

### Devis obligatoire : activités concernées

Avant l'achat d'un produit ou d'une prestation de services, le client doit être informé de ses caractéristiques essentielles, du prix, de la date ou du délai de livraison du produit ou d'exécution du service. Ces informations sont souvent intégrées dans un devis avant la conclusion du contrat. La délivrance d'un devis est obligatoire dans certains cas.

Liste des activités pour lesquelles un devis est obligatoire :

<b>Travaux et dépannage du secteur du bâtiment et de l'équipement de maison</b>
---

#### Quels sont les travaux et dépannages concernés ?

Les **travaux et dépannages** concernés par l'obligation d'établir un devis préalable sont les suivants :

Maçonnerie

Fumisterie et génie climatique, y compris les énergies renouvelables

Ramonage

Isolation

Menuiserie (y compris entretien des portes de garage, porte 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)

Plomberie, sanitaires

Plâtrerie

Peinture

Vitrerie

Miroiterie

Revêtement de murs et de sols en tous matériaux

Électricité

Évacuation des eaux pluviales, curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations

Entretien et réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance

Entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives

Prestations de dératisation et désinsectisation

Entretien et désinfection des vide-ordures

Entretien des extincteurs

Cela concerne aussi les **opérations de remplacement ou d'adjonction** de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations listées ci-dessus.

#### Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?

Le **devis doit comporter** les informations suivantes :

Date de rédaction

Nom et adresse de l'entreprise

Nom du client

Lieu d'exécution de l'opération

Nature exacte des réparation à effectuer

Décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produits nécessaires à l'opération prévue :

dénomination, prix unitaire et désignation de ce à quoi il s'applique (heures de main d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré) et la quantité prévue

Taux horaire de main-d'œuvre TTC

Modalités de décompte du temps estimé

S'il y en a : frais de déplacement

Somme globale à payer HT et TTC avec taux de TVA

Durée de validité de l'offre

Indication sur le devis : gratuit ou payant

Coût du devis lorsqu'il est payant

#### Attention

Le professionnel **doit informer le client** qu'il peut, s'il le souhaite, conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés. Un modèle-type est mis à la disposition des professionnels.

#### Le devis est-il payant ou gratuit ?

Le devis peut être fait **gratuitement** ou être **payant**.

#### Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

#### Le devis engage-t-il le professionnel et le client ?

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors que le client a accepté le devis.

Le client n'est engagé par le devis qu'à partir du moment où il le signe. Cette signature est considérée comme une expression de la sa volonté. Il doit ajouter la mention " bon pour travaux " ou " bon pour accord " au-dessus de sa signature sur le devis.

Si le client n'a pas signé le devis mais a versé une partie de la rémunération au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

Il faut déterminer si l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le consommateur et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le consommateur peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au consommateur.

#### À savoir

Le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter s'il le souhaite.

#### Attention

ce délai ne s'applique pas aux travaux et réparations d'urgence (exemple : fuite d'eau).

#### Prestation de déménagement

Avant le déménagement, le professionnel doit remettre au consommateur un **devis** et les **conditions générales du contrat de déménagement**.

#### Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?

Le devis ou le document mentionnant les conditions générales du contrat de déménagement doit comporter les **informations suivantes** :

Références de l'entreprise

Nom et adresse du client

Période ou date prévue pour le déménagement

Lieu de chargement, lieu de livraison et distance à l'aller

Date d'établissement du devis

Indications sur le volume du mobilier

Type de voyage : organisé ou spécial

Définition exacte de la prestation choisie (par exemple : emballage par le client ou le professionnel)

Procédure par laquelle le client peut émettre des réserves sur l'état du mobilier

Indications précises sur les modalités de paiement

Responsabilité de l'entreprise et modalités de sa mise en jeu

Procédure d'arbitrage

Montant HT et TTC du déménagement. Il faut aussi indiquer le prix définitif et la non-existence de frais supplémentaires.

#### Le devis est-il payant ou gratuit ?

Le devis est **gratuit**.

#### Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

#### Le devis engage-t-il le professionnel et le consommateur ?

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le client.

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le client n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le client et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le client peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au client.

#### À savoir

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter.

#### Location de voiture

Les professionnels qui commercialisent des offres de location de véhicules **de moins de 3,5 tonnes de poids total autorisé de charge** ont l'obligation de rédiger un devis. Ces offres doivent être sans chauffeur et sans option d'achat. Elles sont destinées à des particuliers ou des professionnels.

#### Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?

Le devis doit comporter les **informations suivantes** :

Date de rédaction

Dénomination, coordonnées physiques, téléphonique et électronique de l'entreprise de location

Durée de validité de l'offre

Période de location

Catégorie du véhicule

Lieux de remise et de restitution des clefs

Prix TTC à payer avant la prise du véhicule avec le décompte détaillé TTC pour chaque prestation

Modalités de facturation du carburant (prix forfaitaire ou unitaire appliqué)

Sommes TTC à payer après le retour du véhicule et le décompte détaillé en quantité et prix TTC pour chaque prestation. Si un élément du prix n'est pas connu car il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, il faut indiquer le mode de calcul

Dénomination des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu

Réductions ou promotions avec leurs conditions d'octroi

Le devis doit comporter les **informations suivantes** :

Date de rédaction

Dénomination, coordonnées physiques, téléphonique et électronique de l'entreprise de location

Durée de validité de l'offre

Période de location

Catégorie du véhicule

Lieux de remise et de restitution des clefs

Prix TTC à payer avant la prise du véhicule avec le décompte détaillé TTC pour chaque prestation

Modalités de facturation du carburant (prix forfaitaire ou unitaire appliqué)

Sommes TTC à payer après le retour du véhicule et le décompte détaillé en quantité et prix TTC pour chaque prestation. Si un élément du prix n'est pas connu car il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, il faut indiquer le mode de calcul

Dénomination des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu

Réductions ou promotions avec leurs conditions d'octroi

Rappel des conditions d'usage, d'assurance et d'entretien du véhicule par le consommateur

Conditions de mise en jeu de la responsabilité du consommateur en matière de couverture des dommages éventuels.

Il faut aussi indiquer le montant et la nature des franchises laissées à la charge du consommateur

Durée du contrat et conditions de résiliation anticipée

Modalités éventuelles de révision du prix : caractère automatique ou conditionnel de la révision, ses conditions de déclenchement, les paramètres objectifs pour le calcul du prix révisé et les conditions de sortie du contrat en cas de révision du prix

Mention permettant au consommateur d'identifier les informations étant des conditions particulières s'appliquant aux contrats de location d'une durée supérieure à 6 mois

#### **Le devis est-il payant ou gratuit ?**

Le devis est **gratuit**.

#### **Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?**

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

#### **Le devis engage-t-il le professionnel et le client ?**

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le client.

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le client n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le client et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le client peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au client.

#### **À savoir**

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter.

**Optique  
médicale**

Le professionnel de santé proposant des prestations d'optique-lunetterie doit fournir un devis contenant un certain nombre d'informations à son client.

Le devis doit être établi en **double exemplaire**. Le professionnel doit en conserver un exemplaire pendant **au moins 1 an**.

#### **Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?**

Le devis doit notamment contenir les **informations suivantes** :

Éléments d'identification des **organismes de prise en charge**

Nom, prénom, numéro d'assuré social, date de naissance et adresse du **patient**

Si l'assuré social est différent du patient : nom, prénom, n° d'assuré social, date de naissance

Nom, prénom, numéro d'identification RPPS du **médecin prescripteur**

**Date** de la prescription

Éléments permettant l'**identification et la traçabilité** des dispositifs médicaux délivrés

**Prix de vente** de chaque produit proposé (avec la fourniture du produit et précisant les prestations indissociables)

**Modalités de prise en charge** par les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire

**Référence ou numéro du devis** signé, ou accepté en cas de vente à distance

Nom et adresse du **garant de la conformité des biens au contrat**

**Certificat délivré par le fabricant** sur le ou les dispositifs délivrés ou toute information permettant au consommateur de vérifier l'origine et les caractéristiques essentielles de ces produits

Un modèle de devis est mis à disposition.

**Le devis est-il payant ou gratuit ?**

Le devis est **gratuit**.

**Que se passe-t-il si le devis préalable n'est pas fait ?**

Si le professionnel ne remet pas de devis au patient, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

**Le devis engage-t-il le professionnel et le client ?**

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le client.

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le client n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le client et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le client peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au client.

