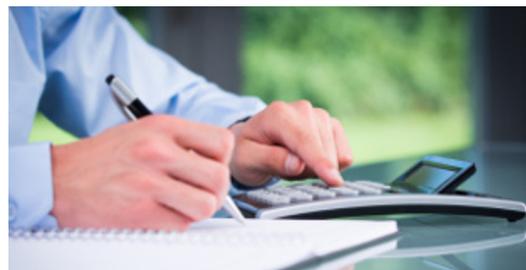


FICHES PRATIQUES

Des réponses simples et concrètes à toutes vos questions

Comment établir un devis

Un devis est un document par lequel un professionnel fait une estimation pécuniaire des biens ou services qu'un client souhaite lui acheter. L'établissement d'un devis est encadré par la loi. Il permet au client de comparer les offres et au professionnel de sécuriser juridiquement la relation commerciale.



1. Etablir un devis : une formalité encadrée par la loi

1. 1. Faire un devis : une formalité par principe non obligatoire

En principe, l'établissement d'un devis n'est pas obligatoire pour les professionnels. Néanmoins faire un devis est fortement recommandé. En effet, la réalisation de ce document permet :

- d'encadrer et sécuriser la relation commerciale entre le professionnel et son client ;
- d'informer les consommateurs sur les prix pratiqués.

1. 2. Devis obligatoire pour certains professionnels

En revanche, dans certains secteurs d'activités, l'établissement d'un devis est obligatoire. C'est le cas :

- des professionnels de la santé ;
- des professionnels du déménagement ;
- des professionnels du bâtiment et de la construction ;
- des entreprises de déménagement ;
- des entreprises de prestations funéraires ;
- des établissements de vente de lunettes ou de lentilles de contact ;
- pour les prestations d'ordre esthétique d'un montant supérieur ou égal à 300€.

2. Etablir un devis : quel contenu pour faire un bon devis?

2. 1. Etablir un devis : les mentions obligatoires

Qu'il soit obligatoire ou non pour le professionnel d'établir un devis, ce document doit contenir certaines mentions obligatoires :

- l'identité du professionnel et du client ;
- la date à laquelle le devis est réalisé ;
- la description des prestations à effectuer ;
- le prix de la prestation ou du bien ;
- la somme totale à payer en H.T. et T.T.C.

L'absence de l'une ou l'autre de ces mentions est puni par la loi d'une peine d'emprisonnement et d'une amende et peut entraîner la nullité du devis.

2. 2. Faire un devis : les mentions facultatives

Outre ces mentions obligatoires les professionnels ont la possibilité, pour faire un devis, d'ajouter des informations supplémentaires et facultatives sur ce document telles que :

- le montant de l'acompte ;
- les conditions de règlement du prix ;
- les pénalités de retard.

3. Etablir un devis : quels engagements pour les parties ?

Juridiquement, le devis est une offre de contrat proposée par un professionnel à un client. Réaliser un devis engage immédiatement le professionnel. En cas d'accord du client, le professionnel est dans l'obligation légale d'effectuer les prestations ou de livrer le bien au prix et dans les délais indiqués sur le devis. S'agissant du client, le devis ne l'engage qu'à partir du moment où celui-ci le signe et y appose la mention " bon pour accord " ou " bon pour travaux ". Un devis signé et accepté vaut contrat de vente et fait naître des obligations pour les deux parties :

- le client a l'obligation de payer le prix ;
- le professionnel est tenu d'exécuter les travaux ou de livrer le bien.

Toute modification du devis doit faire l'objet d'un avenant au devis. En l'absence d'avenant, les parties ne sont pas engagées à exécuter les modifications pour le professionnel ou, à payer le surplus de prix engendré par ces modifications pour le client.

4. Etablir un devis : la sécurité juridique des Conditions Générales de Vente (CGV)

Etablir un devis est l'occasion pour le professionnel de faire accepter aux clients ses conditions générales de vente. En effet, les professionnels ont l'obligation de fournir à leur client certaines informations concernant :

- les modalités de paiement ;
- les délais de livraison ;
- les règles en matière de droit de rétractation.

L'ensemble de ces clauses se retrouve très généralement dans les CGV du professionnel. En proposant un devis à un client et en apposant au dos de ce document ses CGV, le professionnel s'assure que la relation commerciale sera juridiquement encadrée. En effet, sur le devis le professionnel peut indiquer que la signature du devis entraîne l'acceptation et l'application des conditions générales de vente jointes.

Devis obligatoire ou facultatif



1. Etablir un devis : une formalité recommandée

Par principe, faire un devis ne constitue pas une obligation légale pour les professionnels, sauf exceptions. En revanche, il peut être recommandé d'établir un devis et de le fournir à ses clients pour répondre à certains devoirs d'information auxquels sont soumis les commerçants et les artisans. Tout professionnel est tenu d'informer les consommateurs sur les prix qu'il pratique. L'affichage des prix est une obligation légale. En pratique, s'agissant notamment des prestations de service, l'affichage des prix ne peut pas se matérialiser par une étiquette mentionnant le prix, par exemple. Réaliser un devis peut donc parfois s'avérer indispensable lorsque l'achat porte sur un bien ou une prestation de service personnalisé ou complexe tel que :

- la confection de vêtements sur mesure ;
- la conception d'un site internet ;
- l'achat d'une cuisine sur mesure.

2. Etablir un devis non obligatoire : quel intérêt pour les professionnels ?

Si établir un devis ne revêt pas un caractère obligatoire pour certains professionnels, l'établissement de ce document peut cependant présenter un intérêt majeur. En effet, le devis présente l'avantage de sécuriser la transaction entre le professionnel et le client, ce qui s'avère indispensable lorsque le professionnel ne possède pas de conditions générales de vente. Grâce au devis, le professionnel s'assure d'être payé et pourra produire le devis signé devant les tribunaux en cas de litige lié à un impayé. Sans ce document, les professionnels devront produire un contrat de vente pour obtenir le paiement de leur créance.

3. Faire un devis : quand est-ce obligatoire ?

Etablir un devis est, dans certains cas, une obligation légale pour les professionnels. Cette obligation concerne les professionnels qui exercent une activité spécifique.

3.1. Devis obligatoire pour les professionnels de la santé

Réaliser un devis est une obligation pour les professionnels de la santé lorsque les soins prodigués génèrent un dépassement d'honoraire. Dans cette hypothèse, le professionnel de santé doit :

- établir un devis,
- présenter le devis à son client
- lui faire signer le devis dès lors que les soins dépassent 70 euros.

L'obligation de faire un devis concerne tous les professionnels de la santé :

- les dentistes ;
- les médecins ;
- les kinésithérapeutes ;
- les infirmiers ;
- les podologues ;
- les orthophonistes
- etc.

La loi fixe une particularité concernant l'achat de produits d'optique médicale tels que les verres correcteurs, les lentilles de contact ou encore les montures. Les professionnels de l'optique ont l'obligation de faire un devis gratuit quel que soit le montant du devis.

3.2. Réaliser un devis : une obligation pour les professionnels du déménagement

Les entreprises spécialistes du déménagement ont l'obligation d'établir un devis et de le remettre à leurs clients avant toute signature d'un contrat de déménagement. Le devis est obligatoire et doit être établi par écrit dès lors qu'il porte sur un montant qui excède 1 500 euros.

3.3. Professionnels des travaux et dépannages : quelles obligations ?

Sauf en cas d'urgence absolue, les professionnels du bâtiment (travaux et dépannage) sont tenus de réaliser un devis détaillé et de le remettre à leurs clients avant le début d'exécution des travaux dès lors que le montant des travaux ou dépannages excède 150 euros et qu'ils portent sur :

- des travaux de dépannage tels que la réparation ou l'entretien de maçonnerie, d'isolation, de couverture, de plomberie, d'installation sanitaire, de plâtrerie, de peinture, de miroiterie, d'installation électrique, de ramonage, d'étanchéité ;
- des travaux d'installation, d'entretien, de raccordement, de réparation en rapport avec des équipements électriques, électroménagers ou électroniques.

Comprendre les mentions indispensables au devis



1. Etablir un devis : les mentions obligatoires communes à tous les professionnels

La nature des mentions obligatoirement présentes sur un devis diffère selon la nature de l'activité professionnelle du commerçant ou de l'artisan. Néanmoins, certaines mentions obligatoires sont communes à tous les professionnels, à savoir :

- le taux horaire pratiqué ;
- le prix du bien ou de la prestation de service ;
- le montant des frais de déplacement ;
- l'identité et les coordonnées du professionnel et de son client (nom, prénom, dénomination sociale, adresse, numéro SIRET, capital social...) ;
- la date à laquelle le devis est réalisé ;
- la nature et la description de chaque prestation rendue ou chaque bien à livrer ;
- la signature du professionnel ;
- la somme globale à payer en H.T. et T.T.C.

2. Etablir un devis : spécificités liées aux clauses relatives au prix

Lors de la rédaction du devis, le professionnel n'est pas tenu de mentionner un prix ferme et définitif. Le devis peut simplement prévoir que le prix sera précisé en fonction du degré de précision de la prestation souhaitée par le client. S'agissant de la durée de validité de l'offre, le professionnel a l'obligation de maintenir ses prix durant toute la durée de validité du devis sauf s'il est mentionné sur le devis une clause d'indexation ou de révision du prix.

3. Réaliser un devis : quelle obligation en terme de délai d'exécution de la prestation

L'entrepreneur est tenu de faire un devis qui indique une date limite de livraison de la prestation lorsque la prestation est vendue à un prix supérieur à 500 euros. Le professionnel a l'obligation d'établir un devis qui mentionne une date précise de livraison. Il ne peut se contenter de donner un délai à titre indicatif.

Si le devis est établi et obtenu à distance (mail, courrier postal), la mention du délai d'exécution de la prestation est obligatoire, quel que soit le montant de la prestation.

4. Professionnels du bâtiment : quelles mentions obligatoires pour établir un devis ?

La loi Pinel du 18 juin 2014 impose aux artisans et auto-entrepreneurs du secteur du bâtiment et de la construction de mentionner sur leur devis, outre les mentions obligatoires communes à tous les professionnels :

- l'assurance professionnelle souscrite pour exercer leur activité si cette souscription est obligatoire ;
- les coordonnées et l'identité de l'assureur ;
- la couverture géographique du contrat d'assurance.

Réaliser un devis sans mentionner ces informations indispensables est passible d'une peine de 6 mois d'emprisonnement et d'une amende maximale de 75 000 euros.

Comprendre les mentions supplémentaires du devis



1. Etablir un devis : les mentions facultatives

Outre les mentions qui doivent obligatoirement figurer sur un devis, le professionnel a la possibilité d'ajouter d'autres mentions lorsqu'il réalise son devis. Ainsi, les informations suivantes peuvent être indiquées sur ce document :

- les coordonnées téléphoniques du professionnel et les horaires de contact ;
- les coordonnées bancaires de l'entreprise ;
- le fonctionnement du service après-vente ;
- le délai de validité du devis ;
- les conditions de prix, de règlement et d'exécution des travaux.

2. Etablir un devis : professionnels du bâtiment, quelles mentions supplémentaires ?

Pour établir un devis, les professionnels du bâtiment ont la possibilité d'ajouter des informations supplémentaires et non obligatoires. Les mentions suivantes peuvent figurer sur le devis :

- le délai d'exécution des travaux. Cette mention doit être indiquée avec précaution. En effet, les litiges liés au retard de livraison des travaux sont nombreux ;
- les modalités de paiement. Pour faire un devis qui porte sur des travaux importants, le professionnel peut prévoir un échelonnement des paiements ou, pour les travaux de moindre importance, demander le règlement d'un acompte ;
- la désignation du type, de la nature et de la qualité des matériaux utilisés.

L'indication des mentions supplémentaires conforte les clients dans leur choix de prestataire. Etablir un devis précis est un signe de sérieux et de professionnalisme. Ces précisions permettent, en outre, d'éviter les réclamations liées à l'absence de clarté du devis.

3. Les conditions générales de vente, un document annexe sécurisant

Les professionnels ont la possibilité d'annexer au dos de leur devis les conditions générales de vente (CGV) applicables à la relation commerciale. En cas d'acceptation du devis, les CGV constituent le contrat qui régit la relation commerciale entre le professionnel et son client. Il est fortement recommandé d'annexer les CGV au devis afin de les faire accepter au client lors de la signature du devis. Ainsi les conditions générales de vente produiront leur effet juridique et gouverneront les conditions de vente.

Comprendre les avenants au devis



1. Modification du devis initial : un avenant au devis est nécessaire

Lorsqu'un devis est établi, le professionnel est tenu de livrer le bien ou d'exécuter les prestations de service prévues au devis. Cette obligation est liée au fait qu'en signant le devis, le client donne son accord pour l'exécution ou la livraison des biens ou services précis. Si le professionnel est amené à exécuter des prestations de service non prévues dans le devis initial, il est tenu d'obtenir le consentement de son client pour les réaliser. Pour cela, il doit réaliser un avenant au devis, le faire accepter et signer par ses clients. A ce titre, les clauses contenues sur un devis ou dans les conditions générales de vente prévoyant que le professionnel se réserve le droit de modifier unilatéralement les dispositions liées aux caractéristiques ou au prix du service à rendre ou du bien à livrer, sont illicites.

2. Absence d'avenant au devis : quelles conséquences ?

Après avoir établi un devis accepté par le client, le professionnel est tenu de se contenter d'exécuter ce devis. S'il est amené à effectuer des travaux supplémentaires et qu'il procède à ces travaux sans faire d'avenant au devis, le client est en droit de refuser de payer les travaux exécutés sans son accord. Ainsi, le client n'est tenu de payer que le montant du devis initial et non le montant facturé par le professionnel contenant le coût de la réalisation des travaux supplémentaires.

3. Contester une facture en l'absence d'avenant au devis

Si le professionnel exécute des travaux supplémentaires sans avoir réalisé d'avenant au devis et qu'il facture ces prestations de service supplémentaires à son client, ce dernier est en droit de contester la facture. Pour cela, le client doit adresser une lettre de contestation au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut d'entente amiable, le client peut saisir la justice.

- la juridiction compétente en cas de litige.

Comprendre la valeur légale du devis



1. Etablir un devis : les engagements du professionnel

Un devis est une estimation du prix des prestations de service ou des biens souhaités par un consommateur. Pour un professionnel, établir un devis c'est proposer à son client une offre de contrat. Par conséquent, le professionnel s'engage obligatoirement à réaliser les services ou livrer les biens mentionnés sur le devis à un prix déterminé et dans les délais fixés au devis. Juridiquement, le professionnel est lié au devis qu'il établit.

2. Devis obligatoire ou non obligatoire : la formation du contrat de vente

Que le devis soit obligatoire ou non, il n'engage pas le client. Ce dernier a la possibilité de le refuser. En revanche, dès lors qu'il signe le devis et appose la mention " bon pour accord " ou " bon pour travaux ", le contrat de vente est formé. Le devis vaut à ce moment-là contrat de vente. Dès la signature du devis, chaque partie est tenue par un engagement ferme et définitif. Le professionnel a l'obligation de livrer le bien et d'exécuter les services au prix mentionné et dans les délais indiqués. Le professionnel peut, en outre, apposer ses conditions générales de vente au dos du devis afin d'apporter à ce document une force juridique supplémentaire et d'encadrer la vente. Le client, en contrepartie, est tenu de payer le prix mentionné au devis selon les modalités prévues sur l'offre ou dans les CGV.

3. Modification du devis : quelle est la valeur légale du devis ?

Le professionnel a l'obligation légale de livrer les biens ou d'exécuter les prestations mentionnées sur le devis. Toutefois, il est possible qu'il soit amené à exécuter des prestations qui n'étaient pas prévues dans le devis initial. Pour donner une valeur légale à cette modification, le professionnel doit établir un avenant au devis. Cet avenant doit être accepté et signé par le client pour l'engager juridiquement et pour garantir le bon paiement de la commande. En l'absence d'avenant au devis, le client n'est pas engagé. Par conséquent, si le vendeur a exécuté les prestations supplémentaires, le client est en droit de refuser de payer la différence de prix entre le devis et la facture.

4. Résilier un devis : est-ce légalement possible ?

Dès lors qu'il a signé le devis, le client accepte un contrat de vente. Le vente est alors réputée ferme et définitive et engage les deux parties. Il n'est plus envisageable de revenir dessus sauf dans certaines situations.

4.1. Signature du devis et délai de rétractation

Dans certaines circonstances, la signature du devis n'engage le client qu'à l'issue d'un certain délai appelé délai de rétractation. C'est le cas notamment des devis établis dans le cadre :

- d'un démarchage à domicile ;
- d'une vente à distance (vente par internet, par téléphone ou par courrier).

Dans ces situations, le client peut résilier le devis dans un délai de 14 jours après la signature du document. Les professionnels ont la possibilité d'aller au-delà de ces 14 jours légaux et d'offrir à leur client un délai de rétraction supérieur.

4.2. Dépassement du délai de livraison et résiliation du devis

Lorsque le professionnel ne respecte pas le délai de livraison du bien ou d'exécution des travaux prévu dans le devis ou sur les conditions générales de vente, le client a la possibilité de résilier le contrat de vente qui est formé par la signature du devis.

Pour cela, le client adresse au professionnel un courrier de résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation entraîne l'annulation du devis, les deux parties sont alors libérées de leurs obligations.

Découvrir le monde du marketing et du commercial



La référence
des décideurs
La communauté
Marketing
& communication



Le média
cross canal
Ecommerçants
et commerce
connecté



Le média
orienté
100% client



Le service
d'information
des commerciaux
et des business
developers

Découvrir le monde de la finance et des achats



Le média référent
des acheteurs
privé / public



La solution
d'information
des directeurs
administratifs
et financiers

Découvrir le monde de l'entrepreneuriat



La source
d'information
des entrepreneurs
et
des dirigeants PME



Le magazine
des entreprises
artisanales



Le magazine
des entreprises
artisanales