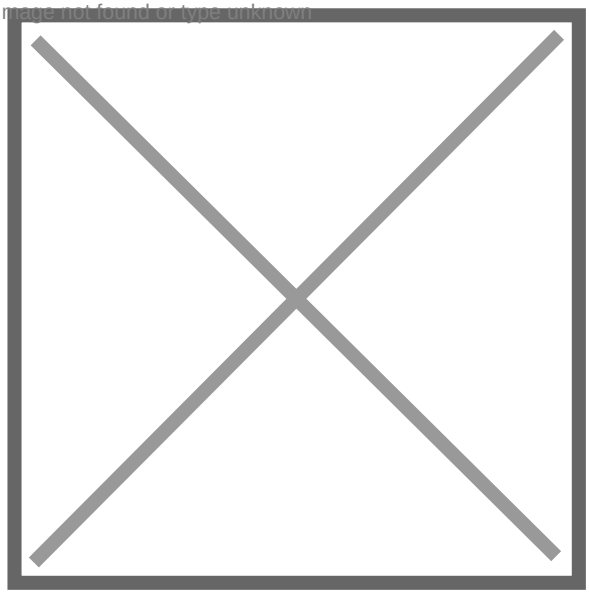
Image not found or type unknown



Travaux et dégradations des artisans

Par **CM94**, le **23/07/2019** à **08:17**

Bonjour.,

Suite à quelques travaux effectués chez moi, j'ai constaté quelques dégradations de la part des artisans.
Tout d'abord, l'un d'eux a tâché avec du silicone un meuble de salle de bain en bois qu'il avait posé quelques jours auparavant. J'ai signalé photo à l'appui le problème, mais je n'ai eu aucune réponse et il n'est pas venu constater. J'ai essayé de retirer la tâche mais c'est toujours visible. Je n'ai pas encore eu la facture car il a encore des choses à terminer.
D'autre part j'ai fait poser un parquet en chêne (prix total du parquet 8000 €) et dans une des pièces, faute de l'avoir certainement protégé, j'ai constaté une erraflure d'environ 20 cm de large. J'ai appelé l'artisan, qui a poncé la zone, revitrifié, mais là rayure, trop importante ne peut pas être réparée. Sauf à poncer et revitrifier la totalité de la pièce (un comble pour un parquet tout neuf qu'il vient de poser) . La rayure est toujours visible, on voit la zone réparée car le vernis est un peu plus brillant que le reste de la pièce, et je n'ai aucune envie de rénover ce parquet en raison de sa négligeance. Mais pour lui le travail est fait, il m'a envoyé la facture avec quelques suppléments au passage par rapport au devis initial alors qu'aucune prestation supplémentaire n'a été faite.

-Concernant le meuble tâché, son coût est de 200€. Que puis je faire ?
- Pour le parquet, s'agissant d'un parquet collé il n'est pas possible de remplacer les lames sans tout casser, que puis je faire ?
-Suis-je tenu de régler les suppléments demandés alors que je n'ai demandé aucune prestation supplémentaire par rapport au devis initial ?

Merci de votre aide

Par **MarieSete9**, le **23/07/2019** à **08:29**

Bonjour,
Je ne conteste pas la réalité de votre contrariété, mais il me souvient qu'en droit Français il est admis que le montant d'un devis est approximatif.
L'artisan contrarié à son tour aura fait usage de cette "marge" pour ... vous punir peut-être, ou tout simplement facturer le temps qu'il a passé -en sus de ce qui était prévu- à tenter de réparer ses propres erreurs.
Ceci vous fait avancer dans votre considération globale du problème mais ne le résout pas.
Une véritable procédure pour le petit meuble (200€) et une différence de teinte sur un parquet vaut elle la peine -en termes de tracas et d'argent- d'être envisagée ?
N'avez vous pas plutôt un service de protection juridique qui pourrait lui écrire une lettre pour une conciliation ? Sinon il vous faudrait envisager une médiation plutôt qu'un conflit.

Par **CM94**, le **23/07/2019** à **08:43**

Bonjour, Ok si je vous suis, c'est à moi de payer les réparations que l'artisan a lui même fait sur la pose ? En quoi devrais-je être puni pour avoir demandé qu'il répare ce qu'il a dégradé ? N'est-il pas soumis à une obligation de résultat ? Par ailleurs, le ponçage d'une rayure même profonde la vitrifaction ne lui a pris beaucoup de temps (surtout pour me dire que la rayure resterait qu'il ne pouvait rien faire), ça fait cher la minute alors... Je n'ai jamais dit que j'allais aller en procédure, je veux juste savoir ce que je suis en droit de demander dans ma situation (remplacement du mueble ou remise sur la facture correspondant à son coût, remise importante sur le prix de la pose du parquet, qu'il refasse la pièce concernée ?)

Par **MarieSete9**, le **23/07/2019** à **09:02**

Tout doux monsieur, je ne suis pas le fautif !
C'est exactement cela : faites un courrier, exposez lui vos désagréments et demandez lui de trouver une solution. Commencez une démarche amiable. Gardez les copies et les bordereaux d'envoi.
- s'il faut monter en pression, adressez vous à la chambre des métiers pour espérer une intervention officieuse
- sinon à votre assureur pour espérer une démarche auprès de son assureur
- sinon tentez une médiation civile
- sinon pourfendez le devant le juge mais là il vous faudra des preuves ... remarquez que s'il n'est pas finaud il aura reconnu les faits lors de vos premières démarches amiables, ça vous évitera toujours les frais d'un constat. A ce stade il vous faudra avoir un garage pour protéger votre véhicule car on ne sait jamais... Et vous aurez déjà passé des heures dans un bain de contrariété... A vous de voir.

