

# Conditions générales de vente de gaz naturel pour les clients particuliers

Applicables au 1<sup>er</sup> octobre 2021

Sowee est une société par actions simplifiée au capital de 20 037 000 euros, dont le siège social est situé 4, place des Vosges, 92400 Courbevoie, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 808 534 804, qui a une activité de fourniture de gaz naturel en France.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de Sowee et du Client qui choisit Sowee pour lui fournir du gaz naturel.

## Article 1 : Définitions

### Catalogue des Prestations :

Catalogue où figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur, disponible sur le site [grdf.fr](http://grdf.fr).

### Client :

Personne physique qui conclut le Contrat pour ses besoins personnels, qui en devient le titulaire et à laquelle est fourni le gaz naturel au Point de Comptage et désignée sur les Conditions Particulières de Vente.

### Conditions de Livraison :

Obligations du Distributeur relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client (pression de livraison, contenu énergétique, température...) au Point de Comptage.

### Conditions de Distribution :

Conditions de Distribution définies par le Distributeur et acceptées par le Client relatives aux ouvrages de raccordement, aux Conditions de livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées.

### Contrat :

Le Contrat est constitué des documents précisés à l'Article 2.2.

### Contrat d'Acheminement :

Contrat conclu entre le Distributeur et Sowee en application duquel le Distributeur réalise une prestation d'acheminement de gaz naturel à destination des installations du Client.

### Distributeur :

Exploitant du Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

### Installation intérieure :

Ensemble des ouvrages et installations situées en aval du compteur, et en l'absence de compteur individuel, en aval du robinet de coupure individuel.

### Lieu de consommation :

Adresse correspondant au Point de Comptage mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

### Partie(s) :

Le Client désigné sur les Conditions Particulières de Vente ou Sowee ou les deux selon le contexte.

### Point de Comptage et d'Estimation ou PCE :

Point où le Distributeur livre au Client du gaz naturel. Le Point de Comptage et d'Estimation est précisé sur les Conditions Particulières de Vente.

### Réseau Public de Distribution (RPD) :

Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur et qui permettent à celui-ci de réaliser des prestations d'acheminement de gaz naturel dans le cadre de Contrats d'Acheminement.

### Station connectée :

Équipement commercialisé par Sowee comprenant notamment un dispositif permettant de mesurer la consommation de gaz naturel du Client. Ce dispositif ne se substitue pas aux relèves du Distributeur, mais il permet d'estimer la consommation du Client entre deux relèves du Distributeur.

## Article 2 : Objet du Contrat et dispositif contractuel

### 2.1 Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet principal de définir les conditions générales et particulières dans lesquelles Sowee assurera la fourniture de gaz naturel auprès du Client, en vue de l'alimentation du Point de Comptage et d'Estimation du Client indiqué dans les Conditions Particulières de Vente ainsi que les obligations des Parties.

Le Contrat a également pour objet de préciser les conditions d'accès et d'utilisation, par le Client, du Réseau Public de Distribution qui figurent dans les Conditions de Distribution du Distributeur annexées au Contrat.

Ces Conditions de Distribution ont notamment

pour objet de définir :

- les conditions dans lesquelles sont assurées la réalisation, l'exploitation et la maintenance du branchement et du dispositif de comptage du Client,
- les Conditions de Livraison et les conditions de détermination des quantités de gaz naturel qui seront livrées au Point de Comptage du Client dans le cadre des Conditions Standard de Livraison visées ci-dessus,
- les conditions d'une livraison continue et de qualité du gaz au Client,
- les caractéristiques du gaz naturel,
- le comptage,
- l'accès du Client aux prestations du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site internet [grdf.fr](http://grdf.fr).

### 2.2 Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents suivants :

- (1) Les Conditions Particulières de Vente, qui incluent la grille tarifaire applicable au Client à la souscription du Contrat ;
- (2) Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs Annexes ;
- (3) Les Conditions de Distribution du Distributeur.

En signant son Contrat, le Client accepte notamment d'être lié par les Conditions de Distribution du Distributeur.

Le Client dispose d'une relation contractuelle directe avec le Distributeur en ce qui concerne son accès et son utilisation du Réseau.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels, les documents ayant le numéro d'ordre (ci-dessus) le moins élevé prévaudront.