**À savoir**

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter.

#### **Appareillage auditif**

Le professionnel de santé proposant des prestations d'appareillage auditif doit fournir un devis contenant un certain nombre d'informations à son client.

Le devis doit être établi en **double exemplaire**. Le professionnel doit en conserver un exemplaire pendant **au moins 1 an**.

**Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?**

Le devis doit notamment contenir les **informations suivantes** :

Éléments d'identification des **organismes de prise en charge**

Nom, prénom, n° d'assuré social, date de naissance et adresse du **patient**

Si l'assuré social **est différent** du patient : nom, prénom, n° d'assuré social, date de naissance

Nom, prénom, n° d'identification RPPS du **médecin prescripteur**

**Date** de la prescription

Éléments permettant l'**identification et la traçabilité** des dispositifs médicaux délivrés

**Prix de vente** de chaque produit proposé (avec la fourniture du produit et précisant les prestations indissociables)

**Modalités de prise en charge** par les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire

**Référence ou numéro du devis** signé, ou accepté en cas de vente à distance

Nom et adresse du **garant de la conformité des biens au contrat**

**Certificat délivré par le fabricant** sur le ou les dispositifs délivrés ou toute information permettant au consommateur de vérifier l'origine et les caractéristiques essentielles de ces produits

Un modèle de devis – APPLICATION/PDF – 1.4 MB est mis à disposition.

**Le devis est-il payant ou gratuit ?**

Le devis est **gratuit**.

**Que se passe-t-il si le devis préalable n'est pas fait ?**

Si le professionnel ne remet pas de devis au patient, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

**Le devis engage-t-il le professionnel et le patient ?**

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le patient.

Le patient n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le patient n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le patient et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le patient peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au patient.

#### À savoir

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'**un délai de 14 jours** pour se rétracter.

#### Prestation de services à la personne

Le professionnel doit établir un devis lorsque le **prix mensuel** de la prestation ou de l'ensemble des prestations est d'un **montant supérieur ou égal à 100 € TTC**.

Lorsque le prix mensuel de la prestation ou de l'ensemble des prestations est **inférieur à 100 € TTC**, le professionnel peut établir **un devis à la demande du consommateur**.

#### Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?

Le devis doit comporter les **informations suivantes** :

Date de rédaction

Durée de validité de l'offre

Nom ou raison sociale et adresse du prestataire de services

S'il y en a une, numéro de déclaration d'agrément ou d'autorisation du prestataire de services

Nom et adresse du consommateur

Lieu unique ou lieu d'intervention ou zone d'intervention indiqué par le consommateur

Description de chaque prestation proposée

Mode d'intervention proposé (prestataire, mandataire, mise à disposition, sous-traitance)

Nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée (sauf si ce n'est pas pertinent par rapport à la nature de la prestation)

Prix horaire ou forfaitaire pour chaque prestation proposée

Taux de **TVA** de chaque prestation

Montant total à payer ou montant total mensuel ou hebdomadaire (HT et TTC)

Lorsqu'il y en a, le montant détaillé de tous les frais annexe (HT et TTC)

#### À savoir

le devis doit être conservé pendant **1 an minimum** par le professionnel.

#### Le devis est-il payant ou gratuit ?

Le devis est **gratuit**.

#### Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

#### Le devis engage-t-il le professionnel et le client ?

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le client.

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le client n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le client et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le client peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au client.

#### À savoir

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'**un délai de 14 jours** pour se rétracter.

#### Produits et prestations de services destinées à compenser la perte d'autonomie

Les professionnels qui commercialisent des prestations de services ou des matériels (dispositifs médicaux compris) pour **favoriser le retour à domicile et l'autonomie** des personnes malades, en incapacité ou handicapées doivent rédiger un devis.

#### Le devis est-il obligatoire ?

Le devis est obligatoire dans **les cas suivants** :

Le prix du produit ou de la prestation ou de l'ensemble est **supérieur ou égal à 500 € TTC**

Dans le cas d'une location : le prix TTC de la location est **supérieur au montant prix en charge** par les régimes obligatoires de base de sécurité sociale

Le produit est **réalisé sur mesure**

#### À savoir

le devis doit être conservé par le professionnel **au moins 1 an**.

#### Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?



Le devis doit comporter les **informations suivantes** :

Date de rédaction du devis

Durée de validité de l'offre

Nom et adresse de l'entreprise qui propose le produit ou la prestation de services

Nom et adresse du consommateur

Nom du bénéficiaire de la prestation de service et lieu de réalisation de la prestation s'il est différent

Description des produits et prestations de service proposés et le code sous lequel ils sont inscrits lorsqu'il y en a un

Prix TTC de chaque produit ou prestation proposée, leur tarif de responsabilité et leur prix limite de vente

Montant total TTC et en cas de location, le montant TTC hebdomadaire ou mensuel

Montant pris en charge par les régimes obligatoires de base de la sécurité sociale : assurance maladie, assurance invalidité ou assurance accident du travail ou maladie professionnelle ou aide sociale

Montant pris en charge par les organismes d'assurance ou de protection sociale complémentaire

Dispense de l'avance des frais

Montant réellement payé par le consommateur et modalités de paiement

**Le devis est-il payant ou gratuit ?**

Le devis est **gratuit**.

**Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?**

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

**Le devis engage-t-il le professionnel et le client ?**

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le client.

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le client n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le client et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le client peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au client.

**À savoir**

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter.

### **Chirurgie esthétique**

Le praticien doit remettre un devis à son patient dès lors que le montant de la prestation esthétique est **supérieur ou égal à 300 €** ou si une **anesthésie générale** est nécessaire.

Dans les autres cas, le devis doit être remis **le patient le demande**

**Que se passe-t-il si le devis préalable n'est pas fait ?**

Le devis doit notamment comporter les **informations suivantes** :

Date de la rédaction

Nom, adresse, numéro d'inscription au conseil départemental de l'ordre des médecins du praticien

Qualification dans une spécialité et/ou compétence exclusive en chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique délivrée par le conseil national de l'ordre des médecins

Existence ou non d'une assurance en responsabilité civile professionnelle du praticien le garantissant pour l'acte prévu

Nom, prénom, date de naissance et adresse du patient

Lieu d'exécution de l'acte avec le numéro FINESS de l'établissement de santé privé

Nature précise de l'acte et de l'anesthésie nécessaire, date proposée

Décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'acte :

Dénomination

Prix unitaire

Quantité prévue

Somme globale à payer TTC

Durée de validité de l'offre

Nombre de jours d'arrêt de travail à prévoir et nature des examens préopératoires indispensables

Obligation de fournir au médecin indiqué par le patient le compte rendu opératoire

Mentions obligatoires suivantes :

Lorsque des dispositifs médicaux ou de produits injectables à visée esthétique sont utilisés, ils doivent être autorisés officiellement. Les références en seront détaillées sur la facture (marque, fabricant, numéro de lot...)

S'il s'agit d'un acte uniquement à visée esthétique, les examens, l'intervention, les prescriptions et l'arrêt de travail éventuel ne pourront être pris en charge par l'assurance maladie

Le professionnel doit remettre au patient un **document d'information** au patient pour tous les actes à visées esthétiques qui ne sont pas indiqués sur le devis.

Le devis doit être établi en **2 exemplaires** qui doivent être signés par le praticien. Ils doivent comporter l'indication devis reçu avant l'exécution de la prestation de service et être datés et signés par le patient.

Le patient, à la fin d'un délai de réflexion et qui accepte le devis, doit inscrire sur l'exemplaire du praticien la phrase suivante devis accepté après réflexion. Il doit signer et dater cet exemplaire.

**À savoir**

des informations d'ordre médical sur l'acte proposé peuvent être données sur un document séparé. Ce document doit comporter les mêmes mentions manuscrites et signatures que le devis.

**Le devis est-il payant ou gratuit ?**

Le devis est **gratuit**.

**Que se passe-t-il si le devis préalable n'est pas fait ?**

Si le professionnel ne remet pas de devis au patient, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

**Le devis engage-t-il le professionnel et le patient ?**

Le devis est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors qu'il est accepté par le patient.

Le patient n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Si le patient n'a pas signé le devis, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

La situation est différente lorsque l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le devis engage le patient et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le patient peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au patient.

**À savoir**

le contrat précise s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

Si le client accepte un devis à la suite d'un démarchage, il dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter.

