014.
- **Point 19** : médiation de la consommation
Depuis le 1er janvier 2016, toute entreprise du bâtiment doit indiquer à son client consommateur les coordonnées d'un médiateur de la consommation.

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) Sanctions

Tout manquement à ces obligations est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale.

5) Procédure encadrée

Le médiateur de la consommation doit être inscrit sur une liste nationale. Dans le cadre de sa mission, il lui incombe plusieurs obligations notamment d'impartialité et confidentialité. Il doit rédiger un rapport annuel et également avoir un site internet spécifique. Cette procédure s'applique à un type de litige particulier, sont donc exclus certains litiges tels que les litiges entre professionnels, les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation (Article L153-1 Code de la consommation).

6) Comment choisir le médiateur ?

Le professionnel a le libre choix du médiateur de la consommation. Il faut impérativement choisir un médiateur figurant sur une liste nationale, accessible sur www.mediation-conso.fr.

Vous y trouverez les noms, les coordonnées et les sites internet des médiateurs référencés selon votre domaine d'activité.

L'offre CAPEB

Pour les adhérents, la CAPEB Vaucluse propose aux entreprises la possibilité d'adhérer à CM2C.

CM2C (centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice) est une plateforme de résolution amiable des litiges commerciaux, destinée aux professionnels.



← Cliquez sur l'image pour télécharger la note juridique spéciale Médiation consommation

Si vous avez souscrit à cette offre, vous pouvez modifier le point 19 comme suit :

- *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 : cm2c@cm2c.net ou par voie postale : CM2C 14 rue Saint Jean 75017 Paris »*



Pour en savoir plus sur l'offre CAPEB (modalités, code réduction...) : 04 90 13 32 77 ou juriste@capeb84.fr

Pour en savoir plus sur la médiation : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Point 20 : la protection des données personnelles (RGPD)

Reportez-vous aux pages 35 à 37

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

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION :

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

2. VALIDITE DE L'OFFRE :

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

3. DROIT DE RETRACTATION :

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

4. EXECUTION ANTICIPÉE :

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

5. CONDITIONS D'EXECUTION DES TRAVAUX :

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

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

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

7. RÉVISION DES PRIX : (NDLR : Consulter le Service Juridique de la CAPEB 84)

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

8. ACTUALISATION DES PRIX : (NDLR : Consulter le Service Juridique de la CAPEB 84)

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

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

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

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

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

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

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

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

11. PENALITES DE RETARD :

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

12. RECOURS A UN PRET :

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

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

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

13. CLAUSE SUSPENSIVE :

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

14. AUTORISATIONS ET RENSEIGNEMENTS :

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

15. UTILISATION DU DEVIS :

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

16. APPLICATION DU TAUX DE TVA A TAUX RÉDUIT :

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

17. CREDIT D'IMPÔT :

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

18. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE :

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

19. REGLEMENT DES LITIGES :

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

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

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

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

20. COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) :

Le client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution de la mission confiée à l'entreprise et sont récoltées uniquement pour traiter la demande ou assurer l'exécution des prestations définies au contrat. Elles sont réservées à l'usage exclusif de l'entreprise prestataire et de ses salariés pour la bonne exécution du contrat. Le client ne peut ignorer qu'elles seront potentiellement portées à la connaissance des sous-traitants, sous la responsabilité solidaire de l'entreprise (nom de votre entreprise).

Le responsable de traitement est MM. (nom de votre entreprise), inscrite au RCS d'Avignon sous le numéro dont le siège social est situé à (adresse), contact : (adresse E-mail) Sauf si le client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing. L'entreprise conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 10 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile décennale.

Le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité des données à caractère personnel recueillies. Ce droit, dès lors qu'il ne s'oppose pas à la finalité du traitement, peut être exercé en adressant une demande par courrier ou par E-mail au responsable de traitement sous-désigné. Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé. Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire. »



7. Modèle d'avenant au devis



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

AVENANT AU DEVIS INITIAL N° du

Entreprise

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

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

CLIENT :

Nom :

Adresse :

Tél :

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

Autres signes de qualité... (facultatif)

Localisation du chantier :

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

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

TVA : Le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.
 ASSURANCE PROFESSIONNELLE : assurance décennale obligatoire, souscrite auprès de..... (nom et coordonnées de l'assureur), valable en France métropolitaine
 Si nécessaire préciser les délais supplémentaires pour réaliser ces travaux :

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

Signature de l'entreprise :

Date + Signature du client :

(Précédée de la mention : "Lu et approuvé, bon pour accord et commande")



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de cette attestation](#)

8. Modèle d'attestation de reconnaissance d'avis donné



RAPPEL

Le devoir de conseil est au cœur de la relation commerciale dans le secteur du bâtiment. Les litiges autour de cette question sont nombreux et les artisans se retrouvent fréquemment pointés du doigt pour défaut de conseil...

