

MODULE · VOLUME 1 H 30

1.3

Documents commerciaux et chaîne contractuelle

Du devis à la facture · Délais légaux belges
Clause de renonciation · Moyens de paiement

COURS

Assurer le Volet Financier

SÉANCE

1 sur 4 — Fondamentaux

FORMATEUR

Alexandre de Beukelaer

1. Introduction et objectifs

2. La chaîne contractuelle – vue d'ensemble

3. La demande de prix et l'offre de prix (devis)

4. Le bon de commande

5. Le bon de livraison

6. La facture – mentions obligatoires et délais légaux

7. La clause de renonciation

8. Les moyens de paiement

9. Synthèse – Tableau récapitulatif

10. Solutions de tous les exercices du chapitre

1. Introduction et objectifs

Chaque transaction commerciale, même la plus banale, repose sur une succession de documents qui encadrent juridiquement les rapports entre l'entreprise et son client. Une demande de prix conduit à une offre, qui devient un contrat à la signature, qui débouche sur une livraison, qui se conclut par une facture et un paiement. À chaque étape, un document matérialise l'engagement des parties et conditionne le déclenchement de l'étape suivante.

Maîtriser cette chaîne ne relève pas du formalisme administratif : c'est un outil de protection juridique et de sécurisation financière. Un devis non signé ne vaut rien. Une facture sans mentions obligatoires peut être rejetée par le client ou contestée par l'administration fiscale. Un bon de commande mal rédigé ouvre la porte au litige. Connaître précisément le rôle, la valeur juridique et les obligations légales de chaque document permet d'éviter la majorité des contentieux et des impayés.

Ce module suit l'ordre chronologique d'une transaction type, depuis la première sollicitation du client jusqu'à l'encaissement du paiement. Chaque document est présenté avec sa définition, son cadre juridique belge, ses mentions essentielles et les pièges les plus fréquents.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, vous serez capable de :

- Identifier les six étapes de la chaîne contractuelle et le rôle de chaque document
- Rédiger un devis qui ait valeur de contrat une fois signé par le client
- Reconnaître les mentions obligatoires d'une facture en Belgique
- Appliquer correctement le délai légal de facturation pour les travaux immobiliers
- Expliquer la clause de renonciation et son délai de 7 jours ouvrables
- Choisir le moyen de paiement adapté à chaque situation commerciale

Pré-requis

Ce module ne suppose pas de pré-requis spécifiques. Les notions de TVA, marge et HTVA vues dans les modules 1.1 et 1.2 facilitent la compréhension mais ne sont pas indispensables.

2. La chaîne contractuelle – vue d'ensemble

Toute transaction commerciale entre un chauffagiste et son client suit une succession d'étapes formalisées par des documents. Chacun de ces documents a un rôle spécifique et une valeur juridique propre.

2.1 Les six étapes de la chaîne



Cette chronologie est la trame standard d'une transaction. Dans la pratique d'un chauffagiste, certaines étapes peuvent fusionner (par exemple le bon de livraison et la facture en cas de prestation de service simple), mais chaque transaction doit pouvoir être documentée à chaque étape — en particulier en cas de litige.

2.2 Rôle et valeur juridique de chaque document

Document	Rôle	Valeur juridique
Demande de prix	Sollicitation par le client	Aucune — simple expression d'intérêt
Offre de prix (devis)	Proposition commerciale chiffrée	Engage le chauffagiste sur le prix et les conditions ; sans valeur contractuelle tant qu'elle n'est pas signée par le client
Bon de commande	Acceptation formelle de l'offre par le client	Constitue un contrat de vente entre les parties
Bon de livraison	Attestation de remise des marchandises ou de réalisation des travaux	Preuve d'exécution de la prestation
Facture	Réclamation du paiement et document fiscal	Constitue la créance et déclenche l'obligation de paiement
Paiement	Règlement effectif de la facture	Éteint la créance

ATTENTION — DOCUMENTER CHAQUE ÉTAPE

L'absence de document à une étape rend la suivante fragile. Sans devis signé, le client peut contester le prix. Sans bon de commande, l'entrepreneur peut contester la commande. Sans bon de livraison signé, le client peut contester la réalisation. Sans facture conforme, l'administration fiscale peut rejeter la déduction de TVA.

Pour un chauffagiste indépendant, la règle de prudence est simple : **tout document doit être signé et conservé au minimum 7 ans** (durée de prescription fiscale belge pour les pièces comptables).

2.3 Exercices sur la chaîne contractuelle

Exercice 1 – Ordre des documents

Remettez dans l'ordre chronologique les documents suivants reçus ou émis lors d'un chantier d'installation de chaudière :

1. Facture
2. Devis signé par le client
3. Demande de prix par téléphone
4. Bon de livraison du matériel
5. Virement bancaire du client
6. Bon de commande envoyé au client

Exercice 2 – Document manquant

Vous avez réalisé un chantier de remplacement de chaudière de 6 200 €. Le client conteste maintenant le prix en affirmant qu'il pensait que cela coûterait moins. Vous n'avez aucun devis signé en main, seulement un échange de SMS. Quels sont les risques ? Quel document manque pour vous protéger ?

3. La demande de prix et l'offre de prix (devis)

3.1 La demande de prix

DÉFINITION

La **demande de prix** est la sollicitation par un client (particulier ou professionnel) auprès d'un fournisseur, en vue d'obtenir une proposition chiffrée pour une prestation ou la fourniture d'un bien.

Elle peut prendre n'importe quelle forme : appel téléphonique, e-mail, formulaire de contact en ligne, demande verbale lors d'une visite. La demande de prix **n'engage pas son auteur** — c'est une simple expression d'intérêt. Le client peut solliciter plusieurs prestataires sans aucune obligation d'achat.

3.2 L'offre de prix (devis)

DÉFINITION

L'**offre de prix** (communément appelée **devis**) est la proposition commerciale chiffrée et détaillée que l'entrepreneur adresse au client en réponse à sa demande. Elle engage l'entrepreneur sur le prix, les conditions et le délai de validité indiqués.

Le devis acquiert sa **valeur contractuelle dès la signature** par le client. Avant cette signature, il ne lie aucune des deux parties — l'entrepreneur peut le modifier et le client peut l'ignorer. Une fois signé, il devient un **contrat** au sens du Code civil belge, et engage les deux parties sur l'ensemble des conditions énoncées.

3.3 Mentions essentielles d'un devis

Un devis professionnel doit comporter au minimum :

- **L'identité complète de l'entreprise** : raison sociale, adresse, numéro BCE, numéro TVA, coordonnées de contact
- **L'identité du client** : nom, adresse de facturation, adresse du chantier si différente
- **La date d'émission** et le **numéro** du devis
- **La durée de validité** de l'offre (typiquement 30 jours)
- **La description détaillée** des prestations et matériaux : quantités, références, marques
- **Le prix unitaire** et le **prix total HTVA** par poste
- **Le taux de TVA applicable** (6 % rénovation, 21 % neuf) et le **total TVAC**
- **Les conditions de paiement** : acomptes, délai, modes acceptés
- **Le délai d'exécution** prévu
- **Les conditions générales de vente** (CGV) en annexe ou au verso
- **La clause de renonciation** obligatoire pour les ventes B2C hors établissement (voir section 7)
- Un **espace de signature** daté avec mention « Bon pour accord »

3.4 Durée de validité

L'entrepreneur fixe librement la durée de validité de son devis. Cette durée doit être raisonnable : en chauffage, elle est généralement comprise entre 15 et 60 jours, selon la volatilité des prix fournisseurs. Au-delà du délai, l'entrepreneur n'est plus tenu par les conditions proposées et peut demander une révision du prix.

Cette précaution est devenue indispensable depuis que les prix des matières premières (cuivre, acier, composants électroniques des chaudières) connaissent des variations rapides. Un devis émis en mars et signé en septembre n'a plus aucune chance de couvrir les coûts d'achat actualisés.

ATTENTION – DEVIS GRATUIT OU PAYANT ?

En Belgique, le devis est **par défaut gratuit**. Mais l'entrepreneur peut le facturer s'il l'a clairement annoncé au préalable. Pour des études complexes (PAC avec calcul thermique, projet rénovation lourd), facturer le devis (avec déduction du montant en cas de signature du chantier) est une pratique courante qui protège contre les demandeurs qui multiplient les sollicitations sans intention d'achat.

3.5 Exercices sur le devis

Exercice 3 – Valeur juridique

Vous remettez un devis détaillé à un client. Trois semaines plus tard, vous augmentez vos tarifs de 8 % suite à une hausse fournisseur. Le client revient deux mois après le devis initial et veut le signer au prix annoncé. Pouvez-vous refuser ? À quelle condition ?

Exercice 4 – Mentions obligatoires

Parmi les mentions suivantes, identifiez celles qui **doivent** figurer sur un devis professionnel à destination d'un particulier :

1. Numéro BCE de l'entreprise
2. Couleur du fourgon utilisé pour la livraison
3. Taux de TVA applicable
4. Conditions générales de vente
5. Photo du gérant
6. Clause de renonciation pour vente conclue au domicile
7. Durée de validité de l'offre
8. Numéro de téléphone du concurrent direct

4. Le bon de commande

4.1 Définition

DÉFINITION

Le **bon de commande** est le document par lequel le client formalise son acceptation de l'offre de prix et engage la prestation. Il constitue, au sens juridique, un **contrat de vente** entre l'entreprise et son client.

Dans la pratique du chauffagiste, le bon de commande peut prendre deux formes équivalentes :

- Le **devis contresigné** par le client avec la mention « Bon pour accord » : c'est la forme la plus courante
- Un **document séparé** émis par le client (typique des marchés B2B ou publics), reprenant les conditions de l'offre

Quelle que soit la forme, le bon de commande doit reprendre toutes les conditions de l'offre acceptée : description, prix, conditions de paiement, délai d'exécution.

4.2 Différence avec le devis

Le devis est une *proposition* unilatérale émise par le fournisseur. Le bon de commande est l'*acceptation* par le client qui transforme cette proposition en contrat bilatéral. Sans bon de commande (ou sans devis signé), il n'y a pas de contrat — seulement une offre en attente.

	Devis (offre)	Bon de commande
Émetteur	L'entrepreneur	Le client (ou devis contresigné)
Statut juridique	Proposition unilatérale	Contrat bilatéral
Engagement	Entrepreneur sur le prix	Les deux parties sur la prestation
Effet	Aucun avant signature client	Déclenche l'obligation d'exécuter et de payer

4.3 Exercices sur le bon de commande

Exercice 5 – Contrat ou pas contrat ?

Pour chacune des situations suivantes, indiquez si un contrat est formé entre l'entrepreneur et le client :

1. L'entrepreneur a envoyé un devis ; le client n'a pas répondu après 3 semaines
2. L'entrepreneur a envoyé un devis ; le client a appelé pour dire « Allez-y »
3. L'entrepreneur a envoyé un devis ; le client l'a signé et renvoyé scanné par e-mail
4. Un échange de SMS confirme le prix et la date d'intervention
5. Le client a versé un acompte sans signer le devis

Exercice 6 – Modification après bon de commande

Une fois le bon de commande signé, le client souhaite ajouter deux radiateurs supplémentaires non prévus initialement. Comment formaliser cette modification ?

5. Le bon de livraison

5.1 Définition

DÉFINITION

Le **bon de livraison** (ou bordereau de livraison) est le document qui atteste la remise physique des marchandises ou la réalisation des travaux par le fournisseur au client. Il sert de preuve d'exécution de la prestation.

Dans la pratique d'un chauffagiste, le bon de livraison existe sous deux configurations :

- **Bon de livraison du fournisseur** : reçu par l'entreprise lors de la livraison des matériaux (chaudières, radiateurs, accessoires) par le grossiste. Il doit être conservé et rapproché de la facture fournisseur correspondante.
- **Bon de livraison/intervention au client** : remis au client après l'installation ou le dépannage, attestant la bonne fin des travaux. C'est souvent une fiche d'intervention contresignée par le client à la fin du chantier.

5.2 Rôle dans la chaîne

Le bon de livraison constitue la pièce qui autorise la facturation. Sans preuve d'exécution, la facture peut être contestée par le client (« Je n'ai jamais reçu cette chaudière », « Le dépannage n'a jamais eu lieu »). À l'inverse, un bon de livraison signé par le client constitue une présomption forte de bonne exécution.

Le bon de livraison mentionne typiquement : la date d'intervention, le nom du technicien, la liste détaillée des marchandises livrées ou des opérations effectuées, l'état des lieux à la fin de la prestation, les éventuelles réserves émises par le client, et un espace de signature client.

5.3 Cas particulier du chauffagiste

Pour un chauffagiste, la prestation comporte généralement à la fois une livraison de matériel (la chaudière, les radiateurs) et une prestation de service (la pose, le raccordement, la mise en service). Le bon de livraison-intervention récapitule l'ensemble et matérialise la **réception du chantier**. C'est à partir de cette date que court le délai de garantie et que la facture peut être émise.

ATTENTION – RÉSERVES À LA LIVRAISON

Si le client émet des réserves lors de la signature du bon de livraison, elles doivent être consignées par écrit sur le bon lui-même.

Une réserve orale n'a aucune valeur. À l'inverse, un bon signé sans réserve emporte la présomption que la prestation est conforme à la commande.

5.4 Exercices sur le bon de livraison

Exercice 7 – Utilité du bon de livraison

Trois mois après l'installation d'une chaudière, un client conteste avoir reçu un radiateur particulier (figurant pourtant sur le devis et la facture). Vous n'avez pas fait signer de bon de livraison. Comment prouver la livraison ? Quels documents auriez-vous pu produire ?

6. La facture – mentions obligatoires et délais légaux

6.1 Définition

DÉFINITION

La **facture** est le document comptable et fiscal qui matérialise la créance de l'entreprise sur son client. Elle réclame le paiement, fixe les modalités et constitue la pièce justificative obligatoire en matière de TVA.

6.2 Mentions obligatoires en Belgique

Toute facture émise en Belgique doit comporter les mentions suivantes, sous peine de nullité fiscale et de rejet de la déduction de TVA pour le client :

- La mention « **Facture** » et son **numéro** (séquentiel, sans rupture)
- La **date d'émission** de la facture
- La **date de livraison ou d'achèvement** de la prestation (si différente)
- **Identité complète de l'émetteur** : raison sociale, adresse, numéro BCE, numéro TVA
- **Identité complète du client** : nom ou raison sociale, adresse, numéro TVA si assujetti
- **Description détaillée** des biens livrés ou services prestés (quantité, nature)
- **Prix unitaire HTVA** et **montant HTVA total**
- **Taux de TVA appliqué** et **montant de TVA** par taux
- **Montant total TTC** à payer
- **Conditions et délai de paiement** (date d'échéance)
- **Mode de paiement accepté** et coordonnées bancaires si virement
- Pour les opérations en **autoliquidation** (B2B construction) : mention « **Autoliquidation** » ou équivalent

6.3 Délai légal de facturation des travaux immobiliers

Pour les travaux immobiliers réalisés par un entrepreneur, le législateur belge fixe un délai précis :

*L'entrepreneur devra délivrer la facture **au plus tard à la fin du 3^{ème} mois qui suit celui au cours duquel l'entrepreneur a cessé les travaux.***

Exemple : un chantier terminé le 15 février doit être facturé au plus tard le 31 mai de la même année. Au-delà, l'entrepreneur s'expose à des sanctions fiscales et perd son recours civil de plein droit.

Ce délai est volontairement long pour permettre à l'entrepreneur de regrouper les pièces, de vérifier les quantités exécutées et d'établir un décompte précis. Mais il est aussi une **limite maximale** : facturer plus tôt est toujours préférable du point de vue de la trésorerie (voir séance 3).

6.4 La souche TVA

La souche TVA est un document fiscal spécifique délivré dans certains secteurs où la nature de l'activité justifie un suivi particulier des opérations en espèces. En Belgique, elle concerne principalement :

*Les souches délivrées par les **restaurants, hôtels et exploitants de car-wash**. Certains établissements relevant du secteur Horeca sont dispensés de la remise d'une souche TVA qui est remplacée par le **ticket de caisse** sur lequel figure la mention de dispense de la délivrance d'une souche TVA.*

Pour un chauffagiste, la souche TVA n'est **pas une obligation directe** de son métier. La connaissance de ce document est cependant utile : un client professionnel (par exemple un restaurateur dont le chauffagiste assure l'entretien) peut interroger le chauffagiste sur ces

obligations propres.

6.5 Numérotation et conservation

Les factures doivent être numérotées de manière **séquentielle et sans rupture** (1, 2, 3... ou avec préfixe annuel : 2026-001, 2026-002, etc.). Toute facture annulée doit faire l'objet d'une note de crédit également numérotée, sans suppression dans la séquence d'origine.

La **durée de conservation** des factures est de **7 ans** en Belgique (à compter du 1^{er} janvier de l'année suivant l'émission), tant pour les factures émises que reçues. Cette durée correspond au délai de prescription fiscale pour le contrôle TVA et l'impôt des sociétés.

6.6 Exercices sur la facture

Exercice 8 – Mentions obligatoires

Identifiez les **mentions manquantes** qui rendraient une facture non conforme en Belgique :

1. Numéro de facture
2. Date d'émission
3. Identité du fournisseur (nom, adresse, BCE, TVA)
4. Logo et slogan de l'entreprise
5. Montant HTVA, TVA et TTC
6. Devise utilisée si différente de l'euro
7. Photo du gérant
8. Numéro TVA du client si assujetti

Exercice 9 – Délai de facturation

Vous achevez un chantier d'installation chaudière le **20 mars 2026**. Quelle est la date limite légale à laquelle vous devez avoir émis la facture ?

7. La clause de renonciation

7.1 Définition

DÉFINITION

La **clause de renonciation** (ou clause de rétractation) est une mention légalement obligatoire dans certains contrats conclus avec un consommateur (B2C), qui permet au client de revenir sur son engagement dans un délai défini, sans avoir à se justifier et sans pénalité.

7.2 Champ d'application

La clause de renonciation est obligatoire dans les contrats conclus :

- **Hors établissement** : au domicile du client, sur le lieu de travail du client, à l'occasion d'une visite, lors d'une foire ou d'un salon
- **À distance** : par téléphone, e-mail, site internet, sans contact physique entre l'entrepreneur et le client

Pour un chauffagiste, le cas typique est la visite chez le client pour mesurer un chantier et faire signer le devis sur place. Le contrat étant conclu hors de l'établissement de l'entrepreneur, la clause de renonciation est obligatoire.

En revanche, si le client se déplace dans les locaux du chauffagiste et y signe le devis, la clause n'est pas obligatoire — il s'agit d'un contrat conclu en établissement.

7.3 Formulation légale

La formulation suivante répond aux exigences légales :

*Dans les **7 jours ouvrables** à dater du **lendemain** du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition de prévenir le vendeur par **lettre recommandée**.*

Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est **nulle de plein droit**. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit expédiée avant l'expiration de celui-ci (le cachet de la poste fait foi).

7.4 Conséquence de l'absence de clause

Si la clause de renonciation ne figure pas dans le devis ou le bon de commande conclu hors établissement, **le contrat lui-même est nul**. L'entrepreneur perd tout recours pour exiger le paiement, et le client peut résilier à tout moment sans pénalité.

Cette sanction est sévère et explique pourquoi tous les devis-types destinés aux particuliers doivent intégrer cette clause par défaut, même dans les cas où l'on pense qu'elle ne s'appliquera pas. Il vaut mieux la prévoir inutilement que l'oublier dans un cas où elle est obligatoire.

7.5 Exercices sur la clause de renonciation

Exercice 10 – Champ d'application

Pour chacune des situations suivantes, indiquez si la clause de renonciation est **obligatoire** dans le devis :

1. Visite chez le client pour mesurer le chantier, devis signé sur place
2. Client venu à l'atelier de l'entreprise et signant le devis sur place
3. Devis envoyé par e-mail puis signé électroniquement par le client
4. Marché public B2B avec une commune
5. Chantier pour une SRL de menuiserie

Exercice 11 – Calcul du délai

Un client particulier signe un devis chez lui le **mardi 17 mars 2026**. Quel est le dernier jour pendant lequel il peut exercer son droit de renonciation ? (Rappel : les jours ouvrables sont les jours de la semaine du lundi au samedi, hors jours fériés légaux.)

8. Les moyens de paiement

Un chauffagiste doit savoir manier plusieurs moyens de paiement et accepter les plus courants pour faciliter la conclusion des transactions. Le choix du mode de paiement influe sur la sécurité de l'encaissement, le délai de disponibilité des fonds et les frais éventuels.

8.1 Le paiement direct (cash)

Le paiement en espèces est immédiat et sans frais bancaires, mais soumis en Belgique à un **plafond légal** : les paiements en espèces entre un professionnel et un consommateur sont limités à un certain montant, et tout paiement supérieur doit transiter par un moyen scriptural traçable. Le seuil exact évolue dans le temps — consultez le SPF Finances pour le montant en vigueur.

Pour un chauffagiste, le cash reste pratique pour les petits dépannages et acomptes, mais déconseillé pour les chantiers significatifs : pas de trace pour la comptabilité, risque de perte ou de vol, manipulation peu pratique.

8.2 Les cartes de débit nationales

En Belgique, la carte de débit nationale historique est **Bancontact** (anciennement Bancontact/Mister Cash). Elle permet le paiement en magasin et en ligne via un terminal de paiement ou Payconiq. L'encaissement est généralement disponible sous 1 à 2 jours ouvrables.

8.3 Les cartes de débit internationales

Les cartes **Maestro** et **V PAY** (carte de paiement EMV européenne de Visa Europe) sont les principales cartes de débit internationales. Elles fonctionnent sur le même principe que Bancontact mais permettent les paiements à l'étranger.

8.4 Les cartes de crédit

Les cartes **Visa** et **MasterCard** sont les principales cartes de crédit acceptées. Le commerçant reçoit son paiement rapidement mais paie une commission au prestataire (typiquement 1 à 3 % du montant). Pour un chauffagiste qui accepte peu de paiements par carte, l'installation d'un terminal n'est utile que si le volume le justifie.

8.5 Les paiements électroniques

- **PayPal** : système de paiement sécurisé via internet, populaire pour les transactions à distance
- **Payconiq** : paiement mobile par smartphone, très répandu en Belgique. Permet d'envoyer un QR code au client qui paie en flashant — pratique pour les petits montants et les acomptes
- **Western Union** : entreprise financière historiquement utilisée pour les transferts internationaux, peu courante pour les transactions B2C en Belgique

8.6 Le virement

Le **virement bancaire** est le mode de paiement scriptural le plus utilisé pour les transactions de montant significatif. Le client transfère le montant depuis son compte vers celui du chauffagiste. Le délai d'exécution est généralement de 1 jour ouvrable en zone SEPA.

Pour faciliter les virements clients, la facture doit mentionner clairement le **numéro de compte IBAN** et le **code BIC** de l'entreprise, ainsi qu'une **communication structurée** (numéro à 12 chiffres automatiquement vérifié par les banques) pour faciliter le rapprochement des paiements en comptabilité.

8.7 L'ordre permanent et la domiciliation

L'**ordre permanent** est un virement automatique programmé par le client à fréquence régulière (par exemple mensuel) et pour un montant fixe. Peu utilisé en chauffage, sauf cas particulier de chantier payé en plusieurs mensualités.

La **domiciliation** autorise le créancier (chauffagiste) à prélever automatiquement le montant de la facture sur le compte du client. Elle nécessite un mandat signé par le client. Très utile pour les **contrats d'entretien annuels** : un mandat signé une fois pour toutes garantit le règlement automatique de chaque facture annuelle, sans risque d'oubli ni de retard.

ATTENTION – SÉCURITÉ ET TRÉSORERIE

Tous les moyens de paiement ne se valent pas du point de vue de la trésorerie. Un virement instantané (Instant Payment) crédite votre compte en quelques secondes ; un chèque (rare en Belgique) peut mettre plusieurs jours et présente un risque de rejet. Pour les chantiers importants, exiger un acompte par virement avant le démarrage des travaux est la meilleure garantie.

8.8 Exercices sur les moyens de paiement

Exercice 12 – Choix du moyen adapté

Pour chacune des situations suivantes, indiquez le moyen de paiement le plus adapté et justifiez :

1. Acompte de 30 % sur un chantier neuf de 15 000 €
2. Petit dépannage à domicile d'un montant de 85 €
3. Facturation annuelle d'un contrat d'entretien à 150 €/an pour 80 clients
4. Solde de fin de chantier pour un commerçant facturé 4 800 €

Exercice 13 – Citer les moyens de paiement

Citez au moins **8 moyens de paiement** que peut utiliser ou accepter un chauffagiste indépendant en Belgique.

9. Synthèse – Tableau récapitulatif

Le tableau ci-dessous récapitule les principales obligations et délais légaux du chauffagiste belge dans la gestion de sa chaîne contractuelle. À conserver comme fiche-mémo lors de la rédaction des documents commerciaux.

9.1 Chaîne contractuelle et valeur juridique

Étape	Document	Valeur juridique
1. Sollicitation	Demande de prix	Aucune valeur contractuelle
2. Proposition	Offre de prix (devis)	Engage l'entrepreneur sur le prix
3. Acceptation	Bon de commande / Devis signé	Contrat entre les parties
4. Exécution	Bon de livraison-intervention	Preuve d'exécution
5. Réclamation	Facture	Créance et obligation de paiement
6. Règlement	Paiement	Extinction de la créance

9.2 Délais légaux à mémoriser

Sujet	Délai
Facturation des travaux immobiliers	Fin du 3^{ème} mois suivant la cessation des travaux
Clause de renonciation (vente hors établissement)	7 jours ouvrables à dater du lendemain de la signature
Conservation des factures émises et reçues	7 ans à compter du 1 ^{er} janvier de l'année suivante
Durée typique de validité d'un devis	15 à 60 jours (à fixer librement par l'entrepreneur)

9.3 Mentions obligatoires d'une facture en Belgique

- Mention « Facture » + numéro séquentiel
- Date d'émission (et date de prestation si différente)
- Identité complète émetteur (raison sociale, adresse, BCE, TVA)
- Identité complète client (+ TVA si assujetti)
- Description détaillée des biens/services
- Prix unitaire et total HTVA
- Taux et montant TVA
- Montant total TTC
- Conditions et délai de paiement
- Coordonnées bancaires
- Mention « Autoliquidation » en B2B construction

10. Solutions de tous les exercices

Solutions des treize exercices répartis dans les sections 2 à 8. Confrontez votre réponse à la correction et revenez sur les notions sur lesquelles vous avez hésité.

Section 2 – Chaîne contractuelle

Solution 1 – Ordre des documents

1. Demande de prix par téléphone
2. Devis signé par le client
3. Bon de commande envoyé au client
4. Bon de livraison du matériel
5. Facture
6. Virement bancaire du client

Note : dans la pratique du chauffagiste, le bon de commande est souvent fusionné avec le devis (devis contresigné). Dans ce cas, l'étape 3 disparaît et l'étape 2 vaut contrat.

Solution 2 – Document manquant

Sans devis signé, le client peut contester aussi bien le prix que la nature de la prestation. L'entrepreneur n'a aucun élément contractuel à opposer. Les SMS peuvent éventuellement servir de commencement de preuve, mais c'est fragile et coûteux à faire valoir. Le document manquant est le **devis signé par le client** (ou un bon de commande équivalent), qui aurait fixé le prix et les conditions de manière contractuelle.

Section 3 – Devis

Solution 3 – Validité d'un devis dépassé

Oui, vous pouvez refuser de réaliser le chantier au prix initial si le devis n'a pas été signé dans son délai de validité. Si vous n'avez pas mentionné de durée de validité, le délai est considéré comme « raisonnable » — ce qui se discute. Pour éviter ce flou, mentionnez toujours une durée de validité claire (typiquement 30 jours) dans tous vos devis. À l'expiration, vous pouvez émettre un nouveau devis aux conditions actualisées.

Solution 4 – Mentions obligatoires d'un devis

Doivent figurer obligatoirement :

- ✓ 1. Numéro BCE de l'entreprise
- ✓ 3. Taux de TVA applicable
- ✓ 4. Conditions générales de vente
- ✓ 6. Clause de renonciation (pour vente conclue au domicile)
- ✓ 7. Durée de validité de l'offre

Les autres éléments (couleur du fourgon, photo du gérant, numéro du concurrent) n'ont aucune valeur contractuelle ou fiscale.

Section 4 – Bon de commande

Solution 5 – Contrat ou pas contrat ?

