

Pour votre information :

En cas de dépannage d'urgence :

- Méfiez-vous de certaines entreprises indelicates qui :
- ✓ profitent de votre désarroi
 - ✓ prétendent dépanner en tous genres
 - ✓ réalisent souvent un travail de mauvaise qualité
 - ✓ et présentent une addition salée...

Adressez-vous à un vrai PROFESSIONNEL !



Offert par :

CTDC 69

Mars 2005

Les organisations professionnelles

et

la CAPEB Confédération des Artisans et Petites Entreprises du Bâtiment

59 rue de Saint Cyr
CP 404 69338 LYON CEDEX 09
Tél : 04 72 85 77 10
www.capeb-rhone.fr

et

les associations de consommateurs du CTDC 69 Centre Technique Départemental de la Consommation du Rhône

20 rue de Condé, BP 2008
69227 LYON CEDEX 02

Tél : 04 78 42 29 76

www.ctrc-rhone-alpes.org
courriel : ctrcRA@aol.com

avec le concours de la
Direction Régionale de la Concurrence,
de la Consommation
et de la Répression des Fraudes
Immeuble Auréalys, 192, avenue Thiers
69457 LYON CEDEX 06
Tél : 04 78 65 55 55
courriel : dd69@dgccrf.finances.gouv.fr

Les professionnels du bâtiment

et

Les associations de consommateurs



vous informent sur

Le dépannage à domicile...



■ **PRIX :**

Les prix sont libres.
Avant d'intervenir, l'entreprise de dépannage doit faire connaître ses prix facturés sauf pour les contrats d'entretien ou de garantie (Arrêté du 2 mars 1990).

■ **DEVIS**

Lorsque le montant estimé de l'intervention est **supérieur à 150 € TTC** le professionnel est tenu d'établir un **ordre de réparation**.

Un **devis détaillé** doit être remis **avant les travaux**. (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).

Ce devis, **daté**, doit notamment mentionner :

- Nom et adresse de l'entreprise et du client
- Le lieu d'exécution de la prestation
- Le décompte détaillé des pièces ou appareils nécessaires (quantité et prix)
- Les frais de déplacement
- La somme globale à payer (HT et TTC)
- La durée de validité du devis et son coût éventuel.

Ce devis est établi en **deux exemplaires**, le client doit en garder un exemplaire. Il doit faire figurer de sa main la mention suivante :

« Devis reçu avant exécution des travaux ».

Le devis engage le client dès que celui-ci **l'a daté et signé** (vaut commande).

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas **d'urgence absolue**. Mais cette notion ne s'applique que très rarement.

Dans tous les cas, porter attention au prix des pièces à remplacer.



Si au cours de l'intervention le professionnel propose des travaux supplémentaires (pose d'appareillage qui n'est pas strictement nécessaire à la réparation) le consommateur bénéficie du **délai de réflexion de sept jours** à compter de la signature du contrat (Code Consommation art. L 121-21 loi démarchage à domicile).
Le professionnel ne peut légalement ni réclamer un acompte, ni entreprendre les travaux.

Dans tous les cas : bien lire avant de signer !
Votre signature vous engage toujours !

■ **NOTE DÉTAILLÉE :**

Elle est obligatoire pour toute prestation de services d'un prix supérieur ou égal à 15,24 € (TTC).

■ **OBLIGATION DE RÉSULTAT :**

Si la réparation effectuée par le professionnel est défectueuse, celui-ci doit réintervenir à ses frais jusqu'à fonctionnement satisfaisant.

Démarche amiable :

Recontactez le professionnel !
Les associations de consommateurs peuvent faciliter votre démarche.

Démarche contentieuse :

Si aucune démarche amiable n'a pu aboutir, le consommateur doit mettre en demeure le professionnel (par lettre AR) de donner suite à sa demande.

Constituez un dossier : photos, témoignages, copies de courriers, éventuellement expertise...
En cas de tromperie, d'abus de faiblesse, de publicité mensongère, etc... : ne pas hésiter à contacter une association de consommateurs ou la DRCCRF.

■ **CONSEILS EN CAS DE PANNE :**

Gardez votre sang froid !

Attention aux publicités dans les annuaires et dans les montées d'escaliers...

Contactez de préférence les professionnels de votre quartier et le service après-vente de votre vendeur (électroménager, son...)

Vous pouvez demander à votre syndicat d'immeuble ou à sa régie le nom de l'entreprise avec laquelle il y a un contrat.

■ **CONSEILS PRATIQUES :**

Pensez à faire entretenir régulièrement vos installations, notamment tout appareil à gaz.

Vérifiez le bon état de fonctionnement des organes de coupure (robinet d'arrêt de compteur d'eau, de gaz).

Faites vérifier régulièrement votre installation électrique.

Attention au bon état de vos clés, aux serrures qui « accrochent ».

