



Retracting a purchase order for exterior insulation

Par **PIAJARDINS**, le 27/05/2025 à 10:04

Bonjour,

I have accepted the purchase order "Isolation Murs extérieurs" Groupe Solution Habitat.

Despite the 14-day deadline, the provider refuses to cancel my purchase order. No payment has been made and I have been harassed by the Company for 8 days.

I do not want to carry out the insulation work but the provider refuses article 5: Right of withdrawal. He tells me that 30% of the total fees, i.e. 30% of 19000€ will be my responsibility.

I find no mention of these 30% fees, I thought I could withdraw within 14 days.

Par **miyako**, le 27/05/2025 à 10:32

Bonjour,

[quote]

Despite the 14-day deadline, the provider refuses to cancel my purchase order. No payment has been made **et j'ai été démarchée par la Société il y a 8 jours.**[/quote]

Conformément aux articles L. 221-5 et suivants du code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception, par lui-même ou un tiers, des articles commandés pour exercer son droit à **rétraction** sans avoir à justifier de motifs ou payer de pénalités.

article 9 de CGV solution habitat

Article 9 – Droit de rétractation et retour des articles commandés

Conformément aux articles L. 221-5 et suivants du code de la consommation, le client dispose

d'un délai de 14 jours à compter de la réception, par lui-même ou un tiers, des articles commandés pour exercer son droit à rétractation sans avoir à justifier de motifs ou payer de pénalités.

Attention aux faux " groupe solution habitat"

sur le bon de commande doit obligatoirement figurer les coordonnées du médiateur pouvant intervenir en cas de litige. L'absence de cette mention est une cause d'annulation du contrat de vente.

Comment avez vous été démarché et que dit le bon de commande sur le droit de rétractation.?

Avez vous envoyé une lettre recommandée AR ?

Pour l'instant ne payez rien .

Cordialement

Par **janus2fr**, le **27/05/2025 à 18:37**

[quote]

Malgré le délai de 14 jours le prestataire refuse d'annuler mon bon de commande. Aucun paiement n'a été effectué et j'ai été démarchée par la Société il y a 8 jours.[/quote]

Bonjour,

Si vous avez signé le bon de commande chez vous, après démarchage, vous disposez bien d'un droit de rétractation.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/conseils-pour-reussir-la-renovation-energetique-de-son-logement>

[quote]

Dans le cas où vous signez un contrat à la suite d'un démarchage à domicile, celui-ci doit vous être remis intégralement et contenir un bordereau de rétractation. **Le délai de rétractation est de 14 jours et peut être mis en œuvre sans justification.**

S'agissant d'un contrat de service incluant la fourniture du bien, le délai de rétraction commence le lendemain de la livraison du bien.

Toutefois, lorsque le contrat est signé hors établissement commercial, le consommateur peut se rétracter à compter de la signature du contrat.

Le consommateur qui aurait signifié par demande expresse au professionnel sa volonté de faire débiter la prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, et qui exercerait son droit de rétractation alors que l'exécution des travaux aurait déjà commencé, devra verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa

décision de se rétracter. Le fait que les travaux aient commencé n'est donc pas un obstacle à l'exercice du délai de rétraction, mais impose d'indemniser le professionnel pour ce qui a déjà été réalisé.

Ne remettez aucun paiement immédiat au professionnel

Il est interdit au professionnel de percevoir une quelconque contrepartie financière (pré-autorisation bancaire, remise d'un mandat SEPA, d'un chèque d'acompte ou d'espèces) pendant un délai de 7 jours.

[/quote]

Avez-vous demandé à ce que les travaux commencent avant le délai de rétractation ?

[quote]

[/quote]