

Ce à quoi vous devez faire attention lorsque vous désirez travailler avec un artisan.

Une bonne offre n'est pas seulement l'affaire de l'artisan. Un **accord préalable** précis entre le client et l'artisan est la meilleure condition pour une passation de commande réussie, où les deux parties sont finalement satisfaites. Cette liste de contrôle vous y aidera.

Télécharger la liste de contrôle (PDF, 83 kB)

1. une offre vaut mieux qu'un devis

Du point de vue du client, une offre écrite ferme avec un prix fixe est toujours meilleure qu'un devis sans engagement. Vous trouverez toutes les informations sur la validité, le caractère obligatoire et les coûts de l'offre et du devis dans notre tableau pratique.

2. demander au moins trois offres

Avant de faire appel à un artisan, il est conseillé de demander au moins trois devis. Il est recommandé de demander auparavant à des amis, des voisins ou à la famille avec quels artisans ils ont fait de bonnes expériences. Vous pouvez également trouver des artisans près de chez vous en consultant notre annuaire professionnel "Rat und Tat". Si l'entreprise est membre d'une corporation, vous pouvez vous adresser au service de conciliation de la corporation en cas de problèmes éventuels. Il vaut donc la peine de clarifier ce point au préalable.

3. l'offre doit être gratuite

En règle générale, l'établissement d'une offre est gratuit. Si vous voulez jouer la carte de la sécurité, demandez au préalable à l'artisan de vous confirmer qu'il s'agit bien d'une offre gratuite. Le paiement d'une offre n'est approprié que dans certains cas. Pour en savoir plus, consultez l'article Offre de l'artisan : 10 faits.

4. présence sur place généralement nécessaire

Pour de nombreuses mesures concernant l'installation de chauffage, l'artisan ne peut établir une offre fiable que s'il a visité l'installation et la maison au préalable. S'il se contente de vous donner un prix forfaitaire sans avoir vu l'installation, vous devriez plutôt vous fier aux offres d'autres prestataires.

5) Plus c'est concret, mieux c'est

L'offre doit mentionner les coûts des matériaux, les prix intermédiaires et les coûts salariaux. Cela permet de mieux comprendre les étapes de travail partielles, les indications de quantité ou l'installation de certains composants. Si l'artisan remarque que le matériel ou le temps nécessaire augmente, il doit soumettre une nouvelle offre au client suffisamment tôt. Dans ce cas, ce dernier a le droit de ne pas accepter la nouvelle offre. Il doit uniquement payer les prestations que l'artisan a fournies jusque-là. L'avantage des quantités concrètes réside

également dans le fait qu'en cas de dépenses de matériel/personnel plus faibles que prévu, le donneur d'ordre peut exiger une réduction de la somme finale à hauteur du prix. Comparez votre offre d'artisan avec l'offre type.

6) Respecter la durée de validité

L'offre doit mentionner une période de validité. Les périodes habituelles sont comprises entre un et trois mois. Tout ce que vous devez savoir sur le cadre juridique vous est expliqué par la centrale des consommateurs de Brême dans son commentaire invité.

7. vérifier l'offre

Une offre doit être lue très attentivement, y compris les petits caractères. Au début de l'offre, il devrait y avoir une brève description des services à fournir. Celle-ci doit être formulée de manière compréhensible et comprendre toutes les étapes nécessaires.

Dans l'offre, les coûts de matériel, les coûts salariaux et les frais de déplacement sont mentionnés et accompagnés de prix. Veillez à ce que ces postes soient tous mentionnés séparément. Si les frais de déplacement sont calculés de manière forfaitaire, faites-vous expliquer le calcul.

Attention aux formulations suivantes : métrage estimé, à titre indicatif, coûts prévisionnels, effort estimé, etc. Cela peut signifier qu'aucun calcul adéquat n'a été effectué et que des frais supplémentaires apparaissent par la suite.

Même si les artisans se protègent contre les "imprévus" dans une clause, il convient d'être prudent, car une modification ultérieure en cas d'arrivée d'un "imprévu", quel qu'il soit, peut faire grimper les coûts. Bien sûr, des coûts imprévisibles peuvent effectivement survenir. Un examen approfondi de l'offre pour s'assurer qu'elle est complète permet de réduire les risques.

Veillez à ce que les indications relatives aux matériaux et au travail soient claires. Les taux horaires pour les heures de maître/compagnon/apprenti devraient être mentionnés ici, avec des indications sur le temps nécessaire.

Globalement, si vous ne comprenez pas quelque chose ou si certaines clauses de l'offre vous semblent incohérentes, parlez-en à votre artisan. En outre, vous avez la possibilité de faire vérifier votre offre auprès du service de conseil en énergie des centres de consommateurs si vous avez des doutes sur les coûts et les prestations indiqués.

8. accepter l'offre

la fin de l'offre figure le prix total de la prestation proposée, daté et signé par l'entrepreneur. Si vous souhaitez accepter l'offre, vous devez consigner par écrit et signer l'attribution du marché aux conditions mentionnées dans l'offre. Il n'est désormais plus possible de modifier le prix ultérieurement. Si, au cours des travaux, il apparaît clairement que des mesures supplémentaires qui n'étaient pas prévisibles sont nécessaires, l'artisan doit vous en informer immédiatement et établir ensuite une nouvelle offre.