



Formation d'automne de la Fédération Suisse des Désinfestateurs

29 novembre 2023

Exposé Jorge Mendez

"Bonjour à tous"

Rédacteur

Jorge Mendez

Key Account Manager Régional

Rentokil Suisse SA

20 ans dans la désinfection permis en 2006



Le devis ou l'offre

- **Quelles sont les informations dans un devis ou une offre?**
- Nom et adresse de l'entreprise
- Nom et adresse du client
- Les nuisibles ou intervention à faire
- Lieu de l'intervention
- Date de rédaction du devis
- Les signatures
- Le prix avec TVA ou pas

Forfait ou prix fixe?

- Risque de réclamation

Le travail était moins important que prévu :
« Le prix indiqué dans l'offre est-il quand même dû ? »

Pour un travail, un artisan a prévu deux heures de travail.

Sur place, tout s'est déroulé très rapidement. Il veut néanmoins facturer les deux heures prévues dans l'offre.

« Espresso », l'équivalent suisse allemand de l'émission « ABE – à bon entendre », s'est intéressé à un tel cas.

La demande d'une auditrice

Bonjour,

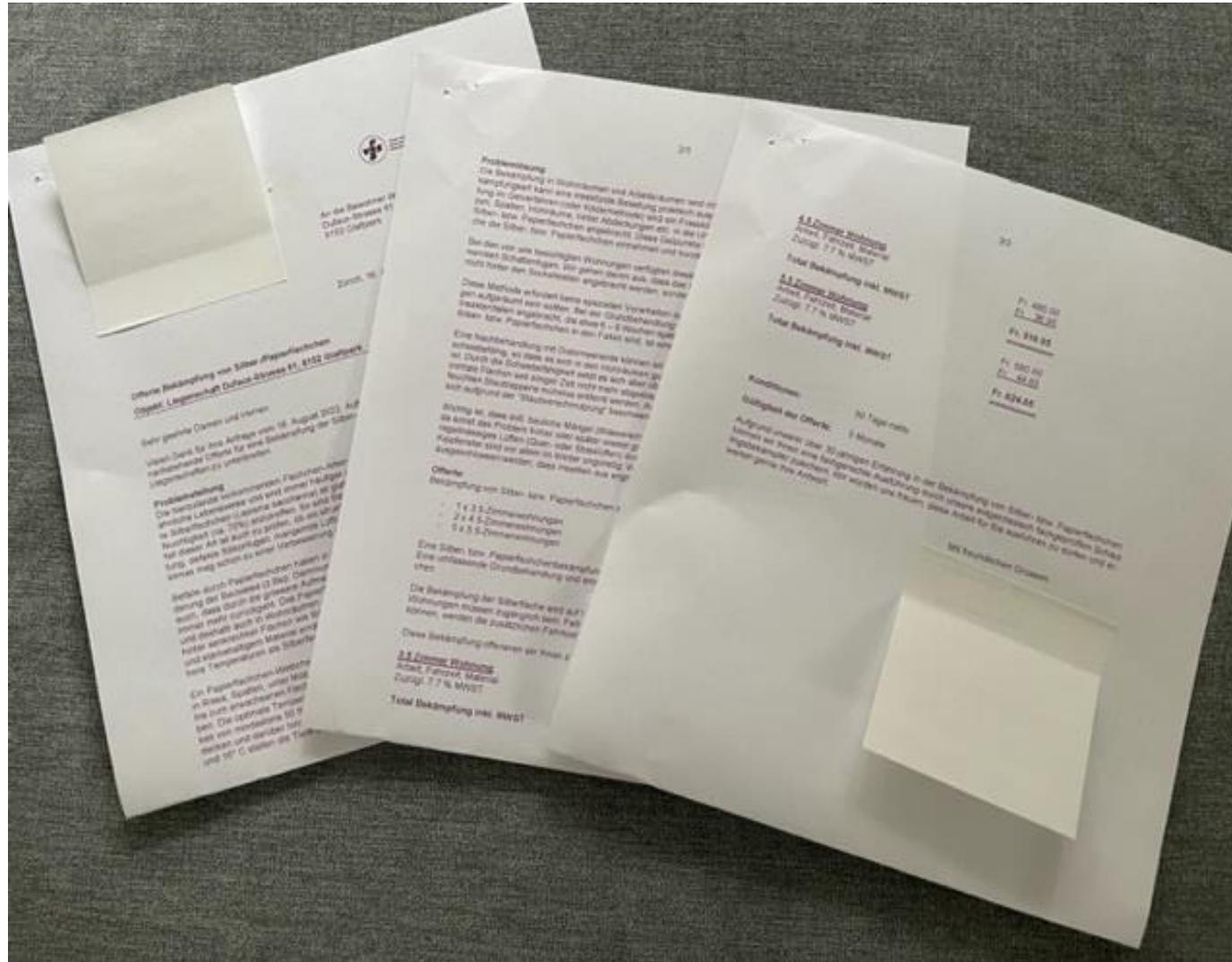
Il y a quatre mois, nous avons reçu une offre pour une intervention contre des poissons d'argent.

Le prix de CHF 624.- avec TVA, comprenait l'administration, le matériel, le trajet et le temps de travail sur place d'environ 2 heures. Nous avons accepté l'offre.

Lorsque les travaux ont été effectués, le technicien sur place a mis exactement 40min, soit 1/3 du temps de travail offert. Je m'attendais à une facture plus basse, car le travail était beaucoup moins important.

Après m'être renseigné, ils m'ont dit que comme je n'avais pas contesté le prix de l'offre initiale celle-ci était contraignante. Ils m'accorderaient néanmoins une remise de 5%. Ma question est la suivante : un artisan a-t-il le droit de procéder ainsi et de tripler son salaire horaire ? Dois-je accepter la facture telle quelle ? Merci beaucoup pour votre réponse. Meilleures salutations

L'offre détaillée



La partie de l'offre concernant les propriétaires

Offerte:

Bekämpfung von Silber- bzw. Papierfischchen in

- 1 x 3.5-Zimmerwohnungen
- 2 x 4.5-Zimmerwohnungen
- 5 x 5.5-Zimmerwohnungen

Eine Silber- bzw. Papierfischchenbekämpfung beinhaltet:

Eine umfassende Grundbehandlung und eine Nachkontrolle/Nachbehandlung nach ca. 6 – 8 Wochen.

Die Bekämpfung der Silberfische wird auf Wunsch in der KW 36 durchgeführt. Die betroffenen Wohnungen müssen zugänglich sein. Falls nicht alle Wohnungen am gleichen Tag behandelt werden können, werden die zusätzlichen Fahrkosten verrechnet.

Diese Bekämpfung offerieren wir Ihnen zu

3.5 Zimmer Wohnung:

Arbeit, Fahrzeit, Material

Fr. 380.00

Zuzügl. 7.7 % MWST

Fr. 29.25

Total Bekämpfung inkl. MWST

Fr. 409.25

Courrier d'accompagnement de la gérance

Chers propriétaires,

Après avoir demandé des explications à votre déléguée, Mme S, nous avons le plaisir de vous transmettre l'offre et le plan d'intervention pour la lutte contre les poissons d'argent.

La date d'intervention pour les logements qui se sont inscrits via Fr. S est le jeudi 8 septembre 2022 à partir de 7h30. L'entreprise K SA travaillera "du haut vers le bas".

Le temps d'intervention varie en fonction de la taille du logement : 5,5 pièces. = 1,5h, 4,5 pièces. = 1h, etc.

Si vous n'êtes pas à la maison, nous vous prions de déposer la clé, de la remettre à un voisin et/ou de l'indiquer sur la porte d'entrée.

Merci de nous signaler avant le 26 août 2022, 12h00, si vous ne souhaitez plus que l'appartement soit traité ou si vous souhaitez vous joindre à l'opération.

L'adresse de facturation est celle mentionnée dans l'état des lieux du propriétaire, conformément à l'annexe. Veuillez en outre vérifier auprès de votre assurance ménage si celle-ci prend éventuellement en charge une intervention (lutte contre les nuisibles).

