

4/ La fixation du prix

Le fournisseur n'est pas tenu d'indiquer un montant précis dans son devis. Son prix peut être «**déterminable**» si la prestation souhaitée n'est pas clairement définie (charge à vous de limiter ces zones d'ombre) ou «**révisable**».

Dans le second cas, une clause de révision ou d'indexation doit être prévue, faute de quoi le prix mentionné dans le devis sera maintenu pendant toute la durée de la validité.

5/ Le respect du devis

Une fois signé, le devis engage les parties. Le professionnel est tenu de le respecter : étendue des travaux, coût (éventuellement révisé si c'est prévu), matériaux utilisés...

En cas de litige, tentez d'abord de régler l'affaire à l'amiable : adressez-vous directement à votre interlocuteur. Faites-vous aider par une association de consommateurs. Vous pouvez également faire appel à un conciliateur.

Si vous ne parvenez pas à vous mettre d'accord, vous devez saisir le tribunal judiciaire.

Un entrepreneur ne peut pas vous réclamer un supplément pour des travaux non prévus, même s'ils sont nécessaires à la réalisation du chantier, sans votre accord préalable.

Lignes téléphoniques Allô ORANGE, vous m'entendez ?

Les lignes téléphoniques qui courent le long des routes restent essentielles pour de nombreux habitants. Encore faut-il que le réseau soit bien entretenu.

Les obligations de l'opérateur

Orange, le gestionnaire du réseau prévoit «**d'arrêter progressivement les services des lignes téléphoniques**». Cela représente 1 million de km de câbles, 15 millions de poteaux et 30 millions de points d'accès. Avec la généralisation du mobile et le déploiement de la fibre optique, la «boucle locale cuivre» (c'est par là que transite le téléphone fixe et l'internet acheminé par l'ADSL) est appelée à cesser de fonctionner.

Le processus sera engagé dans 2 ans, pour une extinction prévue en 2030.

Orange affirme dépenser 500 millions d'€ par an pour entretenir le réseau. Malgré sa mort programmée, l'opérateur doit continuer de le maintenir à niveau. Les usagers qui dépendent encore des lignes en cuivre pour leur ligne fixe ou pour internet ont en effet le droit de bénéficier d'un service à la hauteur.

Continuité du service pas toujours assurée

Pour signaler «un équipement nécessitant une intervention (poteaux cassés ou penchés, câbles arrachés, armoires ouvertes...)», il faut se rendre sur **Dommages-reseaux.orange.fr** et remplir un formulaire (description et localisation du problème). Orange assure opérer «**dans les meilleurs délais**». Pourtant, c'est loin d'être toujours le cas. En décembre 2017, une députée de Saône et Loire épingleait l'entreprise pour le non-respect de son obligation de garantir la continuité du service public en matière de téléphone fixe. Elle pointait également l'abandon «**des lignes de fil de cuivre et du réseau... sans qu'une politique d'entretien et de rénovation ne soit clairement définie**».

En réponse, le secrétaire d'Etat en charge du numérique rappelait que si cette mission n'était pas correctement remplie, l'Autorité de régulation des communications élec-

troniques et des postes (Arcep) avait la possibilité de sanctionner Orange «**à hauteur de 5% de son chiffre d'affaires et jusqu'à 10% en cas de récidive**».

Rénovation énergétique : Profiter de l'éco-PTZ

Il s'agit de bénéficier d'un crédit de plusieurs milliers d'€ sans payer d'intérêts, c'est précieux pour aider à financer des travaux, souvent coûteux, d'isolation ou encore l'installation d'un chauffage par énergie renouvelable. Cet éco-PTZ est en vigueur jusque fin 2021 ; il est destiné à financer l'amélioration de la performance énergétique dans votre logement, soit un «bouquet» de travaux, soit une action isolée. Ce crédit est à solliciter auprès d'une banque et est remboursable sur 3 ans au minimum et 15 ans au maximum.

Les travaux éligibles

L'éco-PTZ finance des travaux bénéficiant d'une aide du programme « Habiter mieux » de l'Anah ou correspondant à au moins une des actions listées à l'article R319-16 du Code de la Construction et de l'habitation.

Sont concernés les travaux d'isolation thermique des toitures, des murs extérieurs, des fenêtres...Il permet également la réhabilitation de systèmes d'assainissement non collectifs.

Montants maximum de l'Eco-PTZ

Montant maximal de prêt par logement	Action simple (en copropriété)	Bouquet de travaux		Performance énergétique globale	Assainissement non collectif
		2 travaux	3 travaux ou plus		
	10000€	20000€	30000€	30000€	10000€

Les travaux doivent être réalisés par un professionnel, labellisé «reconnu garant de l'environnement» RGE. L'annuaire est disponible sur le site faire.gouv.fr/trouver-un-professionnel. (sauf pour l'assainissement non collectif).

A savoir : les matériaux doivent posséder des caractéristiques techniques fixées par le code des impôts (art. 18 bis de l'annexe 4).

La banque peut-elle refuser ma demande de d'éco-PTZ ?

Oui, mais de votre côté, rien ne vous empêche de chercher auprès d'un autre établissement bancaire.

En tant que locataire, puis-je en bénéficier ?

NON, l'éco-PTZ, délivré sans conditions de ressources, est réservé aux propriétaires et aux bailleurs.

Est-il possible de le cumuler avec d'autres aides ?

OUI, avec le prêt à taux zéro, délivré sous conditions de ressources et avec la plupart des aides : Anah...

Des questions pour le prochain numéro de notre INFOS CONSOMMATEURS ?

jacquinot9@aol.com
pascal.laty@famillesrurales.org
louis.cartier@famillesrurales.org



INFOS CONSOMMATEURS

Mois de novembre 2020

COMMENT SÉCURISER VOS ACHATS EN LIGNE ?



Les achats et commandes en ligne font désormais partie du quotidien de chacun. En période de fêtes et en raison de la situation actuelle (où nos déplacements sont limités), nous sommes d'autant plus enclins à nous

servir des sites d'achats en ligne. Si l'opportunité de se faire livrer chez soi (et parfois à des prix avantageux) est séduisante, il faut pourtant redoubler de vigilance pour éviter de mauvaises surprises. Voici les principaux réflexes à adopter pour bien sécuriser vos données personnelles lors d'achats en ligne :

- 1** Vérifiez toujours que le site web sur lequel vous souhaitez effectuer vos achats est bien sécurisé. Le moyen de s'en assurer ? L'adresse URL du site web doit commencer par "https" et non simplement "http". À côté de cette adresse, la présence d'un cadenas (fermé) vous indique également que le site est certifié.
- 2** Evitez d'enregistrer vos informations bancaires (numéro de carte). Il est préférable de renseigner ces informations à chaque nouvel achat, même si vous commandez régulièrement sur un site web en particulier.
- 3** N'effectuez jamais d'achats lorsque vous êtes connectés à un réseau public (partagé par plusieurs personnes). Un réseau public est en effet particulièrement exposé au vol de données. Le plus sûr est d'effectuer vos achats chez vous, connecté à votre réseau personnel, pour lequel vous payez un abonnement mensuel.

Sachez que vous pouvez obtenir des conseils supplémentaires sur le site de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).



TOUTES NOS PERMANENCES

POINT D'ACCÈS AU DROIT (PAD)

Le lundi de 9h00 à 12h00

Cyber Base

55 rue Ampère à Chaumont

au 0325017692

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Le mardi de 9h00 à 12h00

au 0683642603

FAMILLES RURALES

13 rue Victor Fourcault - BP 77

52003 Chaumont cedex

au 0325351277



PRÉFET
DE LA
HAUTE-MARNE



santé
famille
retraite
services





SOUSCRIRE UN ABONNEMENT,
C'est du sérieux !



LES DEVIS
Bien savoir les décrypter



LIGNES TÉLÉPHONIQUES,
Allo Orange, vous m'entendez ?



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE
Profiter de l'éco-PTZ

Le prix du timbre va de nouveau s'envoler

Il vous reste moins de deux mois pour faire provision de timbres.

A partir du 1er Janvier, la vignette rouge (lettre prioritaire) sera vendue 1,28 € contre 1,16 € actuellement pour un pli de moins de 20 grammes. Son prix aura ainsi doublé en 8 ans !

La lettre verte passera de 0,97 € à 1,08 €.

Pour justifier ces hausses importantes et régulières, la Poste rappelle qu'elle est confrontée à l'effondrement des volumes de courriers alors que les contraintes de service universel sont maintenues : elle doit assurer la distribution 6 jours sur 7 en tout point du territoire.

Le dépôt d'une vraie plainte en ligne bientôt possible

Depuis plusieurs années, il est possible d'entamer en ligne une démarche de dépôt de plainte sur le site service-public.fr pour une atteinte aux biens (vol, dégradation, escroquerie...) ou un fait discriminatoire (diffamation, injure...). Il faut ensuite prendre RDV à la gendarmerie ou au commissariat pour aller signer cette plainte.

Objectif de cette pré-plainte en ligne : un gain de temps pour la victime et les forces de l'ordre. Bientôt, le dépôt d'une vraie plainte en ligne sera possible, mais uniquement pour les victimes de faits commis sur Internet, selon 2 arrêtés des 26 et 30 juin 2020.

Les personnes ayant subi une escroquerie, un chantage en ligne ou une extorsion de fonds (tel un piratage de compte bancaire) n'auront donc plus à se déplacer, ou uniquement si elles le souhaitent.

Le mail simple n'a pas valeur de recommandé

Un contrat peut-il être résilié par l'envoi d'un simple mail ?

NON, un simple courriel n'a pas la valeur juridique d'une lettre recommandée avec avis de réception. Car si vous pouvez prouver que vous avez bien envoyé le message tel jour à telle personne, en revanche rien ne garantit qu'il a bien été reçu par le destinataire. Ce dernier peut très bien décider de ne pas accuser réception de votre missive, même s'il l'a bien reçue. Vous n'aurez aucun moyen de prouver le contraire.

Pour toute démarche administrative importante ou résiliation d'un contrat (sauf si celui-ci spécifie d'autres modalités de résiliation), il est conseillé de recourir à la lettre recommandée papier ou bien à la lettre recommandée électronique qui répond, elle, aux dispositions de l'article L 100 du Code des Postes et Communications électroniques. L'envoi est assuré par un prestataire qui offre les mêmes garanties qu'un recommandé papier.

SOUSCRIRE à un ABONNEMENT C'est du sérieux !

Un abonnement ne se souscrit pas à la légère. Avant de signer un contrat ou de le résilier, un petit rappel de tout ce qu'il faut savoir

A quoi dois-je faire attention lorsque je prends un nouvel abonnement ?

Encore plus que pour un achat ponctuel, il faut prendre le temps de lire les lignes écrites en petits caractères et les conditions générales. Regarder si l'offre comporte une période d'engagement et ce qui est envisagé en cas de problème (vol, casse, baisse de revenus...). S'assurer que le contrat ne prévoit ni hausse de tarif automatique, ni facturation de services inutiles. Si vous décidez de changer d'offre ou de résilier, regarder les procédures et les frais.

Accepter une offre par téléphone m'engage t-il ?

Dans le cas d'un démarchage (si vous avez été contacté par le professionnel), une confirmation écrite est nécessaire (sauf exception légale). Cela peut passer par la signature d'un contrat papier ou une signature électronique.

Puis-je me rétracter après m'être abonné ?

Dès lors que vous avez souscrit votre contrat à distance, vous disposez, le plus souvent, de 14 jours pour changer d'avis. Si le professionnel peut prouver que vous avez demandé à bénéficier du service avant la fin du délai de rétractation, il est en droit de vous facturer un montant correspondant au temps écoulé entre la signature du contrat et la demande de rétractation.

Quels sont mes recours si je suis abonné à un service contre mon gré ?

Pour toute souscription (hors démarchage), le professionnel est tenu de vous faire parvenir par écrit les caractéristiques essentielles du contrat et la procédure à suivre pour exercer votre droit de rétractation. Si vous recevez un tel message, le plus simple est de vous rétracter. Dans le cas contraire, contestez l'abonnement et mettez le professionnel en demeure de vous rembourser les sommes prélevées.

Comment résilier un abonnement ?

Le processus de résiliation varie selon le service et le type de contrat proposés. Il faut consulter et suivre les indications figurant dans les conditions générales de vente.

Ai-je le droit de rompre un abonnement pendant une période d'engagement ?

OUI, à condition de motiver la rupture d'abonnement en expliquant que vous ne pourrez plus profiter du service (départ à l'étranger, déménagement dans une zone non desservie...) ou si le professionnel ne respecte pas ses obligations. En dernier recours, il revient au juge d'apprécier si votre motif est légitime ou pas.

Le professionnel peut-il augmenter le tarif ou modifier le service ?

Il en a le droit, à condition qu'il le fasse à la date d'échéance du contrat, qu'il vous en avertisse suffisamment tôt et qu'il vous laisse la possibilité de résilier l'abonnement. Il existe toutefois une exception pour les opérateurs Telecom (téléphone et internet) qui peuvent procéder à des augmentations et à des modifications de service à tout moment.

Que faire si le professionnel ne me facture pas la somme convenue ?

Si le montant prélevé n'est pas prévu au contrat, il faut demander au prestataire de justifier le bien-fondé de cette différence et le cas échéant de vous rembourser.

Des frais de résiliation peuvent-ils m'être appliqués ?

Généralement, oui, mais ils doivent figurer dans votre contrat et être dûment justifiés. Ils sont censés correspondre aux coûts réels supportés par le professionnel pour résilier l'abonnement.

Si je continue à être prélevé alors que je ne suis plus abonné, comment puis-je agir ?

Il faut demander à votre banque de révoquer l'autorisation de prélèvement et adresser au professionnel une lettre recommandée le mettant en demeure de vous rembourser les montants indûment perçus. Si besoin, faites-vous aider par une Association de Consommateurs ou bien saisissez le médiateur

LE DEVIS d'un artisan ou d'un prestataire : Bien savoir le décrypter !

Le devis, c'est la clé de la relation commerciale entre un professionnel et son client. Il éclaire sur le contenu des interventions et leur montant. Il permet de comparer les tarifs pratiqués par les différents entrepreneurs.

1/ Son obtention

Par principe, le devis est facultatif SAUF pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien, quel que soit le coût estimé. (art.4 de l'arrêté du 24.1.17 modifié relatif à la *publicité des prix*), de services à la personne dont le montant excède 100 € TTC, ou dès lors que le client en fait la demande (art.6 de l'arrêté du 17.3.15 relatif à l'*information préalable du consommateur*). Il est gratuit dans certains secteurs d'activités (déménagement - pompes funèbres - optique...). Dans d'autres, il est parfois facturé.

Le professionnel doit vous prévenir si le devis est payant. Sinon, vous pouvez refuser de le régler ou lui réclamer le remboursement des sommes déjà versées.

2/ Son contenu

L'arrêté du 24 janvier 2017 impose de faire figurer un certain nombre de mentions dans un devis :

mentions obligatoires :

- * l'identité et les coordonnées du professionnel et de son client (nom, prénom, adresse, dénomination sociale, numéro de Siret, capital social)
- * la date à laquelle le devis est réalisé
- * la nature et la description de chaque prestation ou de chaque bien à livrer
- * le taux horaire pratiqué
- * le prix du bien ou de la prestation
- * les frais de déplacement
- * la signature du professionnel
- * la somme totale à payer, HT et TTC.

Il faut que les différentes prestations y soient précisément chiffrées (en m², en mètres linéaires...) les tarifs (non définitifs) doivent être indiqués, ainsi que la date de validité de l'offre. Généralement fixée à 3 mois, cela vous laisse le temps de comparer plusieurs propositions.

Pour que le devis prenne effet, vous devez renvoyer au professionnel le devis signé assorti de la mention manuscrite « bon pour accord ».

3/ La signature

Un devis ne vous engage pas tant qu'il n'est pas signé. A ce stade, vous versez des arrhes ou un acompte. Si vous changez d'avis après avoir payé des arrhes, vous les perdez. Si le professionnel renonce à l'exécution du contrat, il doit vous restituer le double de leur valeur (art. L 214-1 du code de la consommation)