
Je demande un **dépannage** à domicile

Je fais **réparer ou entretenir** mon habitation

Tout prestataire **DOIT** :

 **REMETTRE OBLIGATOIREMENT UN DEVIS AVANT LE DEBUT DES TRAVAUX REALISES A DOMICILE**

qui doit **mentionner** :

- la date de rédaction,
- le nom et l'adresse de l'entreprise,
- le nom du client,
- le lieu d'exécution de la prestation,
- la nature exacte des réparations à effectuer,
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à la prestation : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'oeuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue,
- les frais de déplacement éventuels,
- la somme globale à payer HT et TTC, en précisant le taux de TVA,
- la durée de validité de l'offre,
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Le devis doit également informer le consommateur sur la possibilité de conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés.

✓ **DELIVRER OBLIGATOIREMENT UNE NOTE APRES LA REALISATION DES TRAVAUX**

Le paiement du prix de la prestation (travaux réalisés) doit être réalisé après la délivrance d'une note (facture), obligatoire si son montant est supérieur ou égal à 25€ TTC.

Sur demande du consommateur, la note peut être délivrée quel que soit le montant des prestations réalisées (donc, y compris pour un montant inférieur à 25€ TTC).

Cette note doit obligatoirement mentionner :

- la date de rédaction de la note
- le nom et l'adresse du prestataire/artisan
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci
- la date et le lieu d'exécution de la prestation
- le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité, quantité fournie)
- la somme totale à payer HT et TTC

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

La note doit être établie en *double exemplaire* : l'original pour le client, le double pour le prestataire/artisan qui doit le conserver pendant 2 ans.

Depuis le 1er avril 2017 (arrêté du 24 janvier 2017), **les artisans du bâtiment et de l'équipement de la maison**, pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien, doivent en outre :



AFFICHER LES PRIX PRATIQUES sur leur site Internet

- le taux horaire de main d'oeuvre TTC,
- les modalités de décompte du temps estimé,
- les prix TTC des prestations forfaitaires,
- les frais de déplacement,
- le caractère payant ou gratuit du devis.



Alors que je sollicite un professionnel afin de faire procéder en **urgence** à la réparation de la serrure de la porte d'entrée de votre domicile, il me propose de changer la porte. Cette proposition commerciale est soumise aux règles de protection du consommateur relatives au démarchage (contrat souscrit hors établissement) : je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du bon de commande pendant lequel je peux renoncer à mon engagement. Le professionnel ne peut exiger aucun paiement (remise de chèque, autorisation de prélèvement sur compte bancaire...) pendant un délai de 7 jours.

QUI EST CONCERNE PAR L'ARRETE DU 24 JANVIER 2017 ?

Tout professionnel qui réalise des *prestations* de :

- **maçonnerie**
- **fumisterie et génie climatique**, y compris entretien, réparation et dépannage des installations permettant l'utilisation des énergies nouvelles renouvelables (notamment panneaux photovoltaïques, éoliennes domestiques, pompes à chaleur, poêles à bois, systèmes solaires thermodynamiques),
- **ramonage**,
- **isolation**,
- **menuiserie** (y compris entretien des portes de garage, portes de garage automatiques et portails électriques),
- **serrurerie** (y compris remplacement de ferme-porte),
- **couverture, toiture** (y compris application d'hydrofuge et démoussage),
- **étanchéité** (y compris réparation des joints de terrasse, entretien des terrasses et recherche et réparation) de fuites dans la maison),
- **plomberie, installation sanitaire** (y compris entretien de la robinetterie),
- **plâtrerie**,
- **peinture**,
- **vitrierie**,
- **miroiterie**,
- **revêtement** de murs et sols en tous matériaux,
- **installations électriques** et mises aux normes des installations électriques,
- **évacuation des eaux pluviales**, curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations,
- **entretien et réparation des systèmes de contrôle de l'accès à la maison ou à la résidence** (alarme et télésurveillance),
- **entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives**,
- prestations de **dératisation et désinsectisation**,
- **entretien et désinfection des vide-ordures**,
- **entretien des extincteurs**.

Tout litige doit être signalé par écrit/mel au professionnel. Tous ces échanges doivent être conservés. La résolution du litige (à l'amiable ou devant une juridiction) ne se fera qu'à partir d'éléments concrets et préalablement mentionnés (factures, mels, contrats, devis, ordres de réparations ...).