● Le devoir de conseil : définition

Le devoir de conseil repose exclusivement sur la jurisprudence qui s'enrichit au fur et à mesure des années et des cas portés devant les tribunaux.

Durant la phase préparatoire et tout au long de l'exécution du contrat, l'artisan est tenu à une obligation de conseil envers ses cocontractants tels que le maître d'ouvrage ou le sous-traitant.



Dans ce cadre, l'entrepreneur doit aussi s'acquitter d'un devoir d'information. Ainsi, en tant que professionnel, il doit informer correctement, conseiller au mieux, mettre en garde son client si besoin, lui expliquer les conséquences de ses choix... et plus particulièrement si celui-ci est un particulier. De manière concrète, cette obligation d'information implique de renseigner le client sur les caractéristiques d'un terrain, le respect des règles d'urbanisme et de construction, le choix de matériaux...

L'importance du devoir de conseil varie en fonction du type de chantier, de l'envergure des travaux, des techniques employées et du rôle de l'artisan dans le projet. Dans les faits, il prend la forme d'un avis que l'artisan doit nécessairement émettre quand il décèle un risque susceptible de porter préjudice à son client ou à un tiers.

● Le devoir de conseil au quotidien

Sur un chantier, le devoir de conseil concerne tous les acteurs qui interviennent dans la chaîne des travaux, qu'ils soient traitants directs ou sous-traitants.

Cette obligation à laquelle est tenu l'entrepreneur à l'égard du maître d'ouvrage peut impliquer la délivrance d'une information aux autres intervenants du chantier. Ainsi, dans la pratique même lorsque l'entrepreneur n'est pas lié contractuellement au maître d'œuvre, il est préconisé de le mettre en copie des emails adressés au maître d'ouvrage lorsqu'il décèle par exemple une malfaçon provenant d'un autre corps d'état qui l'empêcherait de réaliser ses travaux conformément aux règles de l'art. Il existe également une obligation de conseil entre entrepreneurs dès lors que le travail de l'un dépend du travail de l'autre.

L'artisan doit exécuter des travaux exempts de tout vice, conformes à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art. Il est tenu à ce titre d'une obligation de résultat. Il doit ainsi alerter son client en cas de doute sur la faisabilité d'un projet et ne pas céder aux contraintes budgétaires que ce dernier pourrait lui imposer. L'artisan doit, en effet, toujours refuser d'exécuter des travaux qui seraient non conformes aux règles de l'art.

Un modèle de document modifiable est à votre disposition en page 25.

Dans tous les cas, l'artisan engage sa responsabilité. En cas de manquement ou de défaut de conseil, il s'expose à des sanctions ou des poursuites qui peuvent être conséquentes. Pour se protéger, l'artisan doit démontrer le respect de son obligation contractuelle au travers :

- ✓ la nécessité d'une preuve par écrit (courriel, photo...)
- ✓ la preuve formelle (par l'écrit) de l'acceptation du client

Au-delà de l'aspect juridique et contractuel, l'exercice du devoir de conseil permet aussi à l'artisan de montrer son professionnalisme, son expertise et sa valeur ajoutée. Il s'agit donc aussi d'une belle opportunité pour renforcer la relation client.

● Le devoir de conseil : mode d'emploi pratique

>>> Au stade du devis

Dès l'établissement du projet l'artisan doit avoir une « prise de conscience » pour élaborer et rédiger le devis le plus précis possible avec :

- **une définition précise des postes à exécuter**
- **l'indication de mention « sous réserves de »**
- **l'appréciation de la décharge de responsabilité**
- **la prise en compte des réglementations en vigueur**

Il doit prévenir et mettre en garde sur les risques et les insuffisances éventuelles du chantier par rapport à sa finalité et son coût.

>>> Pendant l'exécution des travaux

L'artisan doit informer le client et l'ensemble des parties prenantes sur la situation globale du chantier (état d'avancement, respect du calendrier, contraintes et difficultés...).

