

DEPANNAGE A DOMICILE : Comment éviter les arnaques

CE QU'IL FAUT SAVOIR : un robinet qui fuit, une porte claquée...

AVANT

Soyez vigilant sur les plaquettes que vous recevez dans votre boîte aux lettres ; les professionnels qui les diffusent ne sont pas toujours fiables ou honnêtes
Constituez-vous une liste d'artisans fiables pour éviter d'appeler, en situation d'urgence, un professionnel que vous ne connaissez pas.

Pour cela, vous pouvez demander à votre syndic, ou votre assureur, des coordonnées de professionnels.

Dans la mesure du possible, prenez le temps de mettre en concurrence plusieurs professionnels ou artisans et de comparer leurs tarifs.

Avant que le professionnel ne débute l'exécution de sa prestation, exigez de celui-ci qu'il vous fournisse, par écrit, par courriel ou tout autre support, les informations nécessaires à la décision dont le détail de l'intervention et le prix.

PENDANT

Lors de l'intervention, le professionnel est tenu de vous communiquer, **préalablement à la réalisation** de tous travaux, un devis détaillé contenant les informations suivantes :

- la date de rédaction
 - le nom et l'adresse de l'entreprise
 - le nom du client
 - le lieu d'exécution de l'opération
 - la nature exacte des réparations à effectuer 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 l'heure de main d'œuvre**), le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue
- le cas échéant, les frais de déplacement
 - la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA
 - la durée de validité de l'offre
 - l'indication du caractère **payant ou gratuit** du devis

Une fois le contrat conclu, le professionnel doit remettre **un exemplaire du contrat** au consommateur sur papier signé par les parties ou **avec accord du consommateur** sur support durable

Ce contrat doit **être accompagné du formulaire type de rétractation** et comprendre sous peine de nullité les articles L 111-1 et L 111-2 du code de la consommation

APRES

Pour toutes les prestations d'un montant de **supérieur à 25 euros**, **la facture est OBLIGATOIRE**, le professionnel **est tenu** de remettre un document sur lequel apparaisse :

- les coordonnées du prestataire
- la date de la rédaction de la note
- les dates et lieu d'exécution de la prestation
- le décompte détaillé, en quantité et en prix** de chaque prestation et produit fourni ou vendu (ex : taux horaire et nombres d'heures travaillées) -
- la somme totale à payer** hors taxes et toutes taxes comprises
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci

IMPORTANT : à noter pour les pièces remplacées

Le client a le droit de conserver les pièces ou appareils remplacés
Au cas où il refuse de les donner, le prestataire doit lui faire signer une décharge

AFOC⁰⁵
www.afoc-hautes-alpes.fr