Dernière mise à jour le 30 mai 2017

Devis - mentions et obligations légales

Définition du devis Le devis est souvent le premier document à l'origine d'un échange commercial. C'est un document généralement demandé par un client à un fournisseur ou prestataire. Il comprend ...

Sommaire

- Définition du devis
- Le devis et l'obligation d'information des consommateurs
- Devis et mentions obligatoires
- Les mentions conseillées
- Cas où le devis est obligatoire
- Portée et utilité d'un devis
- Le coût d'un devis

Définition du devis

Le devis est souvent le premier document à l'origine d'un échange commercial. C'est un document généralement demandé par un client à un fournisseur ou prestataire. Il comprend le détail de la livraison des biens ou de la réalisation de la prestation envisagée avec une proposition de prix.

Il est notamment très utile en cas de biens ou de prestations complexes.

Le devis et l'obligation d'information des consommateurs

Même s'il n'est généralement pas obligatoire, le devis permet en premier lieu de répondre à l'obligation générale d'information précontractuelle. L'article 111-1 du code de la consommation dresse la liste des informations que le professionnel doit transmettre à un consommateur au sujet de la vente d'un bien d'une prestation de service avant qu'il ne soit lié par un contrat ; caractéristiques du bien ou de la prestation, prix, délais, etc.

Article L111-1 du code de la consommation, créé par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016

> Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :
> 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
> 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
> 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
> 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
> 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
> 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.
> La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

> Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Devis et mentions obligatoires

À part dans les cas où il est obligatoire, les mentions obligatoires du devis sont les mêmes que pour l'ensemble des documents commerciaux réalisés par les entreprises immatriculées au RCS (registre du commerce et des sociétés).

Les principales informations obligatoires communes à tous ces documents (factures, bon de commande, devis, etc.) comprennent notamment le numéro SIREN, le numéro RCS et la ville d'immatriculation, le lieu du siège social.

Les entreprises soumises à autorisation (presse, assurance, etc.) doivent en outre mentionner l'origine de l'autorisation et leur numéro de licence s'il y a lieu.

Les sociétés commerciales (SARL, EURL, SA, SAS et SASU principalement) doivent en outre mentionner leur dénomination, précédée de leur forme juridique. Les sociétés par actions et les SARL doivent en outre mentionner le montant de leur capital.

Article R123-237 du code de commerce

> Toute personne immatriculée indique sur ses factures, notes de commande, tarifs et documents publicitaires ainsi que sur toutes correspondances et tous récépissés concernant son activité et signés par elle ou en son nom :
>
> 1° Le numéro unique d'identification de l'entreprise délivré conformément à l'article D. 123-235 ;
>
> 2° La mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée ;
>
> 3° Le lieu de son siège social ;
>
> 4° Le cas échéant, qu'elle est en état de liquidation ;
>
> 5° Si elle est une société commerciale dont le siège est à l'étranger, outre les renseignements mentionnés aux 3° et 4°, sa dénomination, sa forme juridique et le numéro d'immatriculation dans l'Etat où elle a son siège, s'il en existe un ;
>
> 6° Le cas échéant, la qualité de locataire-gérant ou de gérant-mandataire ;
>
> 7° Si elle est bénéficiaire d'un contrat d'appui au projet d'entreprise pour la création ou la reprise d'une activité économique au sens du chapitre VII du titre II du livre Ier du code de commerce, la dénomination sociale de la personne morale responsable de l'appui, le lieu de son siège social, ainsi que son numéro unique d'identification ;
>
> 8° Si elle a constitué un patrimoine affecté en application de l'article L. 526-6, l'objet de l'activité professionnelle à laquelle le patrimoine est affecté et la dénomination utilisée pour l'exercice de l'activité professionnelle incorporant son nom ou nom d'usage précédé ou suivi immédiatement des mots : " entrepreneur individuel à responsabilité limitée " ou des initiales : " EIRL ".
>
> Toute personne immatriculée indique en outre sur son site internet la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée, ainsi que des renseignements mentionnés aux 1°,3°,5° et 8°.

Les mentions conseillées

Afin de s'assurer de la sécurité juridique du devis, et par référence aux situations où le devis est obligatoire (voir paragraphe suivant), il est conseillé d'intégrer les éléments suivants sur le devis :

- date et numéro de devis

- durée de validité de l'offre
- nom, adresse, n° de téléphone et adresse électronique de l'entreprise
- statut, forme juridique de l'entreprise, n° SIREN, et n° RCS (ou RM - répertoire des métiers, pour les artisans) et mention du capital social pour les sociétés
- numéro de TVA intracommunautaire
- nom et adresse du client
- date de début et durée estimée des travaux ou de la prestation ou date de livraison pour un bien
- description détaillée de chaque prestation ou bien avec mention des quantités et prix unitaires et avec mention éventuelle du prix horaire ou forfaitaire de la main d'œuvre
- détail des frais accessoires (frais de déplacement notamment)
- mention du prix HT et TTC à payer, et des taux de TVA applicables
- modalités de livraison
- modalités de paiement.

Cas où le devis est obligatoire

Pour certaines prestations, le devis est obligatoire. Le tableau ci-dessous récapitule ces obligations :

Type de prestation et source	Prestations précises concernées par l'obligation de produire un devis	Mentions obligatoires du devis
Travaux et dépannage (Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison)	Sont concernés : • les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison (1) • les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations susvisées.	**Article 4 de l'arrêté :** I. - Préalablement à l'exécution de toute prestation visée à l'article 1er, conclue en établissement commercial, le professionnel remet au client un devis détaillé, qui comporte, outre les mentions des articles L. 111-1 et L. 111-2 du code de la consommation, les mentions 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.

Services à la personne (Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne)	Devis personnalisé et gratuit fourni obligatoirement à tout consommateur auquel le prestataire de service propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC ou à tout consommateur qui en fait la demande. Un exemplaire du devis est conservé par le professionnel pendant une durée minimum d'un an.	**Article 7 de l'arrêté** Le devis mentionne : 1° La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ; 2° Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ; 3° Le numéro de la déclaration si elle a été faite, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ; 4° Le nom et l'adresse du consommateur ; 5° Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ; 6° La description de chaque prestation proposée ; 7° Le ou les modes d'intervention proposés, tels que prévus au 2° de l'article 2 ; 8° Le nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée sauf si cette indication n'est pas pertinente compte tenu de la nature de la prestation ; 9° Le prix horaire ou, lorsque le rapport à l'unité horaire n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée ; 10° Le cas échéant, le taux de TVA applicable à chaque prestation ; 11° Le montant total à payer ou, si le contrat n'a pas de durée déterminée par avance, le montant total mensuel ou hebdomadaire ; 12° Le cas échant, le montant détaillé de tous les frais annexes mentionnés à l'article 4. Les montants prévus au 11° et au 12° sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.
Prestations de santé (arrêté du 2 octobre 2008 et arrêté du 23 juillet 1996)	En cas de dépassement d'honoraires par un professionnel de la santé (médecin, dentiste, kiné, etc.) : devis obligatoire pour tout montant supérieur à 70 €. Pour l'optique médical (monture, verres correcteurs et lentilles) : devis obligatoire quel que soit le montant	Pour les produits d'optique médical, les mentions obligatoires du devis sont précisés en annexe l'arrêté du 23 juillet 1996 relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale.

Déménagement (Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement)	Devis gratuit obligatoire pour toute prestation de déménagement.	**Article 1 de l'arrêté** Avant la conclusion de tout contrat de déménagement, les entreprises sont tenues de remettre gratuitement au client un devis. Ce devis est accompagné des conditions générales du contrat de déménagement. Les mentions suivantes doivent figurer sur l'un ou l'autre de ces deux documents : ? les références de l'entreprise ; ? le nom et l'adresse du client ; ? la période ou date d'exécution prévue pour le déménagement ; ? le lieu de chargement, le lieu de livraison et la distance aller ; ? la date d'établissement du devis ; ? l'indication du volume du mobilier ; ? le type de voyage (organisé ou spécial) ; ? la définition exacte de la prestation choisie (emballage par l'entreprise ou le client...) ; ? la procédure suivant laquelle le client peut émettre des réserves en application de l'article 3 du présent arrêté ; ? l'indication précise des modalités de paiement ; ? la responsabilité de l'entreprise et les modalités de sa mise en jeu, y compris, le cas échéant, les procédures arbitrales ; ? le montant HT et TTC du déménagement et la mention que ce prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification expresse des termes du devis.

(1) L'arrêté du 24 janvier 2017 précise les prestations de réparation concernées par l'obligation de réaliser un devis.

Annexe 1 de l'arrêté du 24 janvier 2017

Prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison 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.

Portée et utilité d'un devis

La signature d'un devis vaut accord du client et donc formation du contrat. Le client se retrouve donc engagé.

Juridiquement, le contrat est formé lors de l'échange des consentements. Même sans écrit, même sans devis signé, un contrat peut être reconnu. Néanmoins pour obtenir gain de cause devant la justice en cas de litige ou d'impayé, un devis signé par le client s'avère presque indispensable pour prouver la réalité de la commande passée et du prix convenu.

Afin de tenir compte de ce risque, il est donc vivement recommandé aux fournisseurs et prestataires de faire signer systématiquement les devis par leurs clients. La signature d'un bon de commande ou d'un contrat spécifique est également possible.

En outre, le prestataire ou fournisseur doit être vigilant sur le contenu du devis. Sur toute la durée de validité du devis, il est engagé par les éléments mentionnés sur ce document. En cas d'accord du client dans les délais, il sera impossible de renégocier les éléments du devis sauf en cas de modification du contenu du bien livré ou de la prestation réalisée.

Le coût d'un devis

En général, la réalisation du devis est gratuite. Lorsqu'il est rendu obligatoire par la loi, le devis doit obligatoirement être gratuit.

Un professionnel peut néanmoins proposer des devis payants (compte tenu notamment des frais de déplacement). Il a dans ce cas l'obligation d'informer sa clientèle du caractère payant des devis avant l'établissement de ces derniers.