En cas de problème, il doit :

- **dénoncer au maître d'ouvrage des ordres de l'architecte non conforme**
- **dénoncer un support mal réalisé**

>>> A la réception du chantier

Lorsque les travaux sont finis, l'artisan doit prendre quelques précautions comme :

- **la rédaction d'un procès-verbal de réception**
- **joindre les photos au procès-verbal de réception**
- **lister les entretiens à effectuer**

On note que la délivrance des notices d'utilisation du fabricant ne vaut pas conseil.

● Devoir de conseil : conseils pratiques

- ✓ **Des exemples concrets d'application** : état du terrain, respect des règles d'urbanisme et de voisinage, faisabilité de l'opération, choix des intervenants, respect des règles de l'art, prise en compte des contraintes financières, de l'état des existants, des conditions d'entretien des équipements...
- ✓ **Adoptez les bons réflexes** : le devoir de conseil entraîne un certain formalisme puisque pour se prémunir l'artisan doit disposer de preuves à l'écrit qui constituent une source fiable devant un tribunal. A l'heure du digital et sur le chantier, les photos et les courriels constituent des preuves de premier choix devant un tribunal pour prouver la bonne foi de l'artisan. Sans trop perturber le bon déroulement des travaux.



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

Pour toute question, contactez le service juridique de la CAPEB
Vaucluse : 04 90 13 32 77 ou juriste@capeb84.fr

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 :

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

et ce 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 :

Pour en savoir plus sur le devoir de conseil : [Télécharger la brochure de l'Agence Qualité Construction](#)



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :
[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de cette attestation](#)

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

- **Avant de débiter les travaux et d'établir le devis**, le professionnel doit passer en revue l'environnement du chantier où il doit intervenir.

Il doit vérifier que l'environnement du chantier et/ou les installations ne présentent aucun risque pour la sécurité des biens et / ou des personnes.

- **S'il constate de tels risques**, il doit prévenir le client, en lui adressant un courrier (soit en LRAR, soit par une remise en main propre contre décharge) expliquant les dangers constatés et qu'en l'état, il ne peut pas réaliser les travaux demandés



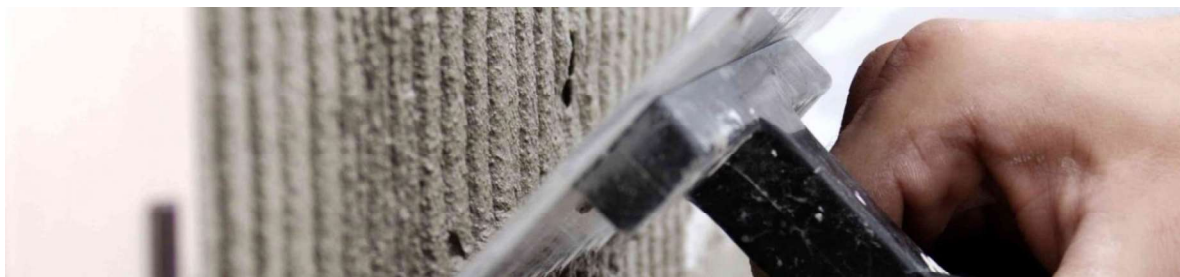
Utiliser le modèle et son annexe pages figurant en page 27
Vous pouvez le modifier et l'adapter à votre situation.
Dans ce cas, n'hésitez pas à le faire vérifier par notre Service Juridique



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'informations concernant les risques pour la sécurité des biens ou des personnes.

Cela vous permet également de justifier votre refus d'intervention lorsque vous rencontrez une situation à risque chez votre client et qu'il vous demande d'intervenir.



Pour toute question, contactez le service juridique de la CAPEB
Vaucluse : 04 90 13 32 77 ou juriste@capeb84.fr

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)



[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable du courrier](#)

10. Modèle d'Attestation de Réception de Matériel et/ou 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 (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 de la part de (nom de l'artisan, ou de la société, ou du

fournisseur),

Les matériaux ou biens suivants :

-
-
-
-
-

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



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce courrier](#)

11. Modèle de Procès-verbal de réception de travaux

- La réception est l'acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves. Elle intervient à la demande de la partie la plus diligente, soit à l'amiable, soit à défaut judiciairement. Elle est prononcée contradictoirement.

