

### 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. Durée de validité de l'offre (obligatoire)

L'offre de l'entreprise a une validité de *(compléter...entre 2 semaine et 1 mois)* à compter de sa date de remise au client. Si avant l'acceptation de l'offre, le client y apporte des modifications, l'entreprise se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre.

### 3. Autorisations et accès

Le marché est conclu sous la condition suspensive d'obtention dans un délai de *(préciser le délai qui peut au besoin être fixé dans le devis – entre 1 et 3 mois)* des autorisations administratives et/ou de voisinage nécessaires à l'exécution du marché.

Le client se charge de l'obtention des autorisations liées au marché.

Le client s'engage aussi à garantir à l'entreprise des conditions satisfaisantes d'accès au chantier et aux ouvrages.

La loi oblige le client, avant toute demande de travaux, à faire réaliser un « repérage amiante avant travaux (RAAT) » et à le transmettre à toutes les entreprises devant intervenir. A défaut de transmission de ce document, le client sera seul responsable de l'ensemble des conséquences de l'absence du RAAT.

### 4. Conditions d'exécution des travaux

L'entreprise se réserve le droit de refuser l'utilisation des matériaux ou 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.

### 5. Délai d'exécution (obligatoire)

Les travaux seront réalisés dans le délai précisé au devis.

A défaut, les travaux seront exécutés dans un délai maximum de *... mois* après la signature du contrat. 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, de pénurie de matériaux, d'intempéries, de grève générale de la profession, à l'exception des jours de grève propres à l'entreprise en particulier.

En cas de pénurie, si le matériau proposé dans le devis n'est plus disponible auprès des fournisseurs habituels de l'entreprise et qu'un matériau équivalent est disponible l'entreprise pourra alors proposer au client un avenant au devis afin que la prestation puisse avoir lieu. Dans ce cas, le client sera libre de valider cet avenant. Si ce dernier refuse la modification du devis il s'engage à attendre le retour en stock du produit initialement prévu mais ne pourra exercer aucun recours contre l'entreprise ni se prévaloir d'un quelconque préjudice en raison du retard dû à la pénurie.

### 6. Prix et règlements

Le prix initial du marché est fixé par le devis, modifié le cas échéant par avenants.

Dans le cas de modification des charges imposées par voie législative ou réglementaire qui aurait une incidence sur le coût des travaux, les dépenses ou économies en résultant sont ajoutées ou déduites au moment du règlement. Dès la mise en œuvre de de l'éco-contribution dans le cadre de la responsabilité élargie du producteur (REP) pour les produits et matériaux de construction pour le bâtiment (loi du 10/02/2020), son montant sera répercuté sur le client.

Les prix de ce devis seront révisés au moment de chaque facturation, en fonction de l'évolution de *l'index BT n° XXXX (préciser n° et intitulé de l'indice retenu)* publié par l'INSEE sur insee.fr, et par application de la clause de révision suivante :

$$Pr = PO \times (I_r/I_0)$$

Pr = Prix révisé HT

PO = Prix initial HT

I<sub>r</sub> = dernière valeur de l'index *(ou des indices)* publié à la date de facturation des travaux

I<sub>0</sub> = Valeur de l'index *(ou des indices)* publié à la date du devis

### 7. Recours à un prêt

Lorsque le client recourt à un prêt pour financer tout ou partie des travaux, il doit en informer l'entreprise et le marché est alors conclu sous les conditions

prévues par le code de la consommation. Une information spécifique est complétée et annexée au contrat.

### 8. Conditions de règlement

Le règlement des factures se fait à réception de celles-ci

Sauf conventions différentes figurant au présent document, le règlement des travaux sera effectué de la façon la suivante :

Après versement d'un acompte de 30% du marché à la signature de devis, les règlements seront effectués au fur et à mesure de l'état d'avancement des travaux, au moment de la présentation des situations par l'entreprise au client. Le solde devra être réglé en totalité à l'achèvement des travaux sur présentation de la facture finale.