1. **Non** — le silence ne vaut pas acceptation
2. **Non** — l'accord oral est juridiquement fragile et difficile à prouver
3. **Oui** — la signature scannée vaut acceptation
4. **Difficilement** — les SMS peuvent constituer un commencement de preuve, mais ne valent pas contrat formel
5. **Oui en pratique** — l'acompte vaut acceptation par exécution, mais c'est juridiquement fragile sans document écrit

Solution 6 – Modification après bon de commande

Toute modification de la commande initiale doit être formalisée par un **avenant signé** (devis complémentaire ou modification du devis initial, contresigné par le client). L'avenant reprend la nouvelle description, le prix complémentaire, le nouveau délai d'exécution et la nouvelle date de facturation. Réaliser des travaux supplémentaires sans avenant signé expose à des contestations sur le surcoût.

Section 5 – Bon de livraison

Solution 7 – Utilité du bon de livraison

Sans bon de livraison contresigné, la preuve de livraison repose sur des éléments indirects : facture acceptée, paiement effectué, témoignage des techniciens, photos de chantier datées. Le bon de livraison-intervention signé par le client aurait constitué une preuve directe et incontestable. Pour l'avenir, faire systématiquement signer une fiche d'intervention en fin de chantier (avec détail du matériel posé) est une protection simple et efficace.

Section 6 – Facture

Solution 8 – Mentions obligatoires de la facture

Mentions obligatoires en Belgique :

- ✓ 1. Numéro de facture
- ✓ 2. Date d'émission
- ✓ 3. Identité du fournisseur (nom, adresse, BCE, TVA)
- ✓ 5. Montants HTVA, TVA et TTC
- ✓ 8. Numéro TVA du client si assujetti

Non obligatoires : logo et slogan (commerciaux), devise (sauf si autre que l'euro), photo du gérant.

Solution 9 – Délai de facturation

Travaux achevés le 20 mars 2026. La cessation des travaux a lieu en mars. La facture doit être émise **au plus tard à la fin du 3^{ème} mois suivant**, c'est-à-dire **le 30 juin 2026**. Au-delà, l'entrepreneur s'expose à des sanctions fiscales.

Section 7 – Clause de renonciation

Solution 10 – Champ d'application

1. **Obligatoire** — contrat conclu hors établissement (au domicile du client)
2. **Non obligatoire** — contrat conclu en établissement (à l'atelier)
3. **Obligatoire** — contrat conclu à distance (par e-mail)
4. **Non obligatoire** — marché B2B avec une personne morale
5. **Non obligatoire** — chantier B2B avec une SRL

La clause concerne uniquement les contrats B2C (client consommateur), pas les contrats B2B.

Solution 11 – Calcul du délai

Signature le mardi 17 mars 2026. Le délai démarre le **lendemain**, soit mercredi 18 mars. Il faut compter **7 jours ouvrables** (lundi à samedi) : mercredi 18, jeudi 19, vendredi 20, samedi 21, lundi 23, mardi 24, mercredi 25. Le client peut donc renoncer au plus tard le **mercredi 25 mars 2026** (cachet de la poste faisant foi sur la lettre recommandée).

Note : si un jour férié tombe dans cette plage, il faut le décompter (les jours fériés ne sont pas ouvrables).

Section 8 – Moyens de paiement

Solution 12 – Choix du moyen adapté

1. **Virement bancaire** — montant significatif, sécurité maximale, traçabilité comptable
2. **Bancontact ou cash** — petit montant à domicile, paiement immédiat
3. **Domiciliation** — caractère récurrent annuel, évite les relances pour 80 clients
4. **Virement** — relation B2B, montant important, traçabilité comptable

Solution 13 – Citer 8 moyens de paiement

1. Paiement direct en espèces (cash)
2. Cartes de débit nationales (Bancontact)
3. Cartes de débit internationales (Maestro, V PAY)
4. Cartes de crédit (Visa, MasterCard)
5. PayPal (paiement sécurisé via internet)
6. Payconiq (paiement mobile)
7. Western Union (entreprise financière de transfert)
8. Virement bancaire
9. Ordre permanent (virement automatique récurrent)
10. Domiciliation (prélèvement automatique sur mandat client)