La réception des travaux a trois conséquences juridiques :

1. Elle oblige, sauf clause contraire, le maître d'ouvrage à **payer le solde du prix** au prestataire.
2. Elle **transfère la propriété et la charge des risques** des travaux au maître d'ouvrage.
Remarque sur le transfert des risques : Jusqu'à la réception des travaux, l'entrepreneur a la garde de l'ouvrage qu'il est tenu de délivrer en parfait état au maître de l'ouvrage. L'entrepreneur est responsable du chantier : tous les dommages (vols, par exemple) qui viennent à se produire avant la réception sont à sa charge. La réception transfère la garde de l'ouvrage au maître de l'ouvrage qui se voit, alors, tenu de pourvoir à l'entretien et à la conservation de l'immeuble. En cas de vol, les pertes seront à sa charge.
3. Enfin la réception sans réserve **libère l'entrepreneur de toute responsabilité** tenant aux défauts de conformité contractuels apparents. Cette dernière conséquence n'exonère cependant pas le prestataire de la garantie des vices cachés ou de la garantie contractuelle de droit commun.

- La réception de travaux constitue le point de départ des responsabilités et garanties légales.

- **Garantie de parfait achèvement** (article 1792-6 du Code civil) d'une durée d'un an.
- **Garantie de bon fonctionnement** (article 1792-3 du Code civil), qui s'applique aux dommages qui affectent les éléments d'équipement dissociables du gros-œuvre, lorsqu'ils ne rendent pas l'ouvrage impropre à sa destination.
- **Garantie décennale** (1792 du Code Civil) qui s'applique aux dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination (articles 1792, 1792-2 et 2270 du Code Civil). Cette responsabilité fait l'objet d'une assurance obligatoire.

- Trois situations peuvent alors être rencontrées lors de la réception de travaux.

1er cas : La réception sans réserve :

Si, à la réception, il n'existe ni désordre ni défaut de conformité, les travaux sont acceptés et le procès-verbal de réception est signé sans réserve. En signant le procès-verbal, les parties reconnaissent que l'ouvrage livré est bien conforme à la chose commandée.

2ème cas : La réception avec réserves :

Lorsqu'il existe des vices apparents lors de la réception, consignez les réserves avec autant de précision que possible sur l'état des réserves (cet état doit être annexé au procès-verbal de réception. (Voir page 30)

3ème et dernier cas : Le refus ou report de la réception :

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

Modèle de procès-verbal de réception de travaux générique

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 constatant qu'il a été valablement remédié aux malfaçons, omissions et imperfections concernées.

Fait à Le En exemplaires.

Le maître de l'ouvrage **L'entreprise**



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable](#)
[à votre entreprise de ce Procès-Verbal générique](#)

Page 31

Téléchargez les modèles de
procès-verbal de réception de
travaux selon travaux



Modèles de procès-verbal de réception de travaux selon travaux

Isolation parois	Isolant sous bardage
	Enduit sur Isolant
	Isolation Thermique par l'Intérieur
Isolation Planchers hauts / Toitures	Combles perdus
	Combles aménagés
	Exterieur (Sarking)
	Toiture Terrasse
Isolation Plancher Bas	par soufflage
	par panneaux
Menuiseries	Extérieures et Fenêtres
	Extérieures : Fenêtres de Toit
Ventilation	VMC Double Flux
	VMC Simple Flux
	VMR
Chauffage / PAC	Pompes à chaleur Air-Eau
	Pompes à chaleur Eau-Eau
	Pompes à chaleur Air-Air
Chauffage / Bois	Chaudière Bûches
	Chaudière Granulés
	Poêle Bûches
	Poêle Granulés
Chauffage / Gaz	Chaudière Gaz
	Chaudière Hybride
Chauffage / Solaire Thermique	Systèmes Solaires combinés (SSC)
Eau Chaude Sanitaire	Chauffe-eau Solaire Individuelle
	Chauffe-eau Thermodynamique
	Chauffe-eau Électrique
	Chauffe-eau Gaz



Téléchargez les PDF modifiables de ces PV de réception de travaux

12. Modèle de demande de procéder à la réception des Travaux et mise en demeure



Ces documents sont à utiliser lorsque le client rechigne à effectuer une réception de travaux (A imprimer sur papier à en-tête de l'entreprise).

Modèle de courrier

Demande de procéder à la réception de travaux

NOM ET COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE

NOM ET COORDONNÉES DU CLIENT

A le

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception sous n° :

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)



DEMANDE

La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce courrier](#)

MISE EN DEMEURE

La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce courrier](#)



Modèle de courrier

Mise en demeure de fournir le procès-verbal de réception des travaux

NOM ET COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE

NOM ET COORDONNÉES DU CLIENT

A le

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception sous n° :

Objet : Mise en demeure de fournir le procès-verbal de réception de travaux

Monsieur, Madame,

Nous nous permettons de revenir vers vous concernant le marché

Nous n'avons toujours pas réceptionné le procès-verbal de réception et ce, malgré nos nombreuses relances téléphoniques et par mail/courrier en date du

Aussi, par la présente, nous vous mettons en demeure de nous adresser le procès-verbal de réception de travaux sous huit jours.