### 9. Assurance de responsabilité professionnelle (obligatoire)

L'entreprise a souscrit une assurance de responsabilité professionnelle ..... *(indiquer : la compagnie d'assurance, le numéro de la police, les coordonnées, et la zone géographique de couverture)*

### 10. Réception des travaux

La réception des travaux, par laquelle le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve, se fait en présence de l'entrepreneur et du client. Elle donne lieu à un procès-verbal signé des deux parties, à raison d'un exemplaire pour l'entreprise et d'un exemplaire pour le client.

A défaut de réception expresse, le paiement à hauteur d'au moins 95% de la facture vaudra réception sans réserve au jour où le paiement atteint les 95%. En cas d'opposition ou de contestation, par le client de cette réception tacite, il lui appartient d'adresser à l'entreprise une lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 7 jours calendaires.

### 11. Résiliation du contrat

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée, *XX jours (entre 5 et 10)* après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

### 12. Délai de paiement (obligatoire)

Les factures de l'entreprise sont payables comptant, sans retenue de garantie et sans escompte.

Tout retard de paiement entrainera l'application d'intérêts de retard au taux légal majoré de 7 points, calculés à compter de la première mise en demeure de payer.

Tout retard de paiement, par un client professionnel, entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

### 13. Protection des données (obligatoire)

Les informations recueillies vous concernant sont nécessaires pour le traitement de votre demande. Elles seront utilisées, exploitées et traitées à cette fin et dans le cadre de la relation commerciale qui peut en découler. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Européen de Protection des Données UE 2016/679, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement pour les informations qui vous concernent. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant personnellement et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à (prévoir une adresse mail).

### 14. Médiation (obligatoire) :

En cas de litige non résolu par une solution amiable et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite adressée par le client consommateur à l'entreprise, vous pouvez soumettre le différend au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur certifiée

ATLANTIQUE MEDIATION CONSO

Maison de l'Avocat – 5 mail du Front Populaire – 44200 NANTES

[www.consommation.atlantique-mediation.org](http://www.consommation.atlantique-mediation.org)

[consommation@atlantique-mediation.org](mailto:consommation@atlantique-mediation.org)

Uniquement pour les entreprises qui sont concernées par la vente de ce type de produit, ajouter le paragraphe suivant (la loi demande à ce qu'il soit encadré) :

**Garantie légale de conformité :**

En vertu des articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation, une garantie légale de conformité d'une durée de vingt-quatre mois s'applique aux produits vendus (appareils électroménagers, articles d'éclairage et luminaires et éléments d'ameublements)

## Notice d'utilisation de la formule simplifiée de conditions générales d'exécution de marchés privés de travaux.

Des formules de conditions générales ont été établies afin de mettre à la disposition des entreprises artisanales du bâtiment des modèles de marchés privés de travaux dans leurs relations avec une clientèle de particuliers et certains professionnels (petits marchés, SCI...).

Ces formules ne sont pas adaptées aux marchés faisant l'objet d'une réglementation particulière tels que contrats de construction de maison individuelle (CCMI) régis par la loi du 19 décembre 1990, marchés publics, ...

Cet outil offre l'avantage de permettre aux entreprises de présenter à la clientèle de particuliers les conditions dans lesquelles devra se dérouler le marché. Il s'agit de simples propositions que l'entreprise peut adapter. **Une lecture attentive par l'entreprise de ces formules de conditions générales d'exécution est indispensable. Les délais indiqués correspondent à ce qui est habituellement pratiqué, mais ils sont seulement indicatifs. Vous pouvez, si vous le souhaitez indiquer des délais différents.**

Il est souhaitable que ces conditions générales ne dépassent pas une page.

Cette notice d'utilisation apporte des précisions sur différents articles de la formule simplifiée.

D'un point de vue formel, il est conseillé de faire figurer les conditions générales au verso de la page du devis signé par le client. **Il est aussi impératif d'ajouter une phrase juste avant la signature, comme quoi « les conditions générales figurant au verso font partie intégrante du présent devis ».**

### Article 1 : Objet et champ d'application

Cet article précise que les conditions générales s'appliquent au client de l'entreprise et que le marché est complété avec le devis et les avenants.