<b>Prestation funéraire</b>
---------------------------------

Les professionnels qui réalisent des prestations funéraires ont l'obligation de rédiger un devis.

**Quelles sont les informations obligatoires dans le devis ?**

Le devis doit comporter un certain nombre d'informations présente sur un modèle de devis mis à disposition.

Parmi les **informations obligatoires**, il y a les suivantes :

Nature de chaque prestation ou fourniture

Prix TTC pour chaque prestation ou fourniture

Montant total du devis TTC

Nom du représentant légal

Adresse, numéro d'immatriculation, forme juridique, montant du capital et habilitation de l'opérateur

Si l'opérateur des pompes funèbres fait appel à une autre entreprise désignée par le client : nom et qualité de l'entreprise, prix des prestations et fournitures assurées pour le montant net facturé. S'il y en a, le montant des honoraires correspondant à la représentation du client.

Montant des honoraires par intervenant correspondant à la représentation du client auprès de chaque interlocuteur (administration, organisme culturel...)

Durée de validité du devis

**À savoir**

Le devis doit être conservé par l'entreprise pendant **toute la durée de sa validité et au moins 2 ans** lorsqu'il est suivi d'une commande.

**Le devis est-il payant ou gratuit ?**

Le devis est **gratuit**.

**Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?**

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.

**Le devis engage-t-il le professionnel et le client ?**

Le client n'est engagé qu'à partir du moment où il signe le bon de commande qui est émis à la suite de l'acceptation du devis. Cette signature est considérée comme une expression de sa volonté.

Le bon de commande est une offre de contrat qui engage le professionnel dès lors que le client l'a accepté. Il doit comporter les mêmes éléments que ceux qui sont indiqués dans le devis. En cas de modification sur le bon de commande, le devis doit également être modifié.

Si le client n'a pas signé le bon de commande, mais qu'il a versé une partie de la somme due au professionnel, il est possible que ce versement l'engage.

Il faut déterminer si l'argent versé constitue un acompte ou des arrhes :

S'il s'agit d'un acompte, alors le bon de commande engage le client et le professionnel. Si l'un des 2 souhaite se soustraire à son engagement, il devra verser des dommages et intérêts.

S'il s'agit d'arrhes, alors le client peut revenir sur sa décision. Il risque en revanche de perdre cet argent. Le professionnel peut lui aussi décider de renoncer à son engagement, dans ce cas, l'argent versé doublé doit être rendu au client.

**À savoir**

Il doit être précisé s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte. Si rien n'est indiqué, la somme versée sera considérée comme étant dans arrhes.

**Information et protection du consommateur**

**Et aussi...**

- Achat d'un produit : garantie légale de conformité

**Pour en savoir plus**

- Tableau récapitulatif des textes portant sur le devis – 04/2020  
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Institut national de la consommation : les devis  
Source : Institut national de la consommation (INC)

**Textes de référence**

- Code de la consommation : articles L131-1 à L131-4  
Obligation générale d'information précontractuelle
- Code de la santé publique : articles L1111-1 à L1111-9  
Obligation des professionnels de santé
- Code de la santé publique : article L6222-2  
Chirurgie esthétique
- Code de la santé publique : article R4127-240  
Chirurgie-dentaire
- Code de la sécurité sociale : article L165-9
- Code de l'artisanat : article L132-1
- Code de l'artisanat : article R132-1
- Arrêté du 17 octobre 1996 relatif à la publicité des prix des actes médicaux et chirurgicaux à visée esthétique
- Arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires
- Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement
- Arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis pour les prestations des opérateurs funéraires
- Arrêté du 4 juillet 2014 relatif à l'information du consommateur sur les prix des produits et prestations destinés à compenser la perte d'autonomie
- Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information des consommateurs et la publicité des prix des prestations de location de véhicules
- Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne
- Arrêté du 28 avril 2017 relatif à l'information de l'assuré social ou de son ayant droit sur les conditions de vente des produits et prestations d'appareillage des déficients de l'ouïe
- Arrêté du 24 janvier 2017 sur la publicité des prix des prestations de dépannage, réparation et entretien dans le secteur du bâtiment/équipement de la maison



**Ville de  
Palavas-les-Flots**

*Mairie de Palavas-les-Flots*

*Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.*

*Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots*

*Tél. : 04 67 07 73 00*