Délais de réflexion et de rétraction dans le cadre d'une vente à domicile

énergie info wallonie
éclairez vos droits !

Pour qu'elle soit valable, elle doit être faite dans les délais (tout en respectant la législation) et de la manière prévue dans l'offre

Offre de contrat

Confirmation de l'offre par le consommateur
= départ du délai de rétraction pour les fournisseurs non signataire de l'Accord

Confirmation de l'offre par le fournisseur
= départ du délai de rétractation pour les fournisseurs signataires de l'Accord

Délai obligatoire de 3 jours minimum

Le client a un délai de 14 jours pour renoncer au contrat
Il peut se se rétracter sans devoir motiver sa décision et sans frais

Le client ne réagit pas, son contrat en cours se poursuit

L'offre doit

- être sur un support durable
- mentionner qu'il s'agit d'une offre sans engagement
- mentionner les informations suivantes : la carte tarifaire, l'ensemble des produits actifs, le lien vers le site web du régulateur fédéral et régional & l'annexe de l'AR

Ces informations doivent être présentées de manière claire, lisible et non ambigüe

La législation prévoit un délai de réflexion de minimum de 3 jours, toutefois les fournisseurs peuvent prévoir un délai plus long.

Fin du délai de rétractation

- Le contrat devient contraignant MAIS
- Le client peut toujours mettre fin au contrat à tout moment en respectant un préavis de 3 sem pour l'élec et 1 mois pour le gaz

Arrêté royal du 12 novembre 2023 relatif aux visites non sollicitées d'une entreprise au domicile des consommateurs en vue de la fourniture d'électricité et/ou de gaz en application de l'article VI.66, § 2, alinéa 1er, du Code de droit économique