A défaut, nous ne manquerons pas de saisir les instances compétentes.

Dans l'attente, et comptant sur votre diligence,


Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.

Le chef d'entreprise
(Signature)

13. Modèle de facture

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

● Quand faut-il émettre une facture ?

- 
- **Entre professionnels :**
Facture obligatoire pour toute prestation de service et/ou de vente.
 - **Entre un professionnel et un particulier :**
 - Prestations de services : facture obligatoire lorsque le montant dépasse 25 € TTC, ou si le client le demande, quel que soit le montant.
 - Vente d'une marchandise : facture obligatoire seulement si le client le demande ou en cas de vente à distance (sinon un ticket de caisse suffit).



La facture doit être établie en double exemplaire et remise par le professionnel dès que la prestation a été rendue ou la vente réalisée, et en tout état de cause avant paiement du prix (Arrêté n° 83 -50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services modifié par arrêté du 15 Juillet 2010).

● Un artisan peut-il procéder à plusieurs facturations pour un même devis, en fonction de l'état d'avancement d'un chantier ? Peut-il établir une facture d'acompte ?

En application de l'article 289 du Code Général des Impôts, il est obligatoire d'émettre une facture pour les acomptes perçus :

- 1) **entre assujettis à la TVA**
- 2) **ET entre un assujetti à la TVA et une personne morale non assujettie.**

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

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

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

Les mentions obligatoires

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

- **Date d'émission de la facture**
- **Numérotation de la facture**
- **Date de la vente ou de la prestation de service** (= date de fin d'exécution du chantier)
- **Identité du client** (nom, adresse) + **Adresse de livraison**
- **Identité complète de l'entreprise** (Nom/Prénom ou dénomination sociale, N° SIRET ou SIREN et Code NAF, N° de RM et/ou N° de RCS suivi de la ville d'immatriculation, adresse du siège social, mention de la forme juridique et du capital social pour les sociétés)
- **Numéro individuel d'identification à la TVA du prestataire et du client professionnel** (sauf pour les factures d'un montant inférieur à 150 € H.T.)
- **Désignation des prestations avec ventilation des matériaux et de la main d'œuvre**
- **Décompte détaillé de chaque prestation et produit fourni** : détail en quantité et prix (facultatif si la prestation de service a fait l'objet d'un devis préalable, descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme à la prestation exécutée)
- **Prix unitaire H.T des produits vendus et Taux horaire H.T. des services rendus**
- **Majorations et/ou Réductions éventuelles de prix**
- **Taux de TVA et Montant total de la TVA**
- **La somme totale H.T. et T.T.C. à payer**
- **Date ou délai de paiement**
- **Conditions d'escompte**
- **Taux de pénalité de retard + mention de l'indemnité forfaitaire de 40 €**
- **L'assurance professionnelle** (référence de l'assurance décennale + nom et coordonnées de l'assureur + zone géographique d'application de l'assurance)
- **L'adresse de facturation du prestataire et/ou du client, si différente de leurs adresses respectives que sont leur siège social et/ou domicile** (gain de temps négligeable quand le service qui s'occupe des factures ne se situe pas au siège)
- **Le numéro du bon de commande ou devis, quand le client en établit un** (meilleure traçabilité des documents pour un traitement facilité de la facture)

A compter du 1^{er} octobre 2019



Attention ! A compter du 1er octobre 2019, la sanction d'un manquement à la réglementation applicable aux factures (absence de facturation, défaut d'une mention obligatoire) consiste désormais en une amende administrative d'un montant maximal de 75 000 € pour une personne physique et de 375 000 € pour une personne morale.

Les mentions complémentaires

- **Si l'artisan est membre d'un Centre de gestion Agréé** : ajouter : « Membre d'une association agréée, le règlement par chèque est accepté »
- **En cas de 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 assujéti à la TVA, le sous-traitant ne déclare plus la TVA et c'est l'entreprise principale qui la déclare

Les mentions obligatoires si le client souhaite bénéficier de dispositifs tels que la TVA à 5,5%, les aides financières lié aux signes de qualité RGE (Crédit d'Impôt pour la Transition énergétique, CEE...)

(article 200 quater CGI)

- **Qualification RGE + N° de certification**
- **Date de la visite préalable par l'entreprise chez le particulier (pour le CITE)**

- **La nature des travaux et en cas de travaux de natures différentes le détail précis et chiffré des différentes catégories de travaux effectués permettant d'individualiser les équipements ouvrant droit au CITE de ceux exclus**
- **Les normes et critères techniques de performance (dont l'efficacité énergétique saisonnière pour les générateurs de chauffage : ETAS)**

A défaut, la notice établie par le fabricant de l'équipement ou une attestation de ce dernier mentionnant le respect de ces critères peut être admise à titre de justification

- Dans le cas de **l'acquisition et de la pose de matériaux d'isolation thermique des parois opaques**, la surface en mètres carrés des parois opaques isolées, en distinguant ce qui relève de l'isolation par l'extérieur de ce qui relève de l'isolation par l'intérieur
- Dans le cas de **l'acquisition d'équipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire utilisant une source d'énergie renouvelable**, la surface en mètres carrés des équipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire utilisant l'énergie solaire thermique
- En cas **d'acquisition d'équipements de raccordement à un réseau de chaleur ou de froid**, la facture de l'entreprise doit aussi indiquer :
 1. L'identité et la raison sociale de l'entreprise de réseau de chaleur ou de froid ;
 2. La mention des énergies utilisées pour l'alimentation du réseau de chaleur ou de froid et, le cas échéant, la proportion des énergies renouvelables au regard de l'ensemble des énergies utilisées au cours de l'année civile.



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

Quels sont les documents à joindre obligatoirement à la facture ?

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



Qu'est-ce que l'escompte ?



Définition : tout taux ou montant de réduction du prix en raison d'un paiement anticipé.

Il n'est pas obligatoire d'accorder un escompte pour paiement anticipé. Dans ce cas, le vendeur doit informer l'acheteur en mentionnant sur la facture, par exemple, « pas d'escompte en cas de paiement anticipé » ou « escompte néant ».

Par contre, si vous décidez d'accorder un escompte pour paiement anticipé, vous devez faire figurer obligatoirement, sur la facture, les conditions d'escompte applicables en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant de l'application des conditions générales de vente (Art L.441-3, al 4 du Code de commerce) : par exemple, « Escompte de 2 % en cas de paiement comptant ».

Entreprise

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

FACTURE N° (Numéro unique basé sur une chronologie continue)

Fait à , le.....

CLIENT :
 Nom :
 Adresse :
 Tél :
 Adresse de facturation : (Si différente du siège ou domicile du client)

Qualification RGE : (Nom de l'organisme, exemple : QUALIBAT)
 et N° de certification

Autres signes de qualité..... (facultatif)

N° DE FACTURE :

N° DE DEVIS / BON DE COMMANDE : (obligatoire lorsqu'il a été préalablement établi)

Localisation et date du chantier : **Adresse de livraison :**

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

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



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce courrier](#)

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



Ce modèle de courrier est à adresser **de 3 mois à 1 mois avant la date** à laquelle, le client pourrait dénoncer le contrat (Conservez-en une copie).

Les professionnels sont en effet tenus d'informer leurs clients de la possibilité de **ne pas reconduire le contrat conclu avec une clause de tacite reconduction** (article L 136-1 du Code de la consommation).

La clause de tacite reconduction est celle prévoyant la poursuite du contrat à son échéance à défaut de résiliation par l'une ou l'autre des parties au contrat. Généralement, la résiliation doit se faire avant l'expiration d'un préavis.

L'information n'est obligatoire qu'à l'égard **des clients consommateurs** (= les particuliers).

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

Lorsque cette information n'a pas été adressée au client dans les délais requis, **il peut mettre fin gratuitement au contrat et à tout moment**.

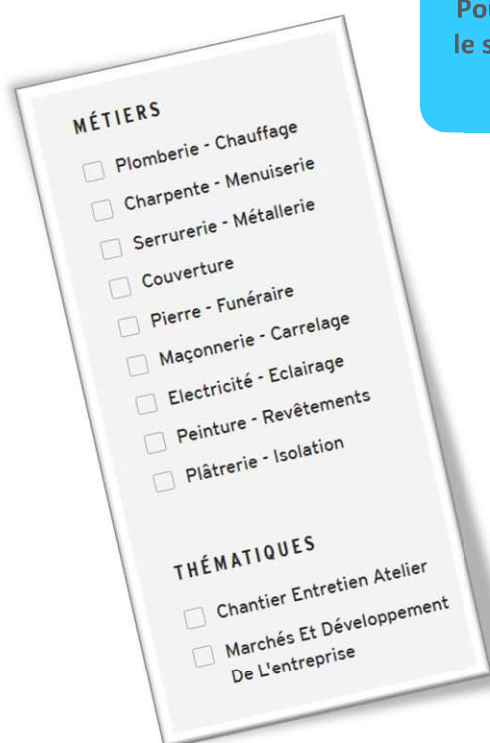
Dans ce cas, les avances qu'il a pu verser, après la dernière date de reconduction, doivent lui être remboursées dans les trente jours de la résiliation. Sont déduites du remboursement les sommes correspondant à l'exécution du contrat jusqu'à la date de résiliation.

Si le remboursement des avances n'a pas été fait dans le délai de 30 jours, les sommes dues sont majorées d'intérêts de retard calculés au taux légal.



Pour vos contrats d'entretien, utilisez les contrats proposés sur le site de la e-boutique CAPEB en bénéficiant du prix adhérent !

<https://boutique.capeb.fr>



Modèle de courrier

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 sous n° :
Lettre simple contre récépissé à demander au client

Madame, Monsieur,

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

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

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

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

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

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

Le chef d'entreprise
(Signature)



La CAPEB Vaucluse le fait pour vous :

[Téléchargez la version Word modifiable et adaptable à votre entreprise de ce courrier](#)

15. Les documents sur la protection des données personnelles (RGPD)



● Qu'est-ce que c'est ?

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est le nouveau cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel, ces informations sur lesquelles les entreprises s'appuient pour proposer des services et des produits.

- Améliorer de la protection et la confidentialité des données personnelles ;
- Renforcer des droits des personnes dont les données sont traitées ;
- Responsabiliser les entreprises : c'est au responsable du traitement des données de prendre toutes les mesures requises pour garantir la conformité dudit traitement.

Une donnée personnelle est une information qui permet d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

● Qui est concerné ?

Ce texte s'applique à toutes les entreprises, y compris les artisans et entreprises du bâtiment.

● Quelles sont vos obligations ?

- ✓ Transparence et traçabilité : votre entreprise doit tenir un registre qui recense vos clients et décrit les traitements que vous effectuez pour leur compte.
- ✓ Protection des données à caractère personnel que vous manipuler dans le cadre de votre activité
- ✓ Notification de toute violation de données personnelles : obligation d'avertir en cas de perte ou vol de données.
- ✓ Désignation d'un DPO (Délégué à la Protection des Données) : il s'agit du référent et du garant de la bonne mise en œuvre du RGPD dans l'entreprise.
- ✓ Garantir des droits dans le traitement des données à caractère personnel : rectification, opposition, effacement, limitation dans le temps...

● Un DPO (Délégué à la Protection des Données) est-il obligatoire ?

La nomination d'un DPO reste facultative mais vivement encouragée pour les entreprises dont l'activité de base ne consiste pas à collecter des données à "grande échelle".

Dans une entreprise artisanale, il s'agira le plus souvent du chef d'entreprise.

● Quels sont les risques ?

Toute personne qui considère que ses droits ont été violés dans le cadre du traitement de ses données personnelles possède un droit de recours juridictionnel effectif. En cas de non-respect du RGPD, l'entreprise s'expose à une amende (de 2 à 4 % du chiffre d'affaires annuel) et à des sanctions pénales.

● Quand entre-t-il en vigueur ?

A partir du 25 mai 2018.



Attention : La CNIL met en garde sur les risques d'arnaques autour du RGPD : les artisans, les TPE et les PME sont plus exposés que les grosses entreprises. La CAPEB vous appelle à la vigilance et vous invite à utiliser les outils qu'elle a spécialement conclus pour les artisans et les entreprises du bâtiment (voir page ci-dessous). En cas de doute, contactez la CAPEB Vaucluse au 04 90 13 32 70 / sg@capeb84.fr ou un conseiller de la CNIL via ce numéro dédié : 01 53 73 22 22.

Outils pour les adhérents CAPEB Vaucluse

Comprendre le RGPD et ses obligations

- ✓ La plaquette de présentation (4 pages)



[Téléchargez la version pdf](#)



Les outils pour mettre en œuvre le RGPD

1) Réaliser un diagnostic

Etape préalable pour réfléchir et démontrer en cas de contrôle que vous avez engagé une véritable démarche autour du RGPD.