Par **nihilscio**, le **23/07/2019** à **09:07**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour,

[quote]
il me souvient qu'en droit Français il est admis que le montant d'un devis est approximatif.

[/quote]
En droit français il y a deux types de marchés de travaux, le marché au forfait et le marché au métré. Les marchés conclus avec les particuliers sont presque toujours des marchés à forfait qui s'exécutent conformément à l'article 1793 du code civil. L'entrepreneur doit s'en tenir strictement au devis accepté par le maître de l'ouvrage. Tout travail supplémentaire doit faire l'objet d'un accord écrit. A défaut, l'entrepreneur ne peut les facturer.

La pratique habituelle est de retenir un montant, qui ne peut légalement dépasser 5% de celui des travaux, en garantie de la bonne exécution de l'ouvrage, et qui doit être libéré au plus tard un an à compter de la levée des réserves. Cela doit être prévu dans le contrat de marché et, en ce cas, l'entrepreneur peut apporter une caution bancaire pour éviter la retenue.

Dans la mesure où vous n'avez pas tout payé, vous avez un moyen de pression pour discuter d'une pénalité à déduire de la facture finale. Je ne vois guère qu'un dédommagement financier pour régler le différend.

Par **morobar**, le **23/07/2019** à **10:43**

Franchement on rêve.

[quote]
mais il me souvient qu'en droit Français il est admis que le montant d'un devis est approximatif.

[/quote]
J'ai besoin du texte qui précise cette approximation en droit français.

[quote]
adressez vous à la chambre des métiers pour espérer une intervention officieuse

[/quote]
Perte de temps, la chambre n'a pas pour objet de contrôler la qualité des artisans qui sont inscrits, pas plus que les propos des clients mécontents.

[quote]
adressez vous à la chambre des métiers pour espérer une intervention officieuse

[/quote]
L'assureur en MRH et souvent en protection juridique exclue les travaux du batiment.

EN tout état de cause il portarait une action directement vers le prestataire concerné et non son assureur éventuel.

[quote]

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

s'il n'est pas finaud il aura reconnu les faits lors de vos premières démarches amiables,

[/quote]
Par écrit et devant témoins cela va de soi.

[quote]
A ce stade il vous faudra avoir un garage pour protéger votre véhicule car on ne sait jamais...

[/quote]
Quel véhicule ?

Par **CM94**, le **24/07/2019** à **19:33**

Quand vous dîtes "L'entrepreneur doit s'en tenir strictement au devis accepté par le maître de l'ouvrage. Tout travail supplémentaire doit faire l'objet d'un accord écrit. A défaut, l'entrepreneur ne peut les facturer".

Qu'en est-il quand les suppléments sont dus au fait que quelque chose lui a pris plus de temps que ce qu'il avait calculé dans le devis . Doit il aussi y avoir avenant ?

Merci

Par **nihilscio**, le **24/07/2019** à **21:23**

Cela fait partie des aléas et un professionnel sait bien qu'il y a très souvent des surprises. Parfois le travail se révèle plus facile que prévu et la facture n'est pas diminuée, parfois il est plus difficile et la facture ne peut être augmentée. C'est le principe du marché à forfait comme énoncé à l'article 1793 du code civil. L'entrepreneur n'est pas payé en proportion d'un temps de travail ou d'un volume de matériaux apportés mais pour un résultat à un prix décidé à l'avance forfaitairement. S'il se présente une difficulté telle que c'est un cas de force majeure, alors le contrat est interrompu, l'entrepreneur se fait payer pour ce qu'il a fait et si une suite est donnée, ce sera selon un nouveau contrat librement négocié entre le maître de l'ouvrage et l'entreprise. Mais il faut que ce soit véritablement un cas de force majeure, c'est à dire véritablement imprévisible. S'il y a seulement incertitude sur le volume de travail à fournir, il faut prendre les dispositions adéquates lors de la négociation du contrat. Il est possible d'insérer des conditions dans le contrat. On peut aussi procéder par étapes sans s'engager jusqu'au bout. C'est le cas par exemple pour un ravalement sur une façade en béton dégradée. Comme on ne connaît pas d'emblée l'étendue des dégradations, on peut procéder en deux temps : dans un premier temps le béton sain est mis à nu, cela permet de mesurer le travail à fournir et alors l'entreprise propose un devis en conséquence, qui peut être accepté, discuté ou refusé.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **Lag0**, le **25/07/2019** à **07:56**

[quote]
Parfois le travail se révèle plus facile que prévu et la facture n'est pas diminuée,

[/quote]
Bonjour,

On peut aussi tomber sur des artisans "honnêtes"...

Je viens de faire élaguer de nombreux arbres sur mon terrain. Au moment de payer la facture, l'artisan reprend celle préparée à l'avance suivant le devis et me dit qu'il va la revoir et me l'envoyer plus tard car le travail avait été plus facile que prévu et qu'il ne pouvait pas me demander de payer autant. Ce qui fut fait effectivement...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés