LMPROJET
MAÎTRE D'OEUVRE

PLAN D'ACTION

PROBLÈMES
APRÈS RÉCEPTION

DES PROBLEMES SURVENUS APRÈS VOTRE RÉCEPTION !

Voici ce qu'il faut savoir

LMPROJET
MAÎTRE D'OEUVRE

Garantie Biennale

1. Pendant 2 ans après la réception des travaux, le constructeur est tenu de réparer ou remplacer les éléments d'équipement de l'ouvrage qui ne fonctionnent pas correctement.
2. Les éléments couverts par la garantie biennale sont les éléments dissociables de l'ouvrage : Ballons d'eau, Volet roulant ou non, Chaudière ou pompe à chaleur, Faux plafonds, Porte-fenêtres, Revêtements muraux...

Garantie Décennale

1. Elle couvre pour une durée de 10 ans les dommages résultant de travaux de construction.
2. Elle protège des vices, des malfaçons, ainsi que des non conformités à certaines normes obligatoires. Les dommages venant affecter la solidité de l'ouvrage ou qui le rendent impropre à sa destination : Des fissures sur les murs porteurs, Des problèmes liés à la charpente, Une dalle qui s'affaisse, Des infiltrations, Une rupture d'une canalisation encastrée...

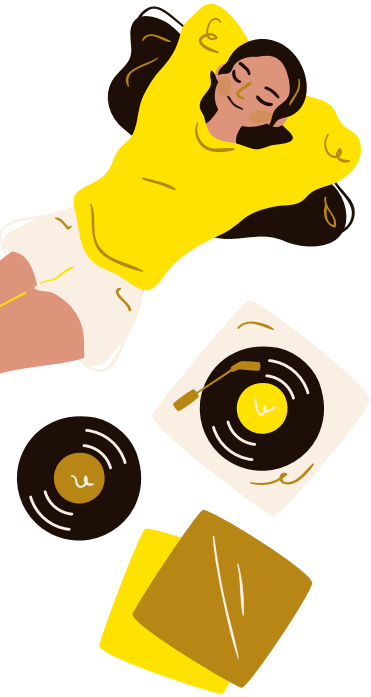
	Garantie biennale	Garantie décennale
Électricien	✓	✓
Plombier	✓	✓
Peintre	✗	✓
Carreleur-mosaïste	✗	✓
Installateur thermique	✓	✓
Gros oeuvre / Maçonnerie	✗	✓

Vous trouverez ci-dessous le plan en cas de problème ainsi que des courriers type pour vous aider.

Mon Plan en cas de problème

Assurez-vous de signaler les désordres dans un délai 5 jours ouvrés maximum après avoir constaté le sinistre ou la malfaçon .

Attention aux dates indiqués dans vos courriers.



1 Des signes d'ennuis :

1. Après la réception vous avez observés des problèmes
2. Listez les problématiques
3. Munissez-vous de vos élèments d'assurances DOMMAGE OUVRAGE (pour construction neuve) ainsi que les assurances décennales des entreprises (voir dans votre DOE)

2 Les 1er démarches à faire :

1. Stipulez à l'entreprise par téléphone puis par email des désordres constatés et réclamez un retour de leur part sous 15 jours.
2. Faire un courrier AR à l'entreprise, si aucune réponse de l'entreprise.
3. Si aucune réponse 15 JOURS après le AR, vous pouvez contacter l'assureur de l'entreprise. L'article L. 124-3 du Code des Assurances vous donne la possibilité d'agir directement, en qualité de tiers lésé, contre l'assureur de la personne qui engage sa responsabilité.

3 Faites marcher votre DOMMAGE/ OUVRAGE

(si vous n'avez souscrit aucune assurance DO pour vos travaux - passez cette étape) :

1. Envoyez un courrier AR à votre assureur DO (voir courrier type)

4 L'assureur de l'entreprise ne veut pas prendre en charge les désordres

https://www.mediation-assurance.org/constituer-mon-dossier/

5 En cas de crise :

Appelez un avocat. Je vous conseille
ARTURUS AVOCAT - demander Mme SZMUKLER

https://arturus-avocats.fr/

Prénom Nom
Fonction
Adresse
Code Postal Ville

Entreprise destinataire
Adresse
Code Postal Ville

Lieu, Date

Objet : Demande d'application de la garantie biennale

Lettre en recommandée avec Accusé de Réception

Madame, Monsieur,

J'ai fait intervenir votre entreprise le ..... dans le cadre de travaux dans mon logement, situé à ..... La réception a été réalisée le .....

Cependant, j'observe aujourd'hui, le ....., plusieurs problèmes : ..... (faire un listing des problèmes rencontrés). De ce fait, en vertu de la garantie biennale, je vous prie de venir dans les plus brefs délais constater ces problèmes et effectuer les travaux adéquats de réparation.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Prénom Nom
Fonction
Adresse
Code Postal Ville

Entreprise destinataire
Adresse
Code Postal Ville

Lieu, Date

Objet : Demande d'application de la garantie décennale

Lettre en recommandée avec Accusé de Réception

Madame, Monsieur,

J'ai fait intervenir votre entreprise le ..... dans le cadre de travaux dans mon logement, situé à ..... La réception a été réalisée le .....

Cependant, j'observe aujourd'hui, le ....., plusieurs problèmes : ..... (faire un listing des problèmes rencontrés) selon que « ces désordres portent atteinte à la solidité de l'immeuble » ou « le rendent impropre à la destination de l'immeuble ».

De ce fait, en vertu de la garantie décennale telle qu'elle est prévue aux articles 1792 et suivants du Code civil, je vous prie de venir dans les plus brefs délais constater ces problèmes et effectuer les travaux adéquats de réparation.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

Prénom, Nom
Adresse
Code Postal – Ville
Tel :

Compagnie d'assurance destinataire
A l'attention de [votre interlocuteur]
Adresse
Code Postal – Ville

À [Ville], le [Date]

Objet : déclaration de sinistre dans le cadre de la garantie dommages-ouvrage

Références :

- Le N° du contrat d'assurance et le cas échéant celui de l'avenant
- Le nom et adresse du propriétaire.
- L'adresse de la construction endommagée
- [Ajoutez si vous en avez un : copie à mon courtier d'assurance, M. X, situé à...]

Madame, Monsieur,

La construction, à l'adresse précisée en en-tête, et dont j'ai réceptionné les travaux le [précisez la date], soit après l'échéance de la garantie de parfait achèvement, connaît des désordres qui semblent être le fruit de malfaçons, en l'occurrence [précisez les désordres et joignez copies d'un maximum de justificatifs tels que des photos et, si vous ne l'avez pas déjà fait lors de l'envoi du procès-verbal de réception des travaux, le contrat de construction comportant les coordonnées de l'entrepreneur et ses attestations d'assurance].

Ces désordres apparus en date du ...risquent à court terme de [précisez les conséquences prévisibles telles que : provoquer des infiltrations d'eau dans les murs, sur la charpente...].

[Ajoutez éventuellement : pour prévenir immédiatement l'aggravation de la situation j'ai dû prendre les mesures d'urgence strictement nécessaires suivantes... Vous trouverez ci-jointes les factures des frais occasionnés]

suite ...

Joindre à ce courrier les éléments suivants :

Photos des dommages : [Précises et de bonne qualité] ;
Devis estimatif de réparation des travaux : [Seulement si vous évaluez le coût des réparations inférieur à 1800 €] ;
Copie du procès-verbal de réception : [Si vous en disposez encore] ;
Copie de la mise en demeure adressée à l'entrepreneur : [Seulement si vous êtes encore en période de garantie de parfait achèvement, et donc que l'entrepreneur a manqué à ses obligations]

Enfin, je tiens à votre disposition les objets endommagés pour toute expertise que vous jugeriez utile.

En attendant le règlement complet de ce sinistre, je sollicite le versement de [précisez le montant] à titre provisionnel pour faire face aux travaux d'urgence que j'ai dû engager.

Ces dommages étant dus à un vice de construction [ou] mettant en péril la solidité de mon logement, je vous prie de bien vouloir prendre en charge le montant des travaux nécessaires à sa remise en état dans le respect des garanties souscrites dans mon contrat d'assurance

Je vous prie, Madame, Monsieur, d'agréer mes sincères salutations.

Signature