Si vous rencontrez des difficultés dans la complétude de ce document, contactez la CAPEB Vaucluse pour participer à l'un des ateliers pratiques ou prendre rendez-vous pour un entretien : 04 90 13 32 70 ou sg@capeb84.fr.

2) Rédiger un registre des données avec ses activités

Le registre se compose de fiche d'activité, pour chacune d'elle la CAPEB Vaucluse vous fournit une trame. Pour simplifier leur rédaction, les fiches d'activités sont pré-remplies : près de 90% de votre travail consistera à cocher des cases.

Attention : il convient d'utiliser uniquement les fiches qui correspondent à votre fonctionnement (par exemple : si vous ne géolocalisez pas vos véhicules, inutile de rédiger la fiche d'activité « Géolocalisation »).

Si vous rencontrez des difficultés dans la complétude de ce document, contactez la CAPEB Vaucluse pour participer à l'un des ateliers pratiques ou prendre rendez-vous pour un entretien : 04 90 13 32 70 ou sg@capeb84.fr.

Extrait d'une fiche d'activité
Exemple de case à cocher

Catégories de données collectées

Listez les différentes données traitées

- Civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), numéro de télécopie, adresses de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client. Une copie d'un titre d'identité peut être conservée aux fins de preuve de l'exercice des droits légaux prévus par le RGPD ou pour répondre à une obligation légale.
- Vie maritale, nombre de personnes composant le foyer, nombre et âge du ou des enfant(s) au foyer, profession, domaine d'activité, catégorie socioprofessionnelle.
- Vie professionnelle (CV, situation professionnelles, scolarité, formation, distinctions, diplômes, etc.)
- Informations d'ordre économique et financier (Relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel, modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés et informations relatives aux crédits souscrits (montant et durée, nom de l'organisme prêteur) en cas de financement de la commande par crédit, numéro de la transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou du service souscrit)
- Suivi de la relation commerciale : Demandes de documentation, demandes d'essai, produit acheté, service ou abonnement souscrit, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de services, retour des produits, origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ou de la commande, correspondances avec le client et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client.
- Organisation et au traitement des jeux concours, de loteries et de toute opération promotionnelle : Date de participation, réponses apportées aux jeux concours et nature des lots offerts.

3) Les fiches d'activités du registre



- [Sommaire du registre des données](#)
- [Activité « Gestion des clients/prospects »](#)
- [Activité « Gestion des fournisseurs »](#)
- [Activité « Comptabilité générale »](#)
- [Activité « Vidéosurveillance »](#)

Cliquez sur les documents pour les télécharger et le modifiez en fonction de votre entreprise

Connaitre les bonnes pratiques informatiques



- [La sécurité des mots de passe](#)
- [Les 10 commandements de la sécurité sur internet](#)
- [Les 12 règles de la sécurité pour les PME](#)
- [La durée de conservation des documents](#)

Cliquez sur les documents pour les télécharger

Attention !

Le volet salariés du RGPD comprenant les obligations de l'employeur sera prochainement disponible dans le Guide « Les immanquables de l'employeur CAPEB »

Pour disposer de ce kit, contactez la CAPEB Vaucluse : 04 90 13 32 70 ou juriste@capeb84.fr



En tant qu'adhérent CAPEB :

- Vous multipliez les avantages
- Vous faites gagner l'artisanat
- Et vous payez moins d'impôts !!

Adhérer à la CAPEB 84, c'est :

- Défendre son métier
- Faire entendre sa voix
- Être épauler en cas de difficulté
- Obtenir des réponses à vos questions
- Profiter d'avantages tarifaires
- Bénéficier d'une assistance juridique
- Être informé et conseillé en permanence
- Être formé par rapport à vos besoins

Avec la CAPEB Vaucluse, bâtissez en toute tranquillité avec le soutien d'une équipe solide : nous mettons la satisfaction de nos adhérents au cœur de nos préoccupations !

Le saviez-vous ?

En tant qu'adhérent CAPEB Vaucluse, vous disposez de nombreux outils : circulaire, guide, note, mémo...

Toutes ces informations, vous sont communiquées par le biais de la lettre d'informations de la CAPEB Vaucluse qui est adressée à tous les adhérents chaque vendredi.

Lisez-là, vous gagnerez du temps et ne passerez plus à côté de ressources pour vous aider dans le cadre de votre activité et pour sécuriser votre entreprise.

Quelques exemples d'outils