Forme d'une offre

Les offres ne sont soumises à aucune exigence quant à leurs formes.

Elles sont donc valables et contraignantes même si elles sont orales.

Toutefois, il est difficile de prouver ultérieurement ce qui a été convenu dans le cas d'offres orales.

Une offre écrite permet de clarifier la situation.

Un mail est valable comme offre pour autant que le prix soit indiqué avec ou sans TVA.

Indication de prix dans une offre

Les offres calculées avec précision et comportant des indications de prix exactes sont contraignantes.

Dans ce cas, les clients ne doivent pas accepter de dépassement de coûts.

Offres « approximatives » ou forfaitaires

Les offres calculées approximativement avec des prix "approximatifs" ne sont pas contraignantes. Dans la pratique, la règle générale est que les clients doivent accepter un écart de 10 à 15 % selon le secteur.

En cas d'offre forfaitaire, les consommateurs ne doivent pas accepter de dépassement de coûts.

Toutefois, l'inverse est également vrai : Si le travail effectif est inférieur à l'estimation, le prix forfaitaire convenu dans l'offre s'applique tout de même.

Coûts supplémentaires et circonstances exceptionnelles

Si un travail dépasse ce qui avait été convenu, le client n'est pas obligé d'accepter les frais supplémentaires. Il peut exiger le retour à la situation initiale.

Si des circonstances exceptionnelles surviennent pendant l'exécution du travail et entraînent des frais supplémentaires, l'artisan peut facturer ce surcroît de travail. Mais uniquement s'il ne pouvait pas prévoir ces circonstances extraordinaires.

Erreur de facturation

Les erreurs de calculs flagrantes dans les offres peuvent être corrigées.

L'artisan peut facturer le prix correct.

Comme les factures des artisans se prescrivent au bout de cinq ans, une telle erreur peut être corrigée même des années plus tard.

Taxe sur la valeur ajoutée

Si la TVA n'est pas expressément mentionnée sur une offre, le client est en droit de supposer qu'elle est incluse dans le prix.

Question fréquente : "Dois-je payer un supplément pour obtenir un devis ?"

Si une offre implique un travail plus important (déplacements, calculs, élaboration de plans, démontage d'appareils), l'artisan peut facturer ces travaux.

Dans la pratique, en cas d'attributions des travaux, les devis ne sont généralement pas facturés.

Article «Espresso» 12 février 2015

Un devis peut-il coûter 2000 francs ?

Un auditeur de « Espresso» reçoit une facture de plus de CHF 2'000.- ... pour un devis!

Il veut transformer son jardin et comparer différents devis. Le jardinier qui n'a pas obtenu le travail peut-il facturer l'offre a posteriori ?

Le jardinier peut facturer le devis pour autant que le client était informé au préalable.

Problèmes de l'offre contre « Poissons d'argent »

Rapports contractuels défavorables : L'administration demande une offre et attribue le mandat au nom des propriétaires (→ voir courriel d'accompagnement aux propriétaires)

L'offre contient presque 2 pages d'informations générales, non spécifiques au cas (définition du problème)

Le prix est estimé par appartement "travail, temps de déplacement, matériel inclus"
→ ni le temps de déplacement, ni le temps de travail prévu par appartement, ni le matériel ne sont détaillés.

Conclusion

A y regarder de plus près, il s'avère qu'il s'agit d'une "offre forfaitaire" non transparente, calculée largement et basée sur des valeurs d'expérience.

→ non favorable aux consommateurs, ne permet pas de comparer les prix de manière pertinente, éventuellement contestable sur le plan juridique.

A photograph of a large group of people in a conference room. Many of the individuals are leaning their heads on the table or have their eyes closed, suggesting they are bored or asleep. In the center, a man in a dark suit is resting his head on his hands. In the foreground, a man with a grey beard is leaning back with his eyes closed. The room has large windows with blinds in the background.

Avez-vous des questions ?



Merci de votre attention !

Exposé Jorge Mendez