### Article 2 : Conditions de validité de l'offre

Le devis a une durée limitée qui est de préférence arrêtée par l'entreprise. Si le client n'a pas signé ou accepté le devis dans ce délai, l'entreprise n'est pas tenue car le contrat n'a pas été formé.

De même, si le client apporte des modifications au devis, de lui-même, l'entreprise peut les accepter ou non.

En pratique, il est conseillé d'indiquer un délai entre 1 et 3 mois.

### Article 3 : Autorisations et accès

Concernant les autorisations, l'article 3 rappelle au client qu'il est chargé de les obtenir. Cela concerne les autorisations administratives (ex : permis de construire) comme les autorisations dites de voisinage (par exemple droit de mettre un échafaudage chez le voisin ou de passer sur sa toiture).

La loi impose que, pour "toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante" (en pratique pour toute intervention dans un bâtiment construit avant 2000), le client, donneur d'ordre, maître d'ouvrage ou propriétaire fasse rechercher la présence d'amiante en amont, sous la forme d'un repérage. Le diagnostiqueur doit disposer de la certification adaptée. L'artisan doit donc être en possession de ce diagnostic avant d'entreprendre les travaux, et adapter ceux-ci en cas de présence d'amiante.

Si le fait de préciser que le client sera seul responsable en cas d'absence de RAAT permet de le sensibiliser, cette clause ne sera pas suffisante en cas de litige. La responsabilité de l'artisan pourra toujours être recherchée.

### Article 4 : Conditions d'exécution des travaux

Il est important de rappeler que l'entreprise doit, avant l'élaboration de son devis, procéder à un examen du support. Cet examen permettra de déterminer les travaux nécessaires. Au besoin, une étude préalable sera réalisée. En effet, le professionnel du bâtiment ne peut pas s'exonérer de l'état apparent du support. Il est important de rappeler que

l'entreprise a une obligation de résultats ; le simple fait que les travaux ne soient pas conformes engagera sa responsabilité.

#### **Article 5 : Délai d'exécution**

L'article L. 111-1-3° du code de la consommation impose la mention du délai de réalisation des travaux. A défaut de délai indiqué dans le devis, il est fixé à 30 jours par le législateur. Si le délai est dépassé de plus de 7 jours, le consommateur dispose de la faculté de dénoncer le contrat sans que l'entreprise puisse obtenir une quelconque indemnisation.

Dans les cas énoncés par les conditions générales, le délai peut être prolongé. Attention à bien garder la preuve des retards d'exécution dus au client ou aux tiers.

#### **Article 6 : Prix**

Le prix est fixé par le devis ; il est rappelé qu'il peut être modifié par les avenants.

Il est aussi possible d'indiquer que les prix seront révisés. L'entreprise doit donc choisir entre indiquer que le prix est fixe ou révisable. La variation du prix est une option proposée. La formule de révision doit être précise pour que le client soit complètement informé sur le prix. La formule de variation de prix doit prévoir un indice ou index en lien avec le marché. La formule de calcul retenue, les paramètres de référence, le lieu de publication du ou des indices ou index retenus sont des éléments à indiquer.

La formulation qui vous est proposée est fonction des index BT publié par l'Insee. Vous pouvez les retrouver à l'adresse :

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/series/103173847?INDICATEUR=2327743>

Du fait des évolutions prochaines relatives à la TVA à 5,5%, et pour éviter que les entreprises ne supportent la charge d'un éventuel passage vers une TVA au taux de 10 % (si l'arrêté devait limiter les appareils et matériaux éligibles au taux de 5,5 %) l'administration conseille aux entreprises d'inscrire dans leurs conditions générales une clause de report de la charge de la TVA vers le client.

Les formules conseillées sont : « *Les prix sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur au moment de l'offre. Toute variation intervenant sur les taux de TVA sera répercutée sur le prix TTC.* » ou « *Dans le cas de modification des charges imposées par voie législative ou réglementaire qui aurait une incidence sur le coût des travaux, les dépenses ou économies en résultant sont ajoutées ou défalquées au moment du règlement* ».

#### **Article 7 : Recours à un prêt**

Il est important de savoir si le client recourt à un prêt. En effet, lorsque le client recourt à un prêt pour financer les travaux, il peut s'agir d'un prêt dont le refus ou l'acceptation aura des conséquences sur le devis. Il peut en effet être assorti pour le client, d'un droit de rétractation (le droit de se retirer de son engagement) ou d'une clause suspensive d'obtention du prêt (le marché n'est pas définitivement conclu tant que le prêt n'a pas été obtenu).

Commencer les travaux avant la fin de la période suspensive ou du délai de rétractation expose l'entreprise à des déboires financiers.

Une annexe est proposée pour demander au client s'il recourt à un crédit à la consommation (de 200 € à 75 000 €) ou à un crédit immobilier (au-delà de 75 000 €), et dans l'affirmative lui demander de prévenir l'entreprise de l'obtention ou non du crédit demandé. Ces crédits réglementés par le code de la consommation sont assortis de condition suspensive faisant tomber le contrat principal de travaux si le prêt n'est pas obtenu et pour le crédit à la consommation, d'une faculté de rétractation.

#### *Exemple de clauses pouvant figurer dans le devis :*

##### **8.1 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.*

*Le contrat n'est définitivement conclu que si le client a obtenu le crédit et n'a pas exercé son droit de rétractation prévu par le code de la consommation.*

##### **8.2 Crédit immobilier (articles L.311-1 et suivants du code de la consommation)**

*En cas de recours à un crédit immobilier et que 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.*

#### **Article 8 : Conditions de règlement**

Les modalités habituelles de règlement de l'entreprise sont à indiquer dans cette clause.

Pour les travaux coûteux ou de longue durée, les modalités échelonnées de règlement sont préférables tant pour le client que pour l'entreprise.

Concernant les modalités de règlement, il est souvent prévu le versement d'avances. S'il s'agit d'arrhes, chacune des parties a le droit de revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double. S'il s'agit d'acomptes, le contrat n'est pas assorti de ce droit de repentir. Si le contrat ne précise pas arrhes ou acomptes, ce sont des arrhes (article L.214-1 code de la consommation).

Pour se ménager la preuve du retard ou défaut de règlement, la relance du client est envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### **Article 9** : Assurance de responsabilité professionnelle

L'article L 111-2 du code de la consommation précise que l'entreprise doit communiquer aux consommateurs les informations sur l'assurance de responsabilité professionnelle qu'il a souscrite, les coordonnées de l'assureur ainsi que la couverture géographique du contrat. Cette obligation de communication vaut pour l'assurance décennale.

#### **Article 10** : Réception des travaux

L'article 1792-6 du code civil prévoit la réception unique des travaux. Elle a lieu à l'achèvement des travaux en présence du client et de l'entreprise. Cette réception de travaux est consignée par écrit. C'est une formalité très importante : elle marque le point de départ des garanties dues au client et de la levée d'une éventuelle retenue de garantie.

#### **Article 11** : Résiliation du contrat

Cet article permet d'agir en résiliation du marché, si le client ou l'entreprise ne respectent pas leurs obligations. Attention pour bien garder la preuve que le client ne remplit pas ses obligations (essentiellement le paiement) à agir par LRAR.

#### **Article 12** : Délai de paiement

Cette clause est obligatoire en cas de devis signé avec un autre professionnel. Elle ne l'est pas entre particuliers mais vous permet d'obtenir des intérêts en cas de retard de paiement.

#### **Article XX** : Délai de rétractation (en cas de contrat conclus hors établissement depuis le 14 juin 2014).

Cette clause ne figure plus dans les conditions générales types, faute de place. Mais elle fait partie des clauses optionnelles.

Le contrat hors établissement se caractérise par un contrat signé, en présence simultanée de l'artisan et du client, dans un lieu autre que le siège social de l'entreprise, même si l'artisan se déplace à la demande du client.

Exemple : devis signé chez le client et en votre présence, même en cas de rendez-vous pris par le client.

En cas de contrat conclu hors établissement, l'obligation de conseil et d'information due par l'artisan est renforcée. Il doit en particulier indiquer par écrit, et de façon « *lisibles et compréhensibles* » :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou service,
- Le prix,
- Les coordonnées de l'entreprise
- Le délai de rétractation de 14 jours.

En l'absence d'information sur ce délai de rétractation, celui-ci est porté à 12 mois.

L'entreprise doit fournir un formulaire pour que le client puisse exercer ce droit.

L'artisan ne peut donc pas commencer les travaux avant 14 jours sauf travaux urgents ou demande formelle (écrite) du client.

#### **Article 13** : Protection des données

Il s'agit de la nouvelle obligation concernant la loi relative à la Protection des Données (RGPD). Vos clients et prospects peuvent vous demander, notamment, d'effacer leurs données et de ne plus être sollicité.

#### **Article 14** : Médiation de la consommation

L'obligation est d'avoir un médiateur. L'entreprise est libre du choix de celui-ci et peut passer par un autre que celui proposé par la CAPEB.

En application d'une directive européenne et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout professionnel a l'obligation de désigner un médiateur de la consommation et d'en indiquer ses coordonnées sur les documents contractuels.

- **Tout consommateur aura le droit de recourir gratuitement à un médiateur** de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige persistant qui l'oppose à un professionnel (si aucune solution amiable n'a été apportée jusque-là et que le client a formulé une réclamation écrite).
- **Le professionnel aura l'obligation d'identifier et de nommer un médiateur** de la consommation et d'en informer le consommateur, en mentionnant les coordonnées de ce médiateur, ainsi que l'adresse de son site internet, sur les conditions générales de ventes, sur son propre site internet.
- **Le professionnel aura l'obligation d'en assumer le coût.**

Procédure :

*Le consommateur doit faire une **réclamation écrite préalable** auprès du professionnel, avant de saisir le médiateur de la consommation. Il dispose d'un **déla**i d'un an pour saisir le médiateur à compter de sa réclamation. **Ce dernier pourra rejeter la demande si elle apparaît abusive.***

Encadré relatif à la garantie légale de conformité :

La garantie légale de conformité est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre les éventuelles défaillances d'un produit pendant un délai de 2 ans.

Les biens concernés sont les biens meubles (cuisine, salle de bain), l'électroménager, les luminaires, les biens fabriqués (fenêtres, cuisine sur mesure).

Clauses supplémentaires possibles :

Les conditions générales figurant en première page étant un exemple type, Il est possible de faire figurer d'autres clauses dans vos propres conditions générales. Par exemple :

❖ **Déla**i de rétractation (en cas de contrat conclus hors établissement) :

Le client bénéficie, dans les cas prévus par la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du présent devis. Dans les cas précités, pour faciliter l'exercice de ce droit, un formulaire de rétractation est joint au présent devis.

❖ **Autorisation de photographies**

Le client autorise l'entreprise à prendre des photographies lors de la réalisation du chantier et à en faire usage, notamment pour promouvoir son image et son savoir-faire. Ces photographies pourront être utilisées pour ses documents commerciaux, les réseaux sociaux, son site internet, les réseaux sociaux, ses plaquettes commerciales, et lors de réponses à des appels d'offres publics ou privés, ou tout autre support.

❖ **Utilisation du devis :**

Les 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.

❖ **Indivisibilité du devis :**

Le présent devis forme un tout cohérent et indivisible. Il doit être accepté dans son ensemble sans suppression de poste ni de ligne.

En cas d'acceptation partielle, l'entreprise se réserve le droit de ne pas y donner suite ou de réviser ses conditions d'intervention.

❖ **Réserve de propriété :**

Le transfert de propriété des matériaux et équipements est suspendu jusqu'à complet paiement du marché.

Une telle clause est souvent théorique car difficile à mettre en œuvre : vous ne pouvez pas avoir accès au domicile du client sans son accord, et vous ne devez pas dégrader ou abimer le support lors de démontage.