

# Notice technique

Domaine Sanitaire | eau | gaz

## Appareils sanitaires: l'intérêt d'indiquer les prestations

### Introduction

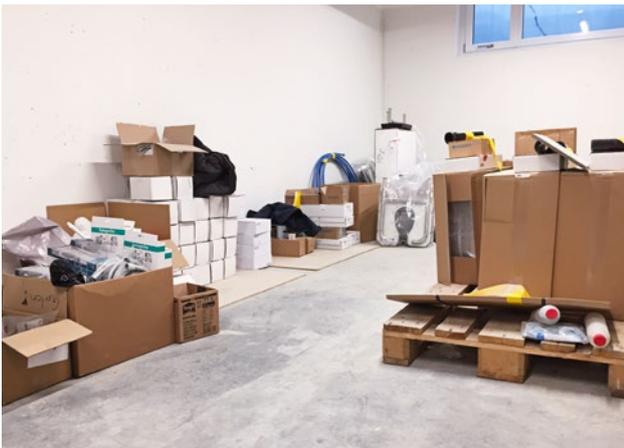
En ce qui concerne l'achat d'appareils sanitaires, les possibilités se multiplient pour les maîtres de l'ouvrage et les propriétaires: le commerce en ligne, les magasins de bricolage, les vendeurs directs mais aussi les fournisseurs étrangers les incitent à se passer de l'intermédiaire de l'installateur sanitaire.

Les prix de vente nets inférieurs qu'ils proposent sont souvent des prix à emporter ou avec livraison. De nombreux installateurs négligent d'indiquer dans leurs offres tout ou partie des prestations comprises, ce qui rend impossible toute comparaison de prix pour le client.



Conséquence : la décision d'achat repose non pas sur des bases solides, mais uniquement sur le prix indiqué. Le client ne connaît ni les prestations qu'il doit fournir lui-même, ni les risques, ni les paramètres dont il doit tenir compte.

Or, l'achat d'articles sanitaires demande mûre réflexion : les normes et directives très strictes ainsi que la complexité des appareils en matière d'hygiène et de sécurité sont décisives, tout comme les exigences du client en ce qui concerne le confort, la qualité, la durabilité et l'écologie, sans oublier les prestations de garantie, la prise en charge des risques et aussi et surtout le service après-vente. Il est donc indispensable de se faire conseiller par un spécialiste.



Situation à la livraison, également en cas de commande directe par le client



## Situation de départ

**Les prix bruts et les rabais figurant dans la plupart des offres ne permettent au client de connaître ni les prestations fournies ni les risques couverts.**

**Voici un aperçu des prestations que l'installateur fournit, mais dont le client n'est pas conscient :**

- Responsabilité concernant la qualité et la fonctionnalité du matériel livré
- Obtention des cotes, des prescriptions de construction, des instructions de montage, etc.
- Couverture des risques de cassure au montage des éléments en céramique ou semblables
- Garantie de l'obtention des pièces de rechange, etc.
- Responsabilité de l'utilisation d'appareils, de robinetteries et de matériaux certifiés
- Organisation, livraison dans les délais et planification des mesures correspondantes
- Prise en charge des coûts du transport, du déchargement et de la distribution du matériel jusqu'à son emplacement définitif
- Responsabilité en cas de retards résultant d'une erreur de livraison et prise en charge des frais qui en découlent
- Elimination du matériel d'emballage et prise en charge des frais qui en découlent
- Responsabilités concernant la sécurité du stockage provisoire sur le chantier, en particulier en cas de dommages dus aux éléments naturels, d'actes de vandalisme ou de vol avant la réception

**Autres prestations généralement non incluses en cas d'achat direct :**

- Equipement des appareils ou montage des robinetteries
- Montage de meubles et d'armoires

## Remarque

Le client croit généralement que la somme facturée par l'installateur correspond au montant donnant droit à des honoraires au projeteur. Or, ce n'est pas le cas selon la SIA. Les éléments d'installation fournis par le maître de l'ouvrage donnent également droit à des honoraires à ce dernier.

## Recommandation

suissetec recommande aux projeteurs et installateurs de structurer leurs offres de la manière suivante :

### 251.0 Appareils sanitaires courants

#### 251.0.1 Livraison des appareils sanitaires selon liste

Articles sanitaires (brut)	CHF
./ (le cas échéant) Rabais sur articles sanitaires	CHF
Articles spéciaux (brut)	CHF
./ (le cas échéant) Rabais sur articles spéciaux	CHF
Prix net articles fournisseur	CHF
Prestations supplémentaires/travail fournisseur	CHF
Transport	CHF
<b>251.0.1 Prix total net livraison</b>	<b>CHF</b>

#### 251.0.2 Prestations de l'entrepreneur à la livraison

• Obtention de la documentation technique Contrôle de la conformité du matériel utilisé (normes, directives)	CHF
• Organisation, livraison dans les délais, planification des mesures de réception et de déchargement, contrôle de la livraison Distribution jusqu'à l'emplacement définitif	CHF
• Elimination écologique du matériel d'emballage	CHF
• Responsabilité et prise en charge des risques jusqu'à la réception, couverture des risques de cassure au montage, des actes de vandalisme, des vols, etc.	CHF

#### Egalement recommandées

(prestations qui ne sont pas implicitement comprises selon la norme SIA 118/380):

• Réception provisoire des baignoires et receveurs de douche Protection jusqu'à la réception définitive	CHF
• Pose de joints en silicone sur les appareils et les robinetteries	CHF

#### Positions à indiquer si elles ne l'ont pas été sous Livraison :

• Equipement des appareils ou montage des robinetteries	CHF
• Montage de meubles et d'armoires	CHF

#### 251.0.2 Prix total prestations de l'entrepreneur à la livraison

### 251.0 Prix total prestations de l'entrepreneur à la livraison

CHF



Le soumissionnaire décide lui-même d'indiquer pour chaque position de prestations un prix ou la mention « inclus ». Attention : le prix de ces prestations doit être déclaré ou convenu au plus tard à la livraison par le maître de l'ouvrage.

Une fois l'article provenant du commerce en ligne ou d'un magasin de bricolage livré au client, il est bien entendu trop tard pour conseiller ce dernier. Cela étant, il est impératif d'être prévenant et de fournir un travail professionnel et satisfaisant. Il est très important d'expliquer au client qu'il supporte les risques et la responsabilité concernant les articles achetés en vente directe et de lui démontrer les avantages d'un achat auprès de l'installateur. Dans ce contexte, il convient d'insister sur les prestations après-vente, qui ne peuvent être fournies que par du personnel spécialement formé à cet effet.

## La distribution à trois niveaux: un atout pour toutes les parties concernées

Le **fabricant** se charge de l'innovation, de la recherche, du développement, de la certification, de la fabrication ainsi que de la documentation technique et de l'assistance.

Le **fournisseur** propose une gamme diverse et complète d'appareils et conseille la clientèle pour toutes les installations de salles d'eau dans un environnement esthétique et inspirant. Il se charge d'établir des listes des appareils choisis, s'occupe de la logistique et du stockage intermédiaire, et veille à ce que le transport ait lieu dans les délais nécessaires.

L'**installateur** vérifie la faisabilité technique en fonction de l'objet, coordonne les délais et organise la livraison en temps voulu. Il s'occupe de la distribution des appareils jusqu'aux emplacements définitifs, assure qu'ils soient correctement montés, supervise les travaux jusqu'à la mise en service et à la réception par le maître de l'ouvrage.

Chacun assume les tâches pour lesquelles il a été formé; chacun dispose des compétences et du matériel appropriés, garantissant ainsi que le **client final** bénéficie d'un résultat satisfaisant, autrement dit réalisé dans les délais et fonctionnant parfaitement.

## Si le maître de l'ouvrage souhaite malgré tout acheter les appareils lui-même

Il faut attirer son attention sur les articles 365, alinéa 3, et 369 du code des obligations, qui concernent les ordres donnés contrairement aux avis formels de l'entrepreneur.

Il convient également de citer l'article 136, alinéa 3, de la norme SIA 118. Il est vivement recommandé à l'entrepreneur de toujours aviser le maître de l'ouvrage lorsqu'il constate un élément non conforme aux règles de l'art. Il peut ainsi assurer sa position juridique.

Les deux parties doivent signer une convention portant sur les prestations fournies par le maître de l'ouvrage.

Lorsque le maître de l'ouvrage achète des appareils chez un fournisseur inconnu de l'entrepreneur, nous vous recommandons par ailleurs de calculer le prix du montage non pas selon les bases normées CAN 251.1, mais suivant un tarif horaire. Il est en effet probable que les articles ne seront pas livrés sous la forme habituelle (équipés et montés).

**WIR, DIE  
GEBÄUDETECHNIKER.**

**NOI, I TECNICI  
DELLA COSTRUZIONE.**

**NOUS, LES  
TECHNICIENS DU BÂTIMENT.**

#### **Informations complémentaires, documentations suissetec**

- Contrat-type « Avertissement »
- Modèle « Devoir d'avis de l'entrepreneur »
- Modèle « Livraison de matériel par le maître de l'ouvrage/  
clause libératoire de responsabilité »
- Convention d'utilisation

#### **Renseignements**

Le responsable du domaine Sanitaire | eau | gaz de suissetec se tient à votre disposition pour tout autre renseignement :

Tél. 043 244 73 38

Fax 043 244 73 78

#### **Auteurs**

Cette notice technique a été élaborée par la commission technique Sanitaire | eau | gaz.