

Cette attestation est transmise à l'établissement de crédit qui procède au déblocage des fonds, marquant ainsi le début de vos obligations de remboursement.

Vous avez déjà signé et le regrettez ?

- Vous bénéficiez d'un **délai de rétractation de 14 jours, en cas de démarchage (à domicile, par SMS ou par courriel). Ce délai court à partir de la signature du contrat**, pour l'achat de prestation de service, et à partir de la livraison pour un bien. **Si vous exercez votre droit de rétractation, le contrat de crédit sera résilié de plein droit sans frais ni indemnité** (à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit).
- Vous ne disposez pas du délai de rétractation si vous avez acheté des équipements dans **une foire ou un salon**. Toutefois, si votre achat est financé par un crédit affecté, vous bénéficiez tout de même, pour ce crédit, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit. En cas de rétractation, le contrat de vente financé par le crédit est alors annulé de plein droit.

Renseignez-vous

auprès d'un conseiller France Rénov' au **0 808 800 700** (numéro d'appel non surtaxé) ou sur **www.france-renov.gouv.fr**

Les travaux n'ont pas été réalisés comme prévu ?

- **Saisissez le médiateur de la consommation** choisi par l'entreprise en cas de litige. Ses coordonnées doivent être présentes sur les documents contractuels. La médiation est gratuite.
- **Faites-vous assister par une association de protection des consommateurs** en cas de litige (cf www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous).
- Il est également possible d'**assigner le professionnel devant le juge civil** pour tout contentieux lié à l'exécution du contrat : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N269>
- **Vous pouvez également faire un signalement** sur le site internet www.france-renov.gouv.fr/signalement.
- Si l'entreprise est détentrice du label RGE, **prévenez l'organisme de qualification** qui a délivré cette mention à l'entreprise.
- Si vos droits de consommateurs n'ont pas été respectés, vous pouvez également **déposer votre signalement** sur le site <https://signal.conso.gouv.fr> ou contacter ReponseConso au 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé) ou par courrier à DGCCRF-RéponseConso - BP60 - 34935 Montpellier Cedex 9.
- **En cas d'escroquerie** (prime détournée, travaux jamais réalisés...), déposez plainte auprès de la gendarmerie ou de la police.

DGCCRF - Juin 2023 © design graphique / illustration : Studio Graphique SIRCOM

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

FAIRE SES TRAVAUX, SANS TOMBER DANS LE PANNEAU !



Les conseils de la DGCCRF

Vous êtes démarché (par Internet, sms, téléphone ou à domicile) ?

- **Le démarchage téléphonique est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf si vous avez déjà un contrat en cours d'exécution avec le professionnel.** Vous n'avez pas demandé à être rappelé ? Si vous n'avez pas demandé à être rappelé, raccrochez, car ce démarchage est illicite.
- Soyez particulièrement vigilants, même si les démarcheurs se réclament d'organismes publics! Assurez-vous auprès de l'administration concernée que le partenariat existe bien. Il en va de même si les démarcheurs se disent mandatés par votre fournisseur d'énergie.
- Des vendeurs peuvent vous faire croire qu'il est illégal de ne pas réaliser certains travaux et que vous risquez, une taxe ou amende. Ne les croyez pas sur parole: renseignez-vous.
- **Prenez le temps de la réflexion.** Si vous êtes intéressé par la prestation proposée, demandez une documentation détaillée et que le vendeur vous laisse le temps de la réflexion, de vous renseigner et de comparer avec d'autres offres, même si le professionnel vous incite à signer rapidement sous peine de ne pas bénéficier de certaines aides.

- **Ne signez rien le jour même et ne donnez pas votre numéro fiscal.** En tout état de cause, ne signez jamais de documents sans les avoir entièrement lus, même si le commercial vous assure qu'il ne s'agit pas d'un document engageant ou qu'il s'agit d'une simple étude de faisabilité. Une offre de crédit peut se cacher parmi la liasse de documents!
- Faites attention à la date des documents que l'on vous propose de signer. Si les documents sont antidatés, vous ne pourrez pas utiliser votre délai de rétractation de 14 jours.

Vous souhaitez réaliser des travaux de rénovation énergétique ?

- **Renseignez-vous auprès du conseiller France Rénov',** (le service public de rénovation de l'habitat) le plus proche. Il assure un service d'information gratuit pour votre projet de rénovation et pourra vous orienter vers les solutions techniques les plus adaptées à votre logement et vous éclairer sur les aides publiques et les prix du marché. Vous pouvez trouver les coordonnées des conseillers sur le site internet www.france-renov.gouv.fr ou au 0808 800 700 (numéro d'appel non surtaxé).
- **N'appellez pas les numéros de téléphone figurant sur des prospectus,** même s'ils sont d'aspect officiel.

- Faites jouer la concurrence en demandant plusieurs devis et simulations de professionnels.
- **Vérifiez les qualifications professionnelles (Qualibat, etc.) et les labels mis en avant par le professionnel (RGE, éco-artisan etc.),** notamment leur validité, sur : www.france-renov.gouv.fr <https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>), ainsi que leurs assurances avant de signer un contrat. Si les travaux sont sous-traités, exigez et vérifiez que le sous-traitant bénéficie du label RGE. Dans la négative, vous risquez de ne pas obtenir le versement des aides escomptées.
- Vérifiez que l'entreprise avec qui vous pensez signer est clairement identifiée. Mesurez le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation financière : son ancienneté, sa notoriété, ses capacités financières ou les avis des consommateurs.
- Examinez la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement : les nom et adresse de l'entreprise, son numéro d'immatriculation, son adresse électronique et son n° de téléphone, son numéro d'identification pour la TVA, l'identité de l'hébergeur internet. Les conditions générales de vente doivent être claires (www.entreprendre.service-public.fr) <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F31228?>). Les coordonnées du médiateur de la consommation choisi par l'entreprise doivent figurer.

- **Lisez bien tous les documents** avant de les signer, particulièrement les conditions de financement. Les offres qui n'indiquent pas clairement qui verse l'aide financière et dans quel cadre sont à éviter. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, exigez un écrit qui explique clairement comment, quand et par qui elle vous sera reversée. Si un tiers intervient dans le processus (exemple : délégataire CEE), vérifiez avec lui que les conditions décrites sont correctes. À la fin des travaux, vous devez disposer de l'ensemble des pièces justificatives (devis, factures, attestation sur l'honneur...). Ces éléments sont obligatoires et sont vérifiés par les organismes de contrôle dans le cadre des contrôles réalisés sur site, sur le lieu des travaux.

Vous financez vos travaux par un prêt ?

- En cas de prêt pour financer les travaux, un exemplaire de l'offre de crédit doit vous être remis; prenez-en connaissance. Il peut vous être proposé de différer les premières mensualités : attention car cela peut en **augmenter significativement le coût total.**
- **Ne signez pas l'attestation de fin de travaux avant qu'ils ne soient totalement terminés ou s'ils n'ont pas été effectués dans les règles de l'art, si vous avez pris un crédit.**