



## Arrêté du 2 mars 1990 (J.O. du 10-03-90)

relatif à la publicité des prix de prestations de dépannage, de réparations et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager.

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, et le secrétaire d'Etat auprès du ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, chargé de la consommation.

Vu l'ordonnance n°86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence;

Vu le décret n°86-1309 du 29 décembre 1986 fixant les conditions d'applications de l'ordonnance n°86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence;

Vu l'arrêté du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services;

Vu l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information des consommateurs sur les prix;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrêtent:

**Art. 1<sup>er</sup>** - Le présent arrêté s'applique:

aux prestations de dépannage, de réparation et d'entretien énumérées en annexes;

• aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils consécutives aux prestations précitées;

• aux opérations de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

Lorsque les entreprises interviennent dans le cadre de contrat d'entretien ou de garantie, elles ne sont pas soumises aux dispositions du présent arrêté pour les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la signature du contrat ou de son renouvellement.

Les travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique ne sont pas soumis aux dispositions du présent arrêté.

**Art. 2** - Les entreprises sont tenues de faire connaître au consommateur, préalablement à tous travaux, les conditions suivantes:

• les taux horaires de main-d'oeuvre T.T.C.;

• les modalités de décompte du temps passé;

• les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées;

• les frais de déplacement, le cas échéant

• le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis;

• 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 à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se trouve sa clientèle. Lorsque la prestation est offerte sur le lieu de l'intervention, les entreprises présentent préalablement à tout travail un document écrit contenant les informations énumérées ci-dessus.

**Art. 3** - Lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150€ TTC, le professionnel établit un ordre de réparation constatant l'état initial des lieux ou de l'appareil et indiquant la motivation de l'appel et les réparations à effectuer en présence du consommateur ou de toute personne habilitée à le représenter.

Le professionnel remet un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, à la demande du consommateur ou dès lors que leur montant estimé (devis compris) est supérieur ou égal à 150,00€ T.T.O. ... Tout devis doit comporter les mentions suivantes:

• la date de rédaction;

• le nom et l'adresse de l'entreprise;

• le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération;

• 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 le taux horaire de main-d'oeuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue;

• les frais de déplacement, le cas échéant

• la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.;

• la durée de validité de l'offre;

• l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur: 'Devis reçu avant l'exécution des travaux'. Le prestataire conserve le double du devis dans les mêmes conditions que celles prévues par l'arrêté du 3 octobre 1983.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux interventions effectuées en situation d'urgence absolue, en tant qu'elles se limitent à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes et de l'intégrité des locaux. Cependant, même dans ce cas, un ordre de réparation constatant l'état des lieux est établi et remis au consommateur avant l'intervention.

**Art. 4** - Toute publicité érite, permettant une commande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 susvisé, à l'exception des annuaires, doit comporter les mentions suivantes:

• le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise;

• son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers;

• les taux horaires de main-d'oeuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque

catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités;

• les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur;

• le caractère payant ou non du devis;

• le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

**Art. 5** - Toute prestation visée au présent arrêté doit faire l'objet dès qu'elle est exécutée et, en tout état de cause avant le paiement du prix, de la délivrance d'une note dans les conditions prévues par l'arrêté du 3 octobre 1983.

Le prestataire fait signer au consommateur une décharge pour les pièces, éléments ou appareils remplacés dont ce dernier a refusé la conservation.

**Art. 6** - Les dispositions du présent arrêté s'appliquent sans préjudice des articles 4 et 7 de la loi n°72-1137 du 22 décembre 1972 sur le démarchage à domicile, modifiée par la loi n° 89-421 du 23 juin 1989.

**Art. 7** - L'arrêté du 29 mars 1985 relatif à la publicité des prix de certains services est abrogé.

**Art. 8** - Le présent arrêté entrera en vigueur trois mois après sa publication au Journal Officiel de la République Française.

Fait à Paris, le 2 mars 1990

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget  
Le secrétaire d'Etat auprès du ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et du budget, chargé de la communication.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION

### Art. 1<sup>er</sup> - CLAUSE DE FACTURATION

La signature de la présente vaut acceptation des conditions générales d'intervention figurant ci-dessous.

### Art. 2 - L'OBLIGATION DE RENSEIGNEMENT

Le technicien doit, le cas échéant, et préalablement à toute intervention, renseigner le client d'un éventuel risque de casse.

Le client en signant le présent devis est censé avoir accepté ce risque.

En aucune façon le technicien n'est habilité à se renseigner le client sur les conditions ou les chances de remboursement par un tiers (propriétaire, syndicat d'immeuble, assurances, etc.). Les renseignements donnés par les standardistes ne le sont qu'à titre purement indicatif et n'engagent aucunement notre responsabilité.

### Art. 3 - LES CONDITIONS DE PAIEMENT

La signature du devis vaut acceptation à la prestation doit être réglée dans sa totalité dès son accomplissement.

Le technicien n'est pas habilité à effectuer des ristournes, à octroyer des délais de paiement ou à exiger du client que la facture soit réglée en espèce; pour ce faire il devra préalablement contacter la direction.

Une majoration de retard de paiement est appliquée de plein droit et s'ajoute au montant de la facture et des frais de recouvrement. Cette majoration sera de 15%<sup>10</sup> à titre de dommages et intérêts et de clause pénale, outre les intérêts légaux et les frais judiciaires éventuels. Pour tous travaux dont la facture n'est pas réglée dans sa totalité, le matériel posé reste la propriété de la société

### Art. 4 SERVICE APRES VENTE

Le matériel peut bénéficier de la propre garantie du fabricant, celle-ci doit être remise spontanément par le technicien.

la garantie totale de trois mois, déplacement et main-d'oeuvre (6 mois sur pièces facturées, sauf chaudière, chauffe-eau, ballon électrique, Garantie 1 an).

1°) La responsabilité de la Société sera dérogée, en cas d'accident dû à un mauvais fonctionnement de l'appareil provenant, soit d'une mauvaise utilisation, soit de l'intervention d'un tiers, soit du refus de remplacement de pièces constatées défectueuses.  
2°) La Sté assure la garantie du matériel neuf utilisé prévue par le constructeur.

### Art. 5 - LITIGES

Toute contestation doit être notifiée à l'adresse de la société par lettre recommandée, par téléphone ou service de consommation.

La direction s'engage sous quinze jours à apporter une réponse aux contestations portant sur la qualité ou les conditions de l'intervention.

Le présent devis et les prix pratiqués par la société ayant été préalablement portés à la connaissance du client et acceptés par lui; le principe étant exclu pour tout problème d'engorgement. Nos fournitures sont vendues sur devis, au prix des indices économiques de la Société ainsi que la main-d'oeuvre et le déplacement.

Dans l'hypothèse où, du fait de son âge, de son isolement, de sa situation physique ou psychologique, de son absence de connaissance de la langue française, le client ne serait pas en mesure de signer seul le devis proposé, il lui appartient de se faire assister par toute personne de son choix.

### Art. 6 - DROIT DE RETRACTATION

Le droit de rétractation est réfuté pour toute intervention entrant dans le contexte d'urgence nécessitant des réparations immédiates: changement à l'identique des serrures, dégorgement de colonne, réparation de panne électrique généralisée, etc. Le client est libre d'user de ce droit dans le cas où notre intervention pouvait attendre 14 jours ou plus avant son exécution: blindage de porte, pose de carrelage, etc ...

Pour ce faire, se reporter au bordereau figurant au dos du devis; si tel était le cas, les déplacements et le temps passés seraient à la charge du client, et notre matériel récupéré. Conformément au code de la consommation, Loi du 17 mars 2014, le consommateur peut demander l'intervention et l'exécution des travaux avant la fin du délai de rétractation, en faisant une demande expresse et manuscrite auprès du professionnel

### Art. 7 - REGLEMENT INTERIEUR

Dans l'hypothèse où la personne dépannée ne serait pas susceptible d'apprécier la nature et la nécessité des travaux à engager l'aval d'une tierce personne sera demandé.

## BORDEREAU DE RETRACTATION

à compléter le cas échéant et à retourner en recommandé à : ASSISTANCE HABITAT - 5 Rue Paul Richez 93120 la COURNEUVE

Je soussigné M.....

déclare par la présente et en conformité avec la législation sur la vente à domicile, user d'un délai légal, de mon droit de renonciation à l'achat faisant l'objet d'un devis.

Date et Signature