D'une manière générale, les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels s'interpréteront, en cas de doute, dans le sens le plus favorable au consommateur conformément à l'article L 211-1 du Code de la consommation.

### 2.3 Évolution des CGV

En cours d'exécution du Contrat, de nouvelles Conditions Générales de Vente pourront être proposées par Sowee. Les Conditions Générales

de Vente modifiées seront alors communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier le Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification.

Sans refus du client, les nouvelles conditions générales sont alors applicables de plein droit et se substituent aux présentes.

Les dispositions de cet article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement.

## **Article 3 : Conditions de souscription et d'exécution du Contrat**

### **3.1 Choix du fournisseur de gaz naturel**

Le Contrat n'est pas un contrat au tarif réglementé de vente. En acceptant de conclure le Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur de gaz naturel pour le Lieu de consommation indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.

Ce droit est exercé conformément à l'article L. 441-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète du gaz naturel pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur de gaz naturel.

En souscrivant à ce Contrat, le Client renonce au tarif réglementé de vente.

### **3.2 Conditions préalables à l'exécution du contrat**

Outre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement de Soweé de fournir le gaz naturel aux conditions du Contrat est subordonné à :

- la mise en service préalable des ouvrages de raccordement par le Distributeur permettant l'exécution du Contrat,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans les Conditions de Distribution et dans la notice Sécurité Gaz,
- la prise d'effet concomitante ou préalable des Conditions de Distribution pour le Point de Comptage du Client,
- l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz au Point de Comptage. Le Client ne peut ni revendre ni céder à des tiers le gaz naturel qui lui a été livré par Soweé. Il ne peut en conséquence alimenter d'autre(s) Point(s) de Comptage que celui figurant sur les Conditions Particulières de Vente.

Cette offre, soumise à des conditions techniques spécifiques, n'est disponible que dans certaines localités.

### **3.3 Date de prise d'effet du Contrat**

Le Contrat prend effet à compter du premier jour de fourniture de gaz naturel par Soweé, qui correspond à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client conformément au Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

### **3.4 Délai prévisionnel de fourniture**

En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture de gaz naturel est de l'ordre de cinq (5) jours ouvrés sur raccordement existant et de l'ordre de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 4.2.

En cas de changement de fournisseur, la demande doit être formulée quatre (4) jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement et/ou de branchement et à la remise du certificat de conformité au Distributeur.

### **3.5 Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est séquencé en périodes contractuelles dont la durée est précisée dans les CPV. La première période contractuelle démarre à la date de prise d'effet du Contrat.

### **3.6 Droit de rétractation**

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe Soweé de sa décision de se rétracter en adressant par téléphone, email ou courrier toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter ou en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Soweé, par tous moyens lorsque le Client est en situation

d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

## **Article 4 : Prix**

### **4.1 Prix du gaz**

Les prix de Soweé figurent sur le site internet *soweé.fr* et peuvent être envoyés au Client sur simple demande.

Les prix du gaz naturel facturés au Client au titre du Contrat sont décrits à l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente et dans les Conditions Particulières de Vente.

### **4.2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur**

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des Prestations. Elles sont facturées par Soweé conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet du Distributeur *grdf.fr*. Il peut être également envoyé au Client sur simple demande.

### **4.3 Évolution des prix**

Les conditions et modalités d'évolution des prix du gaz naturel sont décrites dans l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente.

### **4.4 Impôts, taxes et charges / contributions**

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par Soweé dans le cadre de la fourniture notamment les certificats d'économies d'énergie, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution de gaz naturel et son utilisation, en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

## **Article 5 : Modalités de facturation et de paiement**

### **5.1 Choix des conditions de facturation**

Le Client choisit son mode de facturation et de paiement :

- Factures de gaz mensuelles basées sur l'énergie réellement consommée, établies sur la base des consommations réelles ou estimées du Client

déterminées par les moyens décrits à l'article 5.2 ;

- Consommation de gaz lissée sur l'année, payée mensuellement, avec une facture de régularisation annuelle établie sur la base des consommations réelles du Client et un réajustement éventuel des mensualités tous les trois (3) mois

### 5.2 Détermination des quantités consommées

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions de Distribution.

Sowee adresse au Client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par le Distributeur, si le Client a permis l'accès à ses index au Distributeur.

Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies soit en fonction d'index télérelevés et transmis par GRDF si le PCE est équipé d'un compteur communicant, soit sur la base des consommations estimées du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par Sowee sont basées sur :

- (1) Les index éventuellement auto-relevés par le Client, qu'il peut transmettre par téléphone ou par internet, s'il souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ces index ; les périodes pendant lesquelles le Client peut transmettre ses index auto-relevés sont indiquées sur sa facture ;
- (2) Les données de consommation relevées par la Station connectée de Sowee, si le Client en dispose ;
- (3) L'historique de consommation du Client sur une période comparable, ou les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même option de prix sur la période concernée.

Dans le cas général, la méthode ayant le numéro d'ordre (ci-dessus) le moins élevé prévaudra.

Cependant, lorsque les index auto-relevés par le Client (cas (1)) s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par le Distributeur et transmis à Sowee, la facture est établie sur les bases d'estimation des consommations (2) ou (3) exposées ci-dessus.

De même, si les données relevées par la Station connectée (cas (2)) s'avèrent incohérentes ou incomplètes, la facture est établie sur la base d'estimation de consommation (3).

### 5.3 Modes de paiement

Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, par chèque, en espèces ou par carte bancaire par téléphone et par internet dans l'espace client accessible sur le site [sowee.fr](http://sowee.fr).

En cas de paiement par carte bancaire, les coordonnées bancaires sont traitées dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, les co-titulaires seront solidairement responsables du paiement des factures.

### 5.4 Délais de paiement

Toutes les factures sont payables, nettes et sans escompte, au plus tard le quinzième jour à compter de la date de leur émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception du paiement par le Client. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, Sowee peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par Sowee.

### 5.5 Délais de remboursement

Si la facture, hors promotion ponctuelle notamment les offres de parrainage, fait apparaître un trop-perçu supérieur ou égal à vingt-cinq euros toutes taxes comprises (25 € TTC) ou si le trop-perçu est constaté à l'occasion de la résiliation du Contrat, Sowee remboursera le Client dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du Client sauf si le Client fait une demande de remboursement à Sowee, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de non-respect par Sowee de ces délais, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

Les factures sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucune réduction ne sera appliquée en cas de paiement anticipé.

### 5.6 Contestation des factures

Les contestations et régularisations de facturations donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

#### 5.6.1 Contestation par le Client

En application de l'article 2224 du Code Civil, le Client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq (5) ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

Le Client transmet à Sowee tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus.

#### 5.6.2 Régularisation par Sowee

Sowee peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le Distributeur a signifié au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle ;
- en cas de fraude.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

## Article 6 : Données à caractère personnel

### 6.1 Droit d'accès aux fichiers informatisés

Sowee regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, offre choisie.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, email... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service

personnalisé. Les données nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du Chèque Energie, tels que définis à l'Article 7 Dispositions pour les clients en situation de précarité ci-après, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par Sowe. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par Sowe. La prospection par voie électronique par Sowe est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse.

Les données personnelles collectées sont conservées par Sowe jusqu'à cinq (5) ans après la fin de la relation commerciale avec le Client.

En ce qui concerne les paiements par carte bancaire, les données personnelles du Client sont traitées par le prestataire Global Collect Service B.V. Les coordonnées bancaires sont collectées et conservées pour une durée de trois (3) mois à compter du dernier paiement aux fins d'exécution du présent contrat (notamment la facturation et le paiement). Elles sont ensuite anonymisées automatiquement dans le système d'information de notre partenaire de facturation. Pour plus d'informations, le Client peut contacter le Service Client Sowe dont les coordonnées sont précisées à l'Article 13.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Sowe de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, Sowe prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Service Client de Sowe dont les coordonnées sont précisées à l'Article 13, par courrier, par email ou depuis le site internet [sowe.fr](http://sowe.fr). Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de Sowe à l'adresse suivante : 4 place des Vosges, 92400 COURBEVOIE, ou par courrier électronique à l'adresse « [gdp@sowe.fr](mailto:gdp@sowe.fr) ». Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## 6.2 Démarchage téléphonique

Le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

## Article 7 : Dispositions pour les clients en situation de précarité

### 7.1 Chèque Énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, dans certaines régions le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret bénéficie de l'octroi d'un Chèque Energie annuel lui permettant notamment de s'acquitter de tout ou partie de factures relatives à ses dépenses d'énergie ou de maîtrise de l'énergie. Ce Chèque Energie peut être utilisé par le Client pour le règlement de ses factures de gaz.

Pour en savoir plus sur le Chèque Energie, vous pouvez composer le numéro Chèque Energie :



### 7.2 Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, Sowe peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

### 7.3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'Article 8 Interruption de fourniture est porté à trente (30) jours dans les cas suivants :

- si le Client est bénéficiaire du Chèque Energie,
- lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de Sowe.

## Article 8 : Interruption de fourniture

### 8.1 À l'initiative de Sowe

La fourniture pourra être interrompue par Sowe dans les cas ci-après :

- sous réserve de l'application des dispositions de l'article L 115-3 du Code de l'action sociale et des familles et des dispositions de l'Article 7, en cas de non-paiement d'une facture dans les

conditions fixées à l'Article 5, le Fournisseur peut demander au Distributeur la suspension de la fourniture de gaz après un courrier resté infructueux pendant un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception par le Client. A défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut demander au Distributeur d'interrompre la fourniture de gaz, après courrier valant mise en demeure resté infructueuse pendant un délai de vingt (20) jours à compter de sa réception par le Client,

- en cas d'utilisation par le Client du gaz naturel livré dans un but ou des conditions autres que celles prévues au Contrat, notamment en cas de rétrocession d'énergie ou de fraude, à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre valant mise en demeure adressée au Client et restée infructueuse.

Tout déplacement pour suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du Chèque Énergie, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 8.2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre la fourniture de gaz naturel dans les cas et selon les modalités fixées dans les Conditions de Distribution. La suspension du Contrat et l'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture sera rétablie sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait générateur.

## Article 9 : Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

### 9.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation.

- Si la résiliation intervient pour changement de fournisseur, le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.
- Dans les autres cas de résiliation, le Client doit informer Sowe de la résiliation par téléphone, email, sur le site internet [sowe.fr](http://sowe.fr) ou par

courrier en indiquant le motif de la résiliation. Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à Sowe.

## 9.2 Résiliation du Contrat par Sowe

Le Contrat peut être résilié par Sowe dans les cas suivants :

- en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par Sowe,
- en cas de résiliation des Conditions de Distribution,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance,
- en cas d'interruption de la fourniture de gaz par le Distributeur conformément aux Conditions de distribution (tentative de suicides au gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

Sowe notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

## 9.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation dans un délai maximal de quatre semaines à compter de la résiliation du Contrat.

Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et communiqué à Sowe,
- soit d'une estimation *pro rata temporis*, réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de Comptage ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de Comptage présentant des caractéristiques de consommation comparables (option tarifaire d'acheminement, profil, zone géographique),
- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du Client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de Sowe).

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

Si à la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz sur son Point de Comptage, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz avec Sowe ou tout autre fournisseur prenant effet à cette date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz interrompue par le Distributeur.

En aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité de Sowe pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier, en cas d'interruption de fourniture par le Distributeur.

## Article 10 : Responsabilité

L'installation intérieure du Client est placée sous sa responsabilité. Elle doit être réalisée conformément aux textes et normes en vigueur. Il appartient au Client de se prémunir contre un arrêt momentané des livraisons, la variation de la pression ou des caractéristiques de gaz naturel. Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat et supporte, dans la mesure du préjudice et dans les limites fixées ci-après, les conséquences pécuniaires des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des actes dommageables ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ou d'un événement constitutif d'un cas de force majeure.

Le Distributeur et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites dans les Conditions de Distribution annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

## Article 11 : Opérations sur le(s) réseau(x) – Sécurité et instructions opérationnelles

Le Distributeur peut être, à tout moment, amené à mettre en œuvre toute action visant à préserver notamment la sécurité des biens et des personnes et/ou l'intégrité du Réseau de Distribution et/ou garantir l'exécution de leurs obligations légales ou réglementaires, y compris toute action ayant pour conséquence une réduction ou une interruption du service fourni. À cet effet, le Distributeur notifie à Sowe des instructions opérationnelles que Sowe s'est engagé à respecter ou à faire respecter. Le Client reconnaît que l'obligation de fourniture de Sowe peut être réduite ou interrompue pour les raisons évoquées ci-dessus. Le Client ne pourra en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part de Sowe ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption de livraison.

## Article 12 : Droit applicable – réclamations – litiges

### 12.1 Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

### 12.2 Réclamations et modes de règlement amiable internes

Le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client par courrier, par email ou sur son site internet. Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation. Les coordonnées du Service Client de Sowe sont précisées à l'Article 13.

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre elles à propos de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Client, ou en l'absence de réponse à sa réclamation écrite dans un délai de deux mois, il peut saisir gratuitement le médiateur du groupe EDF par le formulaire internet disponible sur le site [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08.

### 12.3 Mode de règlement amiable externe – Médiateur national de l'énergie

Sans avoir à épuiser les voies de recours internes exposées à l'Article 12.2, dans le cas où le différend avec Sowe n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation, le Client dispose d'un nouveau délai de dix (10) mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie en ligne sur son site internet [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252- 75443 Paris Cedex 09. Le Médiateur national de l'énergie est référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

### 12.4 Modes de règlement judiciaires

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le Client. Il peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

## Article 13 : Correspondance – Informations

### 13.1 Correspondance

Le Client peut contacter le Service Client de Sowe depuis le site internet [sowe.fr](http://sowe.fr), par email adressé à [serviceclient@sowe.fr](mailto:serviceclient@sowe.fr) ou par téléphone au

0 806 800 444 Service gratuit + prix appel

Les horaires d'ouverture du Service Client sont précisés sur le site *sowee.fr*.

Il peut également envoyer un courrier à l'adresse suivante :

Sowee Service Client  
5001 A Rue des Frères Lumières  
ZAC du Bois Rigault Nord  
CS 70001  
62880 VENDIN LE VIEIL CEDEX

### 13.2 Informations

Pendant la durée du Contrat, Sowee met à disposition du client un Espace Client personnel sécurisé, sur le site *sowee.fr*, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Le client peut s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

Lorsque le PCE est équipé d'un compteur communicant, le Client peut accéder à ses données de consommation sur cet Espace Client selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site internet du Médiateur National de l'Energie *energie-info.fr*.

Il est également rappelé au client la nécessité d'une consommation d'électricité sobre et respectueuse de l'environnement.

## Annexe Prix n° 1 : Offre Gaz et Offre Gaz Connectée

### I – Prix du gaz naturel

Le prix du gaz naturel toutes taxes comprises (TTC) figure sur les Conditions Particulières de Vente et est celui en vigueur au moment de l'envoi au Client des Conditions Particulières de Vente. Il couvre la fourniture de gaz naturel, l'accès et l'utilisation des réseaux publics de transport et de Distribution de gaz et les prestations liées aux Conditions de Distribution qui ne seraient pas demandées directement par le Client au Distributeur.

Il comprend :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement. Elle est facturée à terme à échoir ;
- une partie variable qui est proportionnelle à la consommation du Client. Elle est égale au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh. Cette part variable est facturée à terme échu.

### II – Évolution des prix du gaz naturel

Le prix hors taxes (HT) de l'abonnement et le prix unitaire hors taxes (HT) du kWh figurent sur les Conditions Particulières de Vente.

Sowee pourra appliquer aux prix HT de l'abonnement et du kWh toute modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, comme précisé à l'article 4.

#### II.1 Evolution du prix de l'abonnement

Les moyens, notamment électroniques, mis à la disposition du Client pour connaître les prix applicables à son Contrat après chaque évolution, figurent sur les factures adressées au Client par Sowee. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Sowee sur simple demande.

Ces modalités de calcul sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions réglementaires relatives au calcul des coûts d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution et des coûts de stockage de gaz naturel.

#### II.2 Evolution du prix du kWh

Le prix du kWh HT est garanti sans augmentation pendant la durée mentionnée sur les Conditions Particulières de Vente et identifiée comme « Durée d'application du prix du kWh HT ».

#### II.3 Evolution des prix à l'issue de la durée d'application du prix du kWh

A compter du jour suivant la fin de la « Durée d'application du prix du kWh HT », mentionnée

dans les Conditions Particulières de Vente, Sowee proposera au Client un nouveau prix du kWh HT pour une durée identique ou différente.

Cette évolution fait l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'Article 2 des Conditions Générales de Vente. A défaut d'accord sur le nouveau prix, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat.