

# Conditions générales de vente d'électricité pour les clients particuliers

Applicables au 11 juillet 2017

Sowee est une société par actions simplifiée au capital de 37 000 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 d'électricité et de gaz naturel en France.

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de Sowee et du Client qui choisit Sowee pour lui fournir de l'électricité.

## Article 1 : Définitions

### Catalogue des prestations :

Catalogue dans lequel figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur et disponible sur le site [enedis.fr/Catalogue\\_des\\_prestations](http://enedis.fr/Catalogue_des_prestations)

### Client :

Le Client est la personne physique qui conclut le Contrat pour ses besoins personnels, qui en devient le titulaire, à laquelle est fournie l'électricité au Point de livraison et qui est désignée sur les conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières de Vente » ou « CPV »).

### Contrat unique ou Contrat :

Le Contrat est constitué des documents précisés à l'Article 2.

### Contrat GRD-F :

Contrat passé entre Sowee et Enedis, relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les Points de livraison qui font l'objet d'un Contrat unique.

### Enedis / Distributeur :

Entité exerçant l'activité de gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution et ci-après dénommée le Distributeur.

### 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 livraison mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

### Partie(s) :

Le Client ou Sowee ou les deux selon le contexte.

### Point de livraison (PDL) :

Point physique où l'électricité est soutirée au réseau et correspond à la notion de point de connexion telle que définie à la section 1-10 de l'annexe à la décision ministérielle du 23 septembre 2005 modifiée approuvant les tarifs d'utilisation des Réseaux Publics de Transport et de Distribution d'électricité. Le Point de livraison est précisé dans les Conditions Particulières de Vente. Il est généralement identifié par référence à l'extrémité d'un élément d'ouvrage électrique. Il coïncide généralement avec la limite de propriété. Il est, sauf exceptions, généralement désigné sous le terme PRM (Point Référence Mesure).

### Réseau Public de Distribution (RPD) :

Le Réseau Public de Distribution est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et des articles L. 111-54, L. 111-55 et L. 334-2 du code de l'énergie.

### Station connectée :

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

### Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) :

Ce tarif inclut le prix de l'utilisation du réseau de transport et celle du réseau de distribution, tels que définis à l'article L341-1 du code de l'énergie. Ils sont fixés par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et évoluent par des délibérations de la CRE publiées au Journal Officiel.

## Article 2 : Objet du Contrat et dispositif contractuel

### 2.1 Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de fourniture d'électricité par Sowee en vue de l'alimentation du Point de livraison du Client indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, situé en France métropolitaine et hors Corse,
- les conditions d'accès et d'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution (RPD).

À cet égard, il est précisé qu'en souscrivant le Contrat, le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Distributeur dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du RPD. Les engagements du Distributeur et de Sowee vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, sont explicités dans la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique, qui est annexée au Contrat. Ces Dispositions Générales font partie intégrante du Contrat. Elles sont accessibles sur le site Internet du Distributeur, [enedis.fr](http://enedis.fr), ou sur simple demande auprès de Sowee.

### 2.2 Documents contractuels

Le Contrat comprend les pièces contractuelles suivantes, qui sont envoyées ou remises au Client et tenues à sa disposition sur le site [sowee.fr](http://sowee.fr):

- (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) la Synthèse des Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD Basse Tension pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat unique (annexe 2 bis du contrat GRD-F, applicable au Client) ;
- (4) les principales clauses du modèle de cahier des charges applicables au Client, annexées au contrat GRD-F ;

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

Le Client peut résilier le Contrat conformément à l'Article 10 du Contrat ; à défaut, 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 d'électricité et retour au tarif réglementé de vente

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 d'électricité 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 de l'électricité pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur d'électricité. La souscription du Contrat permet au Client à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L.445-4 du Code de l'énergie.

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

Outre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement de Sowe de fournir l'électricité au Client, de lui permettre d'accéder au RPD et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

- le raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD,
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,

- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Point de livraison par Sowe,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre Sowe et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

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

Le Contrat prend effet à compter du premier jour de fourniture d'électricité par Sowe, 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 d'électricité 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 5.2.

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, notamment le 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 quinze (15) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quinze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe Sowe de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de

rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowe, 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 : Puissance souscrite

Lors de la conclusion du Contrat, sur la base des éléments d'information transmis par le Client sur ses besoins, Sowe le conseille sur la puissance à souscrire pour son Point de livraison. Celle-ci figure dans les Conditions Particulières de Vente.

En cours de contrat, le Client peut contacter Sowe pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite en cas d'évolution de ses besoins. Sowe s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que sa puissance est adaptée à son mode de consommation. Le Client peut demander une modification de sa puissance à tout moment. Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de Sowe. Lorsque, pour un Point de livraison, le Client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou lorsque le Client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, Sowe facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le Distributeur à Sowe, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon les modalités qui figurent sur le site *enedis.fr*. En tout état de cause, la modification de la puissance se fera conformément aux Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

## Article 5 : Prix

### 5.1 Prix de l'électricité

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

Les prix d'électricité 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.

## 5.2 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 Soweec conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet du Distributeur. Il peut être également envoyé au Client sur simple demande.

## 5.3 Évolution des prix

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

## 5.4 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 Soweec dans le cadre de la fourniture, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution d'électricité 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 6 : Modalités de facturation et de paiement

### 6.1 Choix des conditions de facturation

Le Client choisit son mode de facturation et de paiement :

- Factures d'électricité 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 6.2;
- Factures d'électricité lissées sur l'année, payées 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.

### 6.2 Détermination des quantités consommées

Soweec 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 sur la base des consommations estimées du Client.

Selon les situations, les estimations réalisées par Soweec 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 Soweec, 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 Soweec, 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).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

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

### 6.4 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, Soweec 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 Soweec.

### 6.5 Délais de remboursement

Si la facture 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, Soweec 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 Soweec, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de non-respect par Soweec 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.

### 6.6 Contestation des factures

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

#### 6.6.1 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 Soweec 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.

#### 6.6.2 Régularisation par Soweec

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 7 : Données à caractère personnel

### 7.1 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 8 Dispositions pour les clients en situation de précarité ci-après, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par Sowee. 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 Sowee. La prospection par voie électronique par Sowee

est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse.

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

Le Client dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations seraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées et d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Sowee de ces informations à des fins de prospection commerciale. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 13, par courrier, par email ou depuis le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr).

### 7.2 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 8 : Dispositions pour les clients en situation de précarité

### 8.1 Tarif de Première Nécessité (TPN) ou Chèque Energie

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret bénéficié, pour la fourniture d'électricité de sa résidence principale, de la tarification spéciale « produit de première nécessité » ou d'un Chèque Energie conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie. Ces dispositifs font l'objet d'une information sur le site [sowee.fr](http://sowee.fr).

Le Chèque Energie, annuel, permet, pour les bénéficiaires, notamment de s'acquitter de tout ou partie de factures relatives aux dépenses d'énergie ou de maîtrise de l'énergie. Pour en savoir plus sur le Chèque Energie, vous pouvez composer le numéro Chèque Energie :

**0 805 204 805** 

### 8.2 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 d'électricité, il peut déposer, auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité 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, Sowee peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

## 8.3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'Article 9 Interruption de fourniture est porté à trente (30) jours dans les cas suivants :

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

## Article 9 : Interruption de fourniture

### 9.1 À l'initiative de Sowee

La fourniture pourra être interrompue par Sowee 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 8, en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'Article 6, le Fournisseur peut demander au Distributeur la suspension de la fourniture d'électricité 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 d'électricité, 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 d'électricité livrée 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 TPN ou du Chèque Energie, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

### 9.2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre la fourniture d'électricité dans les cas et selon les modalités fixées dans la Synthèse des Dispositions Générales. 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 10 : Résiliation

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

### 10.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du Contrat est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées 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 Sowee de la résiliation par courrier, par téléphone ou sur le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr) 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 Sowee.

### 10.2 Résiliation du Contrat par Sowee

Le Contrat peut être résilié par Sowee 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 Sowee,
- en cas de résiliation du contrat GRD-F,
- 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.

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

### 10.3 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 Sowee,

- soit d'une estimation prorata temporis, réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire d'acheminement, typologie),

- 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 Sowee).

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 de l'électricité sur son Point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec Sowee ou tout autre fournisseur prenant effet à cette date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue par le Distributeur.

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

## Article 11 : Responsabilité

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait 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 en annexe 2 bis du contrat GRD-F. Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non-respect d'une ou plusieurs obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

## 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 Sowee 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 Sowee 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.

### 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 Sowee depuis le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr), par email adressé à [serviceclient@sowee.fr](mailto:serviceclient@sowee.fr) ou par téléphone au **0 806 800 444** Service gratuit + prix appel

Il peut également envoyer un courrier à l'adresse suivante : Sowee Service Client – CS70001 – 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. Lorsque le Point de livraison 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 électricité verte

### I - Prix de l'électricité

Le prix de l'électricité toutes taxes comprises (TTC) figure dans 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 d'électricité et l'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité. Il comporte :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite (PS) et de l'option de prix (base, heures pleines/heures creuses...) souscrite par le Client. 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. Elle est facturée à terme échu. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et l'option de prix souscrites par le Client.

La partie fixe et la partie variable se décomposent toutes deux en une part acheminement (correspondant à l'accès et à l'utilisation du RPD) et une part fourniture d'électricité.

Les horaires effectifs des heures creuses sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. Le Distributeur peut être amené à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois. Les heures réelles de début et de fin des heures creuses peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiquées sur la facture. À l'exception des jours de changement d'heure, les heures creuses respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les CPV.

La part acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public de Distribution (TURPE), fixé par les pouvoirs publics et accessible sur le site *enedis.fr*. Son montant est indiqué sur les factures adressées au Client et dépend de la formule tarifaire d'acheminement choisie.

### II – Evolution des prix de l'électricité

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

Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'Article 5.4 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

### II-1 Evolution des prix au cours de la période contractuelle

#### II - 1.1 RepercuSSION des évolutions du TURPE

Les prix de l'abonnement et du kWh évoluent, à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) décidée par les pouvoirs publics.

#### II - 1.2 RepercuSSION des évolutions du coût de la capacité

Les articles L 335-1 à L335-8 et R335-1 à R335-53 du Code de l'Energie et l'arrêté du 29 novembre 2016 instaurent un mécanisme d'obligation de capacité, obligeant les fournisseurs à justifier de leur capacité à satisfaire la consommation de pointe de leurs clients. Pour cela, ils doivent acquérir des garanties de capacité auprès d'exploitants de capacité (de production ou d'effacement).

Le coût de la capacité issu du mécanisme de capacité et supporté par Sowee au titre du Contrat est inclus dans le prix du kWh.

Le coût de capacité est calculé sur la base du Prix de référence CRE, fixé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) pour chaque année calendaire. Les évolutions du Prix de référence CRE par rapport au Prix de référence CRE de l'année précédente seront répercutées à la hausse ou à la baisse de plein droit au Client dans les prix de fourniture, au 1er janvier de chaque année.

#### II - 1.3 Information du client des évolutions de prix

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 du TURPE ou au mécanisme de capacité.

### II-2 Evolution des prix à l'issue de la période contractuelle :

A compter du jour suivant la fin de la période contractuelle mentionnée dans les Conditions Particulières de Vente, Sowee proposera au Client un nouveau prix de l'abonnement HT et du kWh HT pour une durée identique ou différente.

Cette évolution fera l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client par tout moyen. A défaut d'accord sur le nouveau prix, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat.

### **III – Garanties d'origine**

Les sources d'énergie renouvelables sont définies à l'article L 211-2 du code de l'Énergie. Ce sont les sources d'énergie non fossiles renouvelables (énergies éolienne, solaire, géothermique, aérothermique, hydrothermique, marine et hydraulique, ainsi que l'énergie issue de la biomasse, du gaz de décharge, du gaz de stations d'épuration d'eaux usées et du biogaz).

La production d'électricité à partir d'installations utilisant des sources d'énergies renouvelables est certifiée par Powernext qui est l'organisme en charge de la délivrance, du transfert et de l'annulation des garanties d'origine.

Conformément à l'article L 314-16 du code de l'énergie, une garantie d'origine est émise pour un (1) MWh produit (soit 1 000 kWh).



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

Applicables au 08 décembre 2016

Sowee est une société par actions simplifiée au capital de 37 000 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 Standard de Livraison (CSL) :

Conditions de Livraison 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 relevés du Distributeur, mais il permet d'estimer la consommation du Client entre deux relevés 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 Standard de Livraison du Distributeur annexées au Contrat.

Ces CSL 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 Standard de Livraison du Distributeur.

En signant son Contrat, le Client accepte notamment d'être lié par les CSL 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 Sowe. Les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

Le Client peut résilier le Contrat conformément à l'Article 9 du Contrat ; à défaut, 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 et retour au tarif réglementé de vente**

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. La souscription du Contrat permet au Client à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L.445-4 du Code de l'énergie.

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

Outre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement de Sowe 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 Standard de Livraison et dans la notice Sécurité Gaz,
- la prise d'effet concomitante ou préalable des Conditions Standard de Livraison 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 Sowe. 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 Sowe, 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.

### **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 quinze (15) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quinze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe Sowe de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowe, 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 Sowe figurent sur le site internet *sowe.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 Sowe 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 Sowe dans le cadre de la fourniture, 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 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 ;
- Factures gaz lissées sur l'année, payées 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 mois.

## 5.2 Détermination des quantités consommées

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

Sowee adresse au Client une facture établie en fonction de ses consommations réelles une à deux 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 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 internet de Sowee. 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 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 ont été déclarés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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, e-mail... 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 tarif spécial de solidarité ou du chèque énergie, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par Sowee. 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 Sowee. La prospection par voie électronique par Sowee est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Le Client dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations seraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 13, par courrier, par email ou depuis le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr).

## 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 Tarif spécial de solidarité (TSS)

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret bénéficie, sauf opposition de sa part, pour la fourniture en gaz naturel de sa résidence principale, d'une déduction forfaitaire sur sa facture s'il ne bénéficie pas par ailleurs déjà du dispositif du Chèque Énergie. Les seuils de ressource et de consommation font l'objet d'une information sur le site de Sowee. Le bénéfice du tarif spécial de solidarité est attribué au Client pendant une durée d'un an renouvelable.

Pour en savoir plus sur le TSS, le Client peut composer le numéro Tarif Spécial Solidarité

gaz :  0 800 333 124 ou se renseigner auprès des services sociaux de sa mairie.

### 7.2 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 Énergie 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 (s'il ne bénéficie pas déjà par ailleurs du dispositif Tarif spécial de solidarité). Ce Chèque Énergie peut être utilisé par le Client pour le règlement de ses factures de gaz.

Pour en savoir plus sur le Chèque Énergie, vous pouvez composer le numéro Chèque Énergie :  0 805 204 805

### 7.3 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. À 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, Sowee peut procéder à la suspension de la fourniture de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

### 7.4 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 tarif spécial de solidarité ou du Chèque Énergie,
- lorsqu'il a reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès de Sowee.

## Article 8 : Interruption de fourniture

### 8.1 À l'initiative de Sowee

La fourniture pourra être interrompue par Sowee 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. À 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

infructueux 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 Tarif spécial de solidarité ou 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 Standard de Livraison. 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 Sowee de la résiliation par courrier, par téléphone ou sur le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr) 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 Sowee.

## 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 Standard de Livraison,
- 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 CSL (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 Standard de Livraison 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.

### 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

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

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site internet du Médiateur National de l'Énergie *energie-info.fr*. Il est également rappelé au client la nécessité d'une consommation de gaz naturel 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 Standard de Livraison qui ne seraient pas demandées directement par le Client au Distributeur.

Il comprend :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement annuel divisé en douze mensualités et qui est facturée à terme à échoir ;
- une partie variable qui est proportionnelle à la consommation du Client et qui 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.

Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'Article 4 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

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

Le prix de l'abonnement évolue, à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution des Tarifs d'accès et d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution de gaz naturel décidée par les pouvoirs publics. 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.

# Conditions générales Equipements pour les clients particuliers

Applicables au 20 septembre 2017

Sowee propose ses équipements à la vente ou, pour un client ayant souscrit un contrat de fourniture d'énergie auprès de Sowee, un service de location. En cas de vente comme de location, Sowee propose dans certaines zones géographiques un service d'installation de tout ou partie des équipements délivrés.

## Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales définissent les modalités de vente, de location et d'installation des Equipements Sowee (ci-après « le ou les Equipement(s) ») entre Sowee, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 37 000 euros, ayant son siège social à Courbevoie, 92400, 4 place des Vosges, RCS Nanterre 808 534 804, (ci-après « Sowee ») et toute personne physique non professionnelle et majeure qui achète ou loue les Equipements à des fins personnelles (ci-après « le Client »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les commandes d'Equipements fournis à titre de vente ou de location par Sowee par l'intermédiaire de son site Internet. Dans le cas où les Equipements auraient été achetés ou loués via un autre canal de commercialisation, les présentes conditions générales ne s'appliquent pas et celles délivrées via ce canal restent en vigueur.

Le contrat de vente, de location et/ou d'installation d'Equipements pour les clients particuliers (ci-après « le Contrat ») désigne les présentes conditions générales ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières, et la commande, avec lesquelles elles forment un tout indissociable. En signant le Contrat, le Client accepte expressément les conditions générales en vigueur à la date de signature. En cas de contradiction entre les dispositions des conditions générales et celles des conditions particulières et/ou de la commande, celles des conditions particulières et/ou de la commande prévaudront.

## Article 2 : Modification des conditions générales

Sowee se réserve le droit d'apporter des changements à son site Internet, ses procédures, et à ses termes et conditions, y compris les présentes conditions générales à tout moment. Les clients sont soumis aux termes et conditions, procédures et conditions générales en vigueur au moment où la commande des Equipements est effectuée. En cours d'exécution du Contrat, de nouvelles conditions générales de location pourront être proposées par Sowee. Les conditions générales modifiées seront alors communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur. Le Client peut résilier le Contrat conformément à l'article 13 du Contrat, sans attendre l'issue de la période d'engagement de 12 mois ; à défaut, 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.

Si l'une des stipulations de ces conditions générales est réputée non valide, nulle ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette stipulation sera réputée divisible du Contrat et n'affectera pas la validité et l'effectivité des stipulations restantes.

## Article 3 : Caractéristiques des Equipements et de leur installation.

Les caractéristiques des Equipements et le cas échéant de leur installation sont disponibles sur le site Internet de Sowee et figurent dans le panier que le Client a constitué lors de sa commande.

Si le Client l'a commandée, l'installation sera effectuée par Sowee, en propre ou via ses sous-traitants.

Les photos et représentations graphiques affichées sur le site Internet sont fournies à titre indicatif, et ne sont pas contractuelles. La

responsabilité de Sowee ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

## Article 4 : Disponibilité

Les Equipements sont proposés, sous réserve de disponibilité, pour les Clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale. Sowee se réserve le droit d'imposer des limites de quantité à toute commande.

## Article 5 : Prix

Les prix indiqués sur le site sont en euros, toutes taxes comprises et hors frais de livraison, sauf mention contraire. Les frais de livraison sont indiqués avant l'enregistrement de la commande. Leur montant dépend de la destination de la commande et du mode de livraison choisi par le Client.

Si le client choisit la location des Equipements, la période de location commence 10 jours après l'expédition des Equipements au Client.

Sowee se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des Equipements proposés sur le site Internet. La facturation sera basée sur les prix affichés sur le site Internet au moment où la commande est enregistrée.

## Article 6 : Les éco-participations

Comme tout distributeur, Sowee a l'obligation de collecter, auprès de ses clients, une éco-participation, aux fins de financer les filières de collecte et de recyclage des Déchets d'Equipements électriques et électroniques (DEEE).

Le montant de l'éco-participation est indiqué sur le panier constitué par le Client et sur le récapitulatif des commandes.

Pour les Equipements électriques et électroniques uniquement, conformément aux articles L. 541-10-2 et R. 543-180 du Code de l'Environnement, tout Client peut bénéficier d'un droit de reprise gratuite de ses

Equipements électriques et électroniques usagés. La demande de reprise du produit doit respecter le principe du « 1 pour 1 » : Soweel reprend un ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le site internet de Soweel.


Pour connaître les modalités de prise en charge des Equipements et faire une demande de reprise le Client doit contacter le Service Client Soweel au  du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h (hors jours fériés).

## Article 7 : Choix des Equipements et commande

### 7.1 Choix des Equipements

En acceptant les présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Equipements de Soweel qu'il choisit, ainsi que de leurs caractéristiques. Avant de passer commande il est de la seule responsabilité du Client de choisir les Equipements faisant l'objet de sa commande en fonction de ses besoins, et de vérifier la compatibilité des Equipements commandés avec les autres équipements de son domicile (par exemple en s'assurant que son système de chauffage est aux normes et compatible avec le Thermostat Soweel ou les récepteurs Soweel ou que son téléphone est compatible avec l'application mobile Soweel) ou avec son installation intérieure. Soweel ne pourra être tenue responsable d'une installation défectueuse ou impossible tenant à un défaut de compatibilité à ce titre.

### 7.2 Commande

Il est possible de passer commande auprès de Soweel en ligne sur le site [soweel.fr](http://soweel.fr) ou par téléphone depuis la France : au  du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h (hors jours fériés).

Le Client s'assurera que les informations qu'il communique à Soweel, notamment ses adresses de facturation et de livraison, ne comportent pas d'erreur afin d'éviter notamment tout retard de traitement des commandes.

Lors de la passation de la commande, le Client doit confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic » : le Client doit contrôler et valider le contenu du panier (à savoir, notamment : identification et quantité de produits sélectionnés, prix correspondants, modalités et frais de livraison), accepter les présentes conditions générales et le cas échéant conditions particulières, et enfin procéder au paiement de la commande dans le cas d'une

vente ou d'une installation, et/ou à l'enregistrement de ses coordonnées bancaires dans le cas d'une location.

### 7.3 Enregistrement de la commande

Soweel accusera réception de la commande en adressant au Client un email de confirmation de sa commande comprenant le récapitulatif de la commande et un lien d'activation de son espace client dans lequel il pourra suivre sa commande et consulter ses factures.

L'e-mail est envoyé à l'adresse email utilisée lors de la commande par le Client.

A noter : si le Client ne reçoit pas l'email de confirmation de commande, Soweel lui recommande dans un premier temps de regarder dans le dossier Courriel indésirable de son adresse e-mail afin de vérifier que le courriel n'y est pas, et si tel n'est pas le cas, de prendre contact dans un deuxième temps avec le Service Client.

Soweel se réserve le droit de ne pas valider une commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- elle ne serait pas conforme aux présentes conditions générales ;
- l'une des précédentes commandes du Client n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la commande du Client.

## Article 8 : Modalités de paiement

### 8.1 Paiement dans le cadre d'une vente et/ou d'une installation

Le moyen de paiement accepté sur le site Internet de Soweel est la carte bancaire (VISA, Mastercard).

Pour le règlement par carte bancaire, le débit est effectué lors de la validation de la commande à la condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit du compte auprès des centres de paiement compétents, faute de quoi la commande ne pourrait être prise en compte.

Nos prestataires offrent à ce jour l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion d'un service d'acquisition sécurisée de paiements sur Internet. L'intégrité des données échangées est assurée par la procédure d'échange et le scellement des messages par l'utilisation des technologies SSL.

En s'inscrivant sur le site, le Client s'engage à fournir des informations sincères et véritables le concernant. La communication de fausses informations est contraire aux présentes conditions générales ainsi qu'aux éventuelles conditions d'utilisation figurant sur le site.

Pour tout autre moyen de paiement, le Client doit appeler le Service Client pour finaliser sa commande.

### 8.2 Paiement dans le cadre d'une location

En choisissant la location, le Client accepte expressément que Soweel le facture mensuellement pour le ou les Equipements qu'il loue. Pour bénéficier de la location, le Client doit autoriser Soweel à effectuer des prélèvements via la validation d'un mandat de prélèvement SEPA. Chaque mois le Client recevra une facture d'énergie dans laquelle sera intégrée les mensualités relatives au service de location. Le paiement est effectué au terme à échoir. La première facture de location sera effectuée au prorata du temps écoulé depuis le début de la période de location.

**En cas d'absence de souscription concomitante d'un contrat d'énergie Soweel, les prix forfaitaires des services de location sont les suivants :**

- **9,99€ (neuf euros et quatre-vingt-dix-neuf centimes) TTC par mois pour la Station connectée**
- **2,99€ (deux euros et quatre-vingt-dix-neuf centimes) TTC par mois pour un kit additionnel pilotage radiateurs élec**

**Ce prix est facturé à partir du mois suivant toute éventuelle résiliation du (des) contrat(s) d'énergie souscrits auprès de Soweel.**

### 8.3 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, Soweel 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 Soweel.

## Article 9 : Livraison

### 9.1 Livraison

L'Équipement est livré uniquement en France métropolitaine continentale.



Le Client peut suivre l'avancement de la préparation de sa commande et de la livraison dans son espace client. Un email comprenant le numéro de suivi du colis, est envoyé au Client dès que le colis est pris en charge par le transporteur.

A la réception de la commande, le Client devra vérifier l'état du colis, son emballage et son contenu, en présence de l'employé de la société de transport. Le Client s'engage à refuser la réception de tout colis endommagé.

## 9.2 Retard de livraison

En cas de retard dans la livraison des produits commandés, Sowee en informera ses Clients. Les Clients pourront également signaler eux-mêmes le retard de livraison par téléphone au Service Client ou via le formulaire de contact disponible sur le site. Sowee s'engage à faire le nécessaire pour déterminer la cause du retard et trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des produits commandés dans les meilleurs délais.

## Article 10 : Propriété du matériel

### 10.1 Dans le cas d'une vente

La propriété de l'Équipement est transférée au Client dans le cas de la vente, à l'encaissement complet du prix par Sowee.

Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au Client dès la livraison.

### 10.2 Dans le cas d'une location

Dans le cas d'une location, Sowee reste propriétaire des Equipements et le Client assure la garde des Equipements et leur utilisation en bon père de famille.

Le Client s'interdit de porter atteinte à l'intégrité des Equipements, de céder, donner en gage ou en nantissement les Equipements. Si un tiers tente de faire valoir des droits sur les Equipements, notamment sous la forme d'une revendication, d'une opposition ou d'une saisie, le Client s'engage à en informer aussitôt Sowee.

## Article 11 : Accès au service

L'accès au service sur les Equipements, sur l'application mobile Sowee et sur le site internet Sowee est réalisé de manière permanente sous réserve des périodes de maintenance et d'entretien, des opérations de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles.

## Article 12 : Délai de rétractation

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de l'Équipement.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier le Service Client Sowee par écrit, par tout moyen et notamment en utilisant le formulaire de rétractation joint au mail de confirmation de la commande.

A réception de la demande de rétractation, Sowee adressera au Client un accusé de réception comprenant un bordereau de retour, les modalités à suivre pour retourner le colis à Sowee et le montant des frais associés.

Les frais liés à l'expédition du colis dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation sont à la charge du Client. Si le Client utilise le bordereau de retour prépayé, il reste néanmoins redevable des frais de retour. Sowee facturera ces frais au Client dans sa dernière facture.

Le Client sera remboursé du montant de l'Équipement et des frais de livraison initiaux ou de sa première facture d'abonnement dans le cas d'une location.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les services d'installation pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation suite à la demande expresse du Client.

## Article 13 : Durée et résiliation du contrat de location

### 13.1 Durée du contrat et engagement

Le contrat de location est conclu pour une durée de 12 mois. Il est ensuite reconduit par tacite reconduction par périodes de 1 mois chacune.

### 13.2 Résiliation du Contrat par le Client

A l'issue de la période d'engagement de 12 mois, ou dans le cas de résiliation prévu par l'article 2, le Client peut résilier à tout moment le service sans frais. Le service prendra alors fin à l'issue de la mensualité contractuelle en cours. La résiliation doit s'opérer par écrit auprès du service client Sowee.

### 13.3 Résiliation du Contrat par Sowee

Le Contrat peut être résilié par Sowee 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 Sowee,
- 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.

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

## 13.4 Restitution des Equipements

Le Client est tenu de retourner l'intégralité des Equipements loués dans les 30 jours suivant la fin du Contrat, qu'elle qu'en soit la cause (résiliation,...).

En pareil cas et notamment en cas de réception d'une demande de résiliation, Sowee adressera au Client un accusé réception comprenant un bordereau de retour prépayé, les modalités à suivre pour retourner les Equipements à Sowee et le montant des frais associés.

Les frais liés à l'expédition du colis dans le cadre de la résiliation sont à la charge du Client. En cas d'utilisation du bordereau de retour prépayé fourni, le Client se verra refacturer par Sowee les frais y afférant.

Si dans un délai de 30 jours à compter de la fin du Contrat, Sowee n'a pas constaté le retour de l'intégralité des Equipements, ou bien constate que les Equipements sont retournés détériorés ou incomplets, Sowee facturera au Client les pénalités forfaitaires suivantes :

- 100 € (cent euros) TTC pour la Station connectée
- 30 € (trente euros) TTC pour chacun des autres Equipements

Ceci, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels Sowee pourrait en outre prétendre du fait d'un éventuel manquement contractuel de la part du Client.

## Article 14 : Garantie et service après-vente

### 14.1 L'Garanties légales

En cas de vente, le Client bénéficie de la garantie légale décrite aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, dans un délai de deux ans à compter de la délivrance de l'Équipement, le Client choisit entre la réparation ou le remplacement de l'Équipement, sous réserve des conditions de coût de l'article L.217-9 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de l'Équipement durant les 24 mois suivant sa délivrance.

Le Client bénéficie de la garantie contre les défauts cachés décrite à l'article 1641 du

Code civil. Le Client peut alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente au sens de l'article 1644 du Code civil.

Ces garanties ne couvrent pas les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Équipement ou à une utilisation non conforme, d'un choc ou d'une exposition à l'humidité.

#### 14.2 Le service après-vente

##### 14.2.1 Difficultés rencontrées sur l'utilisation ou l'installation de l'Équipement

Sowee indique sur son site internet, les Équipements pour lesquels une installation par un professionnel est recommandée.

En cas de difficulté rencontrée sur l'utilisation des Équipements, le Client peut dans un premier temps se rendre sur la FAQ et sur le forum du Service Client <http://www.sowee.fr/assistance/> afin de chercher une réponse adaptée à son problème.

Le Client peut également formuler sa question auprès de Sowee en remplissant le formulaire de contact sur le site de Sowee à l'adresse suivante :

<https://www.sowee.fr/nous-contacter>

##### 14.2.2 Cas d'un Equipement sous garantie ou d'un Equipement en location


En cas de problème technique sur l'Équipement, le Client pourra contacter un conseiller Sowee

au  du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h hors jours fériés).

S'il s'avère que l'Équipement est défaillant à la réception ou durant son utilisation, celui-ci pourra être renvoyé dans son intégralité selon une procédure qui sera transmise par le Service Client.

##### 14.2.3 Cas d'un problème concernant le Service fourni par Sowee et non l'Équipement lui-même

Pour toute question liée à l'utilisation des services de Sowee (notamment l'application mobile et l'espace client), le Client pourra contacter un conseiller Sowee au

 du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h hors jours fériés).

#### Article 15 : Responsabilité

Sowee s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service proposé au Client et sa responsabilité pourra être recherchée par le Client en cas de manquement. Néanmoins, la responsabilité de Sowee ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement

aux obligations contractuelles de Sowee si le retard ou manquement est dû à une cause en dehors du contrôle de Sowee : cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

La responsabilité de Sowee ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos des Équipements et les textes affichés sur le site internet de Sowee, et les produits livrés.

Sowee ne sera pas responsable en cas :

- d'installation non conforme à la notice d'installation sauf quand l'installation a été effectuée par Sowee,
- ou d'incompatibilité avec l'environnement technique,
- ou d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de l'Équipement en dehors de son fait.

#### Article 16 : Données à caractère personnel

Le Client garantit que les données communiquées à Sowee lors de la commande sont exactes et complètes. Dans le cas de la location, le client s'engage à informer Sowee sans délai des modifications intervenues dans les données communiquées, notamment le nom, l'adresse postale, l'adresse de courriel, les numéros de téléphone et de fax du client et les détails du mode de règlement.

Les données à caractère personnel recueillies par Sowee ont été déclarées conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données collectées sont destinées à Sowee ainsi qu'à ses prestataires et sous-traitants. Les fichiers ont pour finalité de permettre la gestion des clients et prospects des offres commerciales de Sowee et de produire des services énergétiques.

À titre d'illustration les données collectées sont :

- les index de consommation gaz et/ou électricité, la température intérieure du logement, les températures de consigne du chauffage (pour les offres avec thermostat) afin de fournir les services de suivi des consommations et de gestion du chauffage.
- les données de quantité de CO<sub>2</sub>, d'humidité et de bruit afin de produire les services de suivi de l'intérieur du logement.

Afin de bénéficier des services Sowee, le client doit créer et activer son compte client et télécharger l'application mobile Sowee. Le client doit s'assurer avant la commande de disposer d'un téléphone mobile compatible, tel qu'indiqué sur le site internet Sowee et sur

l'emballage des Équipements (pour une commande en boutique).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant en envoyant un courrier à l'adresse mail suivante : [serviceclient@sowee.fr](mailto:serviceclient@sowee.fr)

Ces données sont conservées pendant toute l'utilisation du service par le client et jusqu'à 5 ans après le terme du contrat.

En ce qui concerne les paiements par carte bancaire, les données personnelles du Client sont traitées par le prestataire Global Collect Service B.V. Pour plus d'informations, le Client peut contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'article 17.

#### Article 17 : Droit applicable - litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat :

- le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client sur son site internet [sowee.fr](http://www.sowee.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Sowee Service Clients

CS 70001

62880 VENDIN LE VIEIL CEDEX

Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation.

- 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.

# Conditions générales de l'offre d'entretien dépannage des chaudières gaz à usage domestique

Applicables au 08 décembre 2016

Le contrat d'entretien dépannage de chaudières à usage domestique d'une puissance inférieure ou égale à 70 kW utilisant les combustibles gazeux, ci-après le Contrat, faisant l'objet des présentes Conditions Générales de Vente est conclu entre :

- Sowee, société par actions simplifiée au capital de 37 000 euros, dont le siège social est situé 4, place des Vosges, 92052 Courbevoie, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 808 534 804, ci-après désignée par « Sowee »
- et le Client, personne physique qui conclut le Contrat pour une chaudière gaz à usage domestique et est désignée sur les Conditions Particulières de Vente, qui en devient le titulaire et à laquelle la prestation est fournie à l'adresse définie dans les Conditions Particulières,

Sowee et le Client étant collectivement nommés les « Parties ».

Sowee sous-traitera la réalisation des prestations mentionnées aux présentes à CHAM, ci-après le « Prestataire », Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital social de 5 861 600 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le numéro 444 768 550, dont le siège est 11 rue du Saule Trapu, 91300 MASSY.

## Article 1 : Objet du contrat

Le Contrat, constitué des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières, définit les modalités d'exécution des prestations d'entretien et de dépannage - décrites à l'article 2 ci-dessous - de chaudières à usage domestique d'une puissance inférieure ou égale à 70 kW utilisant les combustibles gazeux, ci-après les Prestations.

Il est entendu entre les Parties que Sowee restera seule responsable de la souscription du Contrat, de sa résiliation, de la facturation et du recouvrement des sommes dues par le Client au titre du Contrat.

## Article 2 : Prestations incluses dans le Contrat

### 2.1 Les Options du Contrat

Le Contrat répond au Décret n°2009-649 du 9 juin 2009 (JO du 11 juin 09) qui prévoit que :

- chaque année, une chaudière dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kW doit obligatoirement être vérifiée, nettoyée et réglée par un professionnel qualifié ;
- à l'issue des opérations d'entretien conformément à la norme NF X50-010, le technicien doit alerter le Client sur les non conformités remettant en cause la sécurité de l'installation
- le technicien doit délivrer des conseils sur le bon usage de la chaudière, les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation et, le cas échéant, l'intérêt éventuel du remplacement de la chaudière.

Deux options de ce Contrat sont disponibles :

- le Contrat « Entretien dépannage chaudière gaz » ;
- le Contrat « Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses » ; ce Contrat est proposé exclusivement pour les chaudières gaz dont la première mise en service a eu lieu moins de 8 ans avant la date de première souscription du Contrat et dont la chaudière est d'une des marques suivantes : Saunier-Duval, Vaillant, ELM Leblanc, Bosch, Chaffoteaux, Frisquet, Viessmann.

L'option retenue par le Client est précisé dans ses Conditions Particulières de Vente.

Dans le cas où le constructeur de chaudière abandonnerait la fabrication des pièces d'un modèle de chaudière, alors seul le Contrat Entretien Dépannage chaudière gaz sera proposé à la souscription pour les clients disposant dudit modèle de chaudière. Dans le cas où le Client aurait déjà souscrit un Contrat Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses, Sowee lui proposera de résilier ce Contrat et de souscrire un Contrat Entretien dépannage chaudière gaz pour la période

contractuelle suivante. Le Client sera libre d'accepter ou non la souscription de ce Contrat.

### 2.2 Le Contrat « Entretien dépannage chaudière gaz »

Ce contrat comprend :

#### 2.2.1 La visite d'entretien annuelle obligatoire

Une visite d'entretien de la chaudière est réalisée pendant la période contractuelle les jours ouvrables et selon les dispositions de l'Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance est comprise entre 4 et 400 kilowatts.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- Le nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- La vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- La vérification et le réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil) ;
- La vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- La vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (conformément à la norme NF XP 45-500) ;
- Dans le cas d'une chaudière raccordée à une ventilation mécanique contrôlée gaz, en application de l'arrêté du 25/04/1985 et de ses additifs :
  - La vérification de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière ;
  - Le nettoyage du conduit de raccordement ;
- La vérification des débits de gaz et leur réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
- Pour les chaudières avec ballon à accumulation, la vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;
- Dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :

- o La mesure de la température des fumées ;
- o La mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) ou en oxygène (O<sub>2</sub>) dans les fumées ;
- Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :
  - o La mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement ;
  - o La vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 10 ppm ;
- La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces ;
- La vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

La visite comporte également le contrôle visuel et la purge des radiateurs, sous réserve que les tés de purge soient existants et en bon état de fonctionnement. Cette prestation est laissée à l'appréciation du technicien du Prestataire. Cette visite donne lieu à l'envoi au Client d'un rapport d'intervention comprenant l'attestation d'entretien annuel.

### 2.2.2 Les dépannages

En cas de panne, les déplacements et la main-d'œuvre nécessaires aux dépannages éventuels sont inclus dans la mesure où les appels du Client ne sont pas relatifs à des prestations exclues du Contrat (cf. article 2.5).

Le Client peut demander par téléphone un dépannage dans les horaires d'ouverture du Service Client de Sowe, disponibles sur le site internet [sowe.fr](http://sowe.fr).

Le Contrat comporte un pré-diagnostic téléphonique. Si une intervention de dépannage est nécessaire, elle est réalisée dans un délai de 48 heures après enregistrement par le Service Client de Sowe en cas de panne partielle. En cas de panne totale, ce délai est de 24 heures, à l'exception des dépannages qui seraient sollicités par le Client le samedi après 16h, pour lesquels l'intervention pourrait avoir lieu jusqu'au lundi suivant à 12h.

À l'occasion du dépannage, la visite annuelle d'entretien obligatoire peut être réalisée si elle n'a pas encore été effectuée sur la période contractuelle.

Dans le cas où le dépannage nécessiterait la fourniture de pièces non incluses au Contrat, alors Sowe émettra un devis relatif à la fourniture de ces pièces, que le Client sera libre d'accepter ou non. Dans le cas où le Client n'accepterait pas le devis, alors Sowe sera

dégagee de sa responsabilité d'exécution du dépannage. Dans le cas où le Client accepterait le devis, ce dernier sera facturé au Client à compter de la réalisation de la prestation avec les mêmes conditions de paiement (délais, moyens) que le Contrat du Client.

Chaque intervention fera l'objet d'un rapport d'intervention mis à la disposition du Client comportant la liste des opérations effectuées ainsi que les résultats des mesures réalisées.

### 2.3 Le Contrat « Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses » :

Le Contrat « Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses » comprend, en sus des services et prestations décrits à l'article 2.2 :

- La gratuité de la fourniture de toutes les pièces dont le remplacement s'avérerait nécessaire, à l'exclusion des pièces extérieures à l'appareil (notamment l'anti-refouleur, l'électro pompe ou le ballon d'eau chaude sanitaire s'ils sont extérieurs) et des éléments de carrosserie ;
- Si nécessaire, le détartrage de l'appareil (à l'exclusion du réseau sanitaire et de la robinetterie) à l'appréciation du technicien, qui pourra être réalisé par échange standard des pièces entartrées ou embouées ;

### 2.4 Prestations complémentaires pouvant être proposées dans le cadre du Contrat (2.2 ou 2.3)

Des Prestations complémentaires peuvent être proposées au Client, à l'appréciation du technicien du Prestataire, notamment :

- **Ramonage** : on entend par ramonage le nettoyage par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée, afin d'en éliminer les suies et dépôts et d'assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur (conformément à l'article 31 du Règlement sanitaire départemental). Un certificat de ramonage est fourni à l'issue de la réalisation de cette prestation.
- **Détartrage** : cette prestation concerne le détartrage de l'échangeur sanitaire de l'appareil sous Contrat. Le détartrage pourra être effectué sur place par procédé chimique ou par échange standard des pièces entartrées. Cette prestation exclut le détartrage du réseau de distribution de l'eau chaude sanitaire et de la robinetterie.
- **Désembouage** : cette prestation concerne le réseau de chauffage. Il pourra être effectué par un procédé chimique ou mécanique.

Chaque Prestation complémentaire fera l'objet d'un devis qui, s'il est accepté par le Client, donnera lieu à la réalisation de la Prestation complémentaire et fera l'objet d'une

facturation conformément au barème de prix publié sur le site [sowe.fr](http://sowe.fr) (à l'exception de la Prestation complémentaire de détartrage qui est déjà incluse dans le prix du Contrat entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses).

### 2.5 Prestations exclues du Contrat (2.2 ou 2.3)

Ne sont pas comprises dans le Contrat et feront le cas échéant l'objet d'une facturation au Client par Sowe les demandes du Client correspondantes aux interventions suivantes :

- La main d'œuvre et le déplacement nécessaires au remplacement de pièces non fournies par Sowe ou le Prestataire ;
- La vérification, l'entretien et le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière : radiateurs et canalisations (appoints d'eau, détartrage, désembouage, colmatage des fuites éventuelles sur les circuits chauffage ou sanitaire), ventilation mécanique contrôlée, régulations, etc, à l'exception du contrôle visuel et de la purge des radiateurs pour les Clients ayant souscrit le Contrat Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses dans les conditions précisées à l'article 2.3 ;
- La réparation d'avaries ou de pannes causées par de fausses manœuvres du Client ou d'un tiers, des interventions étrangères, le gel, l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, une utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- L'intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- D'une manière générale, les interventions autres que celles prévues aux articles 2.2, 2.3 et 2.4.

S'il apparaît sur le lieu d'intervention que la prestation demandée par le Client n'est pas comprise dans le Contrat, celle-ci fera l'objet d'un devis au Client ; s'il l'accepte, l'ensemble des frais de déplacement, main d'œuvre et remplacement des pièces liés à ces prestations seront facturés par Sowe au Client ; dans le cas contraire seuls les frais de déplacement indû seront facturés au Client le cas échéant selon le barème de prix publié sur le site [sowe.fr](http://sowe.fr).

(1) à l'exception du contrôle visuel et la purge des radiateurs pour les Clients ayant souscrit le Contrat Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses dans les conditions précisées à l'article 2.3.

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

### 3.1 Conditions préalables à l'exécution du Contrat

Cette offre n'est disponible que dans certaines localités.

### 3.2 Visite de diagnostic et date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de signature des Conditions Particulières par le Client et prend effet dans les conditions suivantes :

Lors de la première souscription, une première visite dite de diagnostic est effectuée par le Prestataire. Celle-ci a pour objet la vérification de la conformité de l'installation aux normes NF et de l'éligibilité de l'installation au Contrat souscrit. Toutefois, si l'installation n'est pas conforme ou n'est pas éligible au Contrat souscrit, alors Sowee, par l'intermédiaire du Prestataire réalisant le diagnostic, informe le Client de la non prise d'effet du Contrat.

Si l'installation du client n'est pas conforme, le Prestataire peut proposer un devis permettant une remise aux normes que le Client est libre d'accepter ou de refuser. En cas de remise aux normes de la chaudière, le Contrat prend effet à la date de cette mise aux normes.

Si le Contrat ne prend pas effet car l'installation n'est pas éligible au Contrat souscrit, Sowee propose au Client, via le Prestataire, de souscrire au Contrat auquel l'installation est éligible, ce que le Client est libre d'accepter ou de refuser. Si le Client décide de souscrire au Contrat, ce dernier prend effet à la date effective de sa souscription.

Si le Client refuse cette nouvelle souscription ou le devis de remise aux normes de la chaudière et sous réserve qu'il ne rentre pas dans les cas d'absences successives aux rendez-vous décrits à l'article 3.3, il ne sera redevable d'aucune facturation au titre de cette première visite de diagnostic.

En cas de prise d'effet du Contrat, la date figure sur la première facture adressée au Client au titre du Contrat.

En cas de renouvellement du Contrat, la date de prise d'effet de chaque nouvelle période contractuelle est le premier jour ouvrable de cette période.

### 3.3 Organisation des visites

Lors de la souscription initiale du Contrat, le Client choisit sa date et son créneau horaire de visite d'entretien annuelle (sur la base de créneaux horaires de deux heures) avec une anticipation de cinq (5) jours ouvrés au minimum.

Les années suivantes, en cas de reconduction du Contrat, Sowee pourra faire, sur un support durable, au moins quinze (15) jours à l'avance,

une proposition de date et de créneau horaire de visite au Client, que celui-ci pourra reporter jusqu'à trois (3) jours ouvrables avant la date fixée. Dans le cas où le Client ne contacterait pas Sowee pour modifier le créneau retenu au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date prévue, le rendez-vous sera considéré comme confirmé.

En cas d'absence du Client à deux (2) rendez-vous fixés pour la visite d'entretien de sécurité annuelle obligatoire, Sowee sera considérée comme déchargée de toutes les conséquences pouvant en résulter (dommages matériels, dommages aux tiers, responsabilités...). Les sommes versées au titre du Contrat restent acquises à Sowee. Le Prestataire pourra cependant intervenir à la demande du Client formulée auprès de Sowee pour réaliser la visite d'entretien annuelle. Un déplacement sera alors facturé au Client suivant le barème en vigueur disponible sur le site internet *sowee.fr*.

Dans les cas autres que la visite d'entretien annuelle (visite de dépannage notamment), si le Client est absent à un rendez-vous fixé d'un commun accord entre Sowee et le Client et confirmée sur support durable au Client par Sowee, il devra prendre contact avec Sowee dans les quinze (15) jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, Sowee confirmera une deuxième date de passage. En cas de nouvelle absence du Client à ce rendez-vous, ce dernier sera facturé au Client suivant le barème en vigueur disponible sur le site internet *sowee.fr*.

### 3.4 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa prise d'effet.

Il se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, jusqu'à quinze (15) jours avant son échéance.

### 3.5 Droit de rétractation

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 quinze (15) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quinze (15) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client informe Sowee de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite que le Contrat prenne effet avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowee. Dans le cas où il souhaiterait ensuite exercer son droit de rétractation après que la première visite d'entretien annuelle ait eu lieu, alors le Client sera redevable de 70% du montant annuel du Contrat Entretien Dépannage chaudière gaz (quand bien même il a souscrit un Contrat Entretien Dépannage chaudière gaz, pièces incluses).

## Article 4 : Prix – Conditions de paiement – Révision

Les sommes dues par le Client à Sowee au titre du Contrat, dont le montant et les conditions de paiement figurent dans les Conditions Particulières remises au Client, sont facturées de la manière suivante :

### 4.1 Prix

Le Contrat est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les Conditions Particulières et exprimée en euros hors taxes. Le prix toutes taxes comprises est fonction de la TVA applicable. Ce taux est communiqué par le technicien au client lors de sa première visite en fonction des caractéristiques techniques vérifiées de la chaudière et des éléments transmis par le client sur le local. Le client signe l'attestation de TVA correspondante. Le montant toutes taxes comprises du Contrat est ensuite indiqué sur l'échéancier ou la première facture postérieur(e) à la visite de diagnostic.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat, suivant les modalités prévues à l'article 4.3 ci-après.

Dans le cas où des Prestations complémentaires au Contrat seraient proposées au Client lors de l'exécution du Contrat, celles-ci feront l'objet d'un devis spécifique. La mise en œuvre de ces Prestations complémentaires sera conditionnée à l'acceptation préalable du devis par le Client.

### 4.2 Conditions de paiement

La première année de la prise d'effet du Contrat, la facture annuelle est émise par Sowee à l'issue de la réalisation de la visite de diagnostic.

En cas de reconduction du Contrat les années suivantes, la facture annuelle sera émise par Sowee à la date de reconduction du Contrat.

Le règlement s'effectue soit au comptant, quinze (15) jours après l'émission de la facture, soit par prélèvement automatique mensuel ou annuel, le prélèvement mensuel pouvant être concomitant avec le prélèvement des factures de gaz naturel du Client si ce dernier a souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel auprès de Sowee.

Les sommes dues par le Client à Sowee au titre des Prestations complémentaires feront l'objet d'une facture et d'un prélèvement spécifique une fois celles-ci réalisées.

A défaut de paiement intégral dans le délai prévu, Sowee se réserve le droit de suspendre les Prestations (et en avertira le Client par lettre recommandée avec accusé de réception) jusqu'au paiement complet du prix ou de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 7.

En cas de non-paiement des factures relatives à des Prestations complémentaires, il est procédé au recouvrement des sommes dues par tous moyens.

#### **4.3 Révision des prix**

En cas de souscription du Contrat Entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses, le prix du Contrat fera l'objet d'une majoration de un pourcent (1%) par an à compter de la 8ème année de première mise en service de l'appareil, pour tenir compte du vieillissement de l'appareil.

Par ailleurs, à chaque renouvellement annuel du Contrat, le prix peut faire l'objet d'une révision. Le nouveau prix est communiqué au Client par tous moyens entre trois (3) mois et un mois et demi (1,5) avant le terme de la période contractuelle annuelle en cours. Le Client peut refuser le nouveau prix en résiliant le Contrat par lettre recommandée avec accusé réception envoyée jusqu'à quinze (15) jours avant le terme annuel. Cette résiliation prend effet au terme annuel du Contrat en cours.

#### **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 Sowee dans le cadre de la mise en œuvre de ce Contrat, 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 : Données à caractère personnel**

Sowee regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les fichiers ont pour finalité l'exécution et la gestion du Contrat (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par Sowee. La prospection par voie électronique par Sowee est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Le Client autorise Sowee à communiquer ces données au Prestataire, qui s'engage à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution du Contrat dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur.

Le Client dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations seraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 9, par courrier ou depuis le site internet *sowee.fr*.

En ce qui concerne les paiements par carte bancaire, les données personnelles du Client sont traitées par le prestataire Global Collect Service B.V. Pour plus d'informations, le Client peut contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'article 9.

### **Article 6 : Obligations et responsabilités**

#### **6.1 Obligations du Client**

Les installations du Client, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le Client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par Sowee dans le cadre du Contrat.

Pour les matériels concernés, si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet d'une Prestation complémentaire réalisée par Sowee (ramonage), le Client fera effectuer ces opérations conformément à la réglementation en vigueur. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les

imposait, sur les appareils faisant l'objet de ce Contrat par un professionnel. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent Contrat sans en informer préalablement Sowee ; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

En cas de déménagement du Client, celui-ci devra en informer Sowee. Le déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat dans les conditions précisées à l'article 7.

En cas de remplacement de la chaudière par un nouvel appareil, le Client devra notifier ce changement à Sowee dans un délai de quinze (15) jours. Si Sowee peut assurer l'entretien du nouvel appareil car répondant aux critères d'éligibilité requis au titre des présentes, le Contrat continue de s'appliquer. Dans le cas contraire, le Contrat est résilié dans les conditions prévues à l'article 7.

#### **6.2 Obligations de Sowee et du Prestataire**

Sowee a souscrit une assurance Responsabilité Civile dans le cadre du Contrat.

Sowee s'engage à ce que le Prestataire ait souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les activités et obligations découlant du Contrat.

Le Prestataire est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

#### **6.3 Limites de responsabilité de Sowee et du Prestataire**

La responsabilité du Prestataire et par conséquent celle de Sowee n'est pas engagée :

- pour tous les incidents ou accidents provoqués par une fausse manœuvre, une malveillance ou une intervention étrangère imputables au Client ;
- pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en

dehors de la chaudière) ou du conduit de fumée ;

- en cas de vice caché du constructeur ;
- lorsque l'appareil n'est pas réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces constructeur lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées.

## Article 7 : Résiliation

Le Contrat peut être résilié dans les conditions suivantes :

- en cas de manquement à l'une de ses obligations par l'une ou l'autre des Parties après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception par la Partie victime du manquement à l'autre Partie, restée sans effet pendant un (1) mois ;
- à chaque date anniversaire du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, dans les conditions de l'article 3.4 ;
- à chaque révision du prix, si le Client refuse le nouveau prix, dans les conditions de l'article 4.3 ;
- à chaque évolution des conditions générales, si le Client les refuse, dans les conditions de l'article 8.3 ;
- en cas de déménagement du Client ; le Client reste alors redevable de toutes les sommes dues au titre du Contrat en cours, quelles que soient ses modalités de paiement.

## Article 8 : Cadre juridique applicable

### 8.1 Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

### 8.2 Modes de règlement des litiges

Le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client sur son site internet [sowee.fr](http://sowee.fr) ou par 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

Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation.

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 via 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.

Ces modes de règlement amiable internes sont facultatifs pour le Client, qui peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

### 8.3 Évolution des conditions générales de vente

En cours d'exécution du Contrat, de nouvelles conditions générales de vente pourront être communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

Le Client pourra résilier le Contrat conformément à l'article 7 ; à défaut, les nouvelles Conditions Générales de Vente seront alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

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

## Article 9 : Correspondance

Le Client pourra contacter le Service Client de Sowee depuis le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr) ou par 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

Pour toute demande d'intervention sur sa chaudière, le Client peut appeler Sowee au :

**0 806 800 555** Service gratuit + prix appel

Les horaires d'ouverture du Service Client sont précisés sur le site [sowee.fr](http://sowee.fr).



# Conditions générales de vente et d'installation de solutions de recharge pour véhicule électrique ou hybride rechargeable aux clients particuliers en logement individuel

Applicables au 4 mai 2017

## Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités de vente des solutions de recharge pour véhicule électrique ou hybride rechargeable (ci-après « les Équipements ») et d'installation des Équipements (ci-après « Installation ») entre Sowee, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 37 000 euros, ayant son siège social à Courbevoie, 92400, 4 place des Vosges, RCS 808 534 804, (ci-après « Sowee ») et tout consommateur, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, ayant pleine capacité juridique de contracter qui achète les Équipements à des fins personnelles pour un logement individuel (ci-après « le Client »). L'offre proposée par Sowee porte sur la vente et l'Installation des Équipements (ci-après « l'Offre »). Les Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les Offres souscrites par le Client auprès de Sowee par l'intermédiaire de son Service Client. Sowee sous-traitera la réalisation de l'Installation à une entreprise disposant des qualifications nécessaires (ci-après « Installateur »).

## Article 2 : Documents contractuels

Le contrat de vente et d'Installation des Équipements est constitué par les présentes Conditions Générales de Vente et par le devis transmis au Client, l'ensemble de ces documents formant un ensemble indivisible (ci-après le « Contrat »).

## Article 3 : Modification des CGV

Sowee se réserve le droit de faire des changements à son site Internet, ses procédures, et à ses termes et conditions, y compris les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Les Clients sont soumis aux termes et conditions, procédures et

Conditions Générales de Vente en vigueur au moment où la commande des Équipements est effectuée, sauf si un changement à ces termes, conditions ou aux présentes Conditions Générales de Vente est exigé par une autorité administrative ou gouvernementale (dans ce cas, cette modification peut s'appliquer aux commandes antérieures). Si l'une des stipulations de ces Conditions Générales de Vente est réputée non valide, nulle ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette stipulation sera réputée divisible des présentes Conditions Générales de Vente et n'affectera pas la validité et l'effectivité des stipulations restantes.

## Article 4 : Caractéristiques des Équipements

Les caractéristiques des Équipements sont disponibles sur le site Internet de Sowee et figurent sur le devis qui sera transmis au Client à l'issue de la visite de pré-qualification effectuée par l'Installateur. Les photos et représentations graphiques affichées sur le site internet sont fournies à titre indicatif, et ne sont pas contractuelles. La responsabilité de Sowee ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

## Article 5 : Disponibilité des Équipements et éligibilité du Client à l'Offre

Les Équipements sont proposés, sous réserve de disponibilité, pour les Clients résidentiels en logement individuel, situé en France métropolitaine continentale. Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, est entendue par logement individuel une construction qui ne comprend qu'un seul logement et disposant d'une entrée particulière.

Lorsqu'il n'est pas propriétaire du logement individuel, le Client fait son affaire d'informer le

propriétaire dudit logement de l'Installation des Équipements, préalablement à toute intervention de Sowee et / ou de l'Installateur. Dans certains cas, l'Installation de l'Équipement peut nécessiter l'adaptation du contrat de fourniture d'électricité du logement, notamment en termes de puissance, ce dont le Client fait son affaire.

Les Équipements proposés sont soumis à des conditions d'éligibilité techniques particulières. L'Installateur pourra, le cas échéant, adresser au Client un devis complémentaire de mise aux normes de l'installation électrique.

Sowee se réserve le droit d'imposer des limites de quantité à toute commande.

## Article 6 : Prix

Les prix de vente indiqués sur le site Internet sont en euros, toutes taxes comprises et frais de livraison inclus, sauf mention contraire. Sowee se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des Équipements proposés sur le site Internet. La facturation sera basée sur les prix indiqués sur le devis transmis au Client et accepté par ce dernier.

## Article 7 : Les éco participations

Comme tout distributeur, Sowee a l'obligation de collecter, auprès de ses clients, une éco participation, aux fins de financer les filières de collecte et de recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (« DEEE »). Lorsque l'éco-participation est due, son montant est indiqué, pour les Équipements concernés, sur le devis transmis au Client. Pour les équipements électriques et électroniques uniquement, conformément aux articles L. 541-10-2 et R. 543-180 du Code de l'Environnement, tout Client peut bénéficier d'un droit de reprise gratuite de ses équipements électriques et électroniques usagés. La demande de reprise du produit doit

respecter le principe du « 1 pour 1 » : Soweecomprend un ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le site Internet. Pour connaître les modalités de prise en charge des équipements et faire une demande de reprise, le Client doit contacter le Service Client Soweecom du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h.

## **Article 8 : Choix des Equipements, pré-qualification de l'Installation et commande**

### **8.1 Commande**

Le Client passe commande auprès de Soweecom par téléphone depuis la France : au  du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h. Au moment de la commande par téléphone, le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires permettant à Soweecom de vérifier son éligibilité à l'Offre et de le conseiller sur l'Equipement le plus adapté à sa situation. Il appartient au Client de s'assurer que l'Equipement qu'il choisit parmi ceux proposés par Soweecom est adapté à ses besoins et aux caractéristiques techniques de son véhicule, en se reportant si besoin aux préconisations fournies par le constructeur dudit véhicule pour la recharge de ce dernier.

Le Client s'assurera que les informations qu'il communique à Soweecom, notamment ses adresses de facturation et d'installation, ne comportent pas d'erreur afin d'éviter notamment tout retard de traitement des commandes.

### **8.2 Visite de pré-qualification**

L'Installateur prend contact avec le Client afin de fixer un rendez-vous pour la visite de pré-qualification au domicile du Client. Cette visite de pré-qualification permet de déterminer la faisabilité de l'Installation envisagée et selon quelles modalités.

A l'issue de la visite de pré-qualification le Client reçoit par email un devis pour la vente et l'Installation de l'Equipement, ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente.

Le devis constitue une Offre commerciale pour la vente et l'Installation des Equipements. Il est valable pendant une durée de trente (30) jours à compter de la date qui y est indiquée.

Soweecom pourra refuser la vente et l'Installation des Equipements pour un motif légitime, notamment en cas de constat de non-faisabilité technique des Installations ou de

non-conformité de l'installation électrique du Client, suite à la visite de pré-qualification et en informera le Client par tout moyen à sa convenance, dans un délai de vingt (20) jours à compter de la date effective de la visite de pré-qualification.

### **8.3 Validation de la commande par le Client**

Afin de valider la commande, le Client doit signer le devis et les présentes Conditions Générales de Vente et procéder au paiement de l'acompte.

La signature du devis et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que le versement de l'acompte valent acceptation de l'Offre par le Client.

### **8.4 Enregistrement de la commande par Soweecom**

Soweecom accusera réception de la commande une fois l'acompte payé, en adressant au Client un email de confirmation de sa commande.

Le Client recevra également un email d'activation de son espace client dans lequel il pourra suivre sa commande et consulter ses factures.

Les emails sont envoyés à l'adresse email communiquée lors de la commande par le Client. A noter : Si le Client ne reçoit pas l'email de confirmation de commande, Soweecom lui recommande dans un premier temps de regarder dans le dossier « Courrier indésirable » de son adresse mail afin de vérifier que le courriel n'y est pas, et si tel n'est pas le cas, de prendre contact dans un deuxième temps avec le Service Client. Soweecom se réserve le droit de ne pas enregistrer une commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- elle ne serait pas conforme aux présentes Conditions Générales de Vente ;
- le Client n'aurait pas fourni l'ensemble des informations requises pour le traitement de sa demande ;
- l'une des précédentes commandes du Client n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la commande du Client.

## **Article 9 : Paiement sécurisé**

### **9.1 Paiement**

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire (VISA, Mastercard) via un lien envoyé par courriel au Client. Le paiement est effectué à l'issue de la réception de l'Installation par le Client telle que décrite à l'article 10.2, déduction faite de l'acompte réglé lors de la validation de la commande.

Pour le règlement de l'acompte par carte bancaire, le débit est effectué lors de la validation de la commande à la condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit du compte auprès des centres de paiement compétents, faute de quoi la commande ne pourrait être prise en compte. Les prestataires de Soweecom offrent à ce jour l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion d'un service d'acquisition sécurisée de paiements sur Internet. L'intégrité des données échangées est assurée par la procédure d'échange et le scellement des messages par l'utilisation des technologies SSL. En s'inscrivant sur le site Internet, le Client s'engage à fournir des informations sincères et véritables le concernant. La communication de fausses informations est contraire aux présentes Conditions Générales de Vente ainsi qu'aux éventuelles conditions d'utilisation figurant sur le site Internet.

Pour tout autre moyen de paiement, le Client doit appeler le Service Client de Soweecom pour finaliser sa commande.

Le règlement du solde doit être effectué dans les quinze (15) jours qui suivent la délivrance de la facture.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard. Les pénalités sont calculées sur la base de 1,5 fois le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la facture 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 Soweecom.

### **9.2 Les aides et avantages**

L'Offre est susceptible de bénéficier d'aides, subventions ou avantages, publics ou privés, notamment fiscaux, d'éligibilité et d'application notoirement variables ; le Client confirme ne pas avoir été déterminé par cet aspect pour passer commande ; il est averti que Soweecom, y compris si cette dernière demande une de ces aides au nom et pour le compte du Client, ne prend aucun engagement quant aux réponses et aux délais de réponse en ce domaine, et qu'il appartient en conséquence au Client d'opérer toutes vérifications.

## **Article 10 : Livraison, Installation et propriété de l'Equipement**

### **10.1 Livraison**

L'Équipement est livré par l'Installateur le jour de l'Installation dans un délai maximum de 3 mois à compter de la validation de la commande.

### **10.2 Installation**

L'Installation est effectuée comme déterminée lors de la visite de pré-qualification, depuis le disjoncteur jusqu'à l'Équipement et comprend : la pose de l'Équipement à l'emplacement déterminé lors de la visite de pré-qualification et son branchement au disjoncteur de l'installation électrique du logement du Client. l'installation d'un disjoncteur dédié, la pose d'un câble d'alimentation pour relier l'Équipement de recharge à une ligne dédiée du tableau électrique, et le raccordement de l'Équipement de recharge à la terre pour protéger l'installation du Client.

Sowee se réserve la faculté de refuser ou de différer l'Installation de l'Équipement si la préparation du chantier incombant au Client n'est pas réalisée ou fait obstacle à son intervention, notamment si la sécurité des biens et des personnes n'est pas assurée.

L'Installation ne comprend que les fournitures et travaux prévus par devis et pour le prix convenu. Tous les travaux non prévus sur le devis sont à la charge et sous la responsabilité exclusive du Client.

À l'issue de l'Installation, la réception sera prononcée par le procès-verbal de réception établi et signé le dernier jour du chantier par le Client et l'Installateur. À défaut de réception le jour convenu, Sowee notifiera par écrit au Client une date et un horaire pour procéder à la signature contradictoire du procès-verbal de réception. En cas de refus exprès ou implicite (absence non motivée par une cause grave), ou à compter de la deuxième notification, la réception sera réputée acquise sans réserve.

Si le Client utilise tout ou partie de l'Équipement sans en avoir préalablement prononcé la réception de l'Installation, il est réputé avoir prononcé la réception sans réserve. À la date de signature du procès-verbal de réception, Sowee remet au Client, à nouveau ou en complément des informations données lors de la commande, les notices ou brochures d'utilisation et d'entretien du ou des fabricants pour l'Équipement installé.

Lorsque la réception est assortie de réserves techniquement justifiées, Sowee disposera d'un délai maximum de quarante-cinq (45) jours calendaires pour procéder à leur levée et la réception contradictoire de levée des réserves sera alors organisée selon les mêmes modalités

que ci-dessus décrites, prononcée et constatée soit par la mention de la levée contradictoire sur le procès-verbal initial, soit par l'établissement d'un procès-verbal établi le jour considéré, signé par le Client et le préposé de Sowee. Le refus de réception ne peut être motivé que par l'inachèvement effectif des travaux d'installation ou par un ensemble de défauts graves, ce refus ne peut être motivé par l'exigence même fondée de finitions. Le Client doit indiquer par écrit le motif de refus de réception, à défaut la réception sera réputée acquise sans réserve.

### **10.3 RESERVE DE PROPRIETE DE L'EQUIPEMENT**

SOWEE CONSERVE LA PROPRIETE DE L'EQUIPEMENT JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX PAR LE CLIENT.

A COMPTE DE LEUR LIVRAISON, LE CLIENT ASSUME TOUS LES RISQUES LIÉS À LA POSSESSION, LA GARDE ET/OU L'UTILISATION DE L'EQUIPEMENT.

### **Article 11 : Accès aux services de l'espace client**

L'accès aux services sur l'espace client Sowee est réalisé de manière permanente sous réserve des périodes de maintenance et d'entretien, des opérations de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles.

### **Article 12 : Délai de rétractation**

Le Client bénéficie dans les conditions légales d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de l'Équipement. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier le Service Client Sowee par écrit, par tout moyen et notamment en utilisant le formulaire de rétractation joint au mail de confirmation de la commande. À réception de la demande de rétractation, Sowee adressera au Client un accusé de réception, les modalités à suivre pour retourner l'Équipement à Sowee et le montant des frais associés. Les frais liés à l'expédition du colis dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation sont à la charge du Client. Sowee facturera ces frais au Client dans sa dernière facture et le Client sera remboursé du montant du solde qu'il aura versé.

### **Article 13 : Garantie et service après-vente**

#### **13.1 Garantie de l'Équipement**

Le Client bénéficie de la garantie légale décrite aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, dans un délai de deux ans à compter de la délivrance de l'Équipement, le Client choisit entre la réparation ou le remplacement de l'Équipement, sous réserve des conditions de coût de l'article L.217-9 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de l'Équipement durant les 24 mois suivant sa délivrance. Le Client bénéficie de la garantie contre les défauts cachés décrite à l'article 1641 du Code civil. Le Client peut alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente au sens de l'article 1644 du Code civil. Ces garanties ne couvrent pas les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Équipement ou à une utilisation non conforme, d'un choc ou d'une exposition à l'humidité.

Par ailleurs, la garantie octroyée est exclue pour les consommables et les remplacements ou les réparations qui résulteraient de l'usure normale de l'Équipement. Enfin, la garantie ne pourra s'appliquer si des modifications ou des adjonctions ont été effectuées sur l'Équipement par le Client sans l'accord exprès de Sowee.

#### **13.2 Garantie de l'installation**

Le Client bénéficie d'une garantie de 6 mois sur l'Installation portant sur les pièces (hors Équipement), le déplacement et la main d'œuvre, à compter de la date de réception de l'Installation sans réserves.

#### **13.3 Le service après-vente**

Le Client doit rester vigilant à tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur l'Équipement et/ou sur son véhicule. En cas d'alerte, telle qu'une anomalie ou une défaillance constatée sur l'Équipement, le Client prendra toutes les mesures conservatoires pour assurer sa sécurité, celle du véhicule et des tiers, telles que notamment, débrancher sans délai son véhicule.

En cas de difficulté rencontrée sur l'utilisation des Équipements, le Client peut dans un premier temps se rendre sur la FAQ et sur le forum du Service Client <https://monespace.sowee.fr/s/> afin de chercher une réponse adaptée à son problème. Le Client peut également formuler sa question auprès de Sowee en remplissant le formulaire de contact sur le site de Sowee à l'adresse suivante : <https://www.sowee.fr/contact>

En cas de problème technique sur l'Équipement pendant la période de garantie indiquée à l'article 13.1, le Client pourra contacter un conseiller Sowee au du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi et dimanche de 10h à 18h.

#### **Article 14 : Responsabilité**

Sowee s'engage à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre de la vente et de l'Installation de l'Équipement proposées au Client dans le cadre du Contrat et sa responsabilité pourra être recherchée par le Client en cas de dommages directs et certains causés au Client en cas de manquement à ses obligations contractuelles. Néanmoins, la responsabilité de Sowee ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement aux obligations contractuelles de Sowee si le retard ou manquement est dû à une cause en dehors du contrôle de Sowee : cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la loi applicable. La responsabilité de Sowee ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos des Equipements et les textes affichés sur le site internet de Sowee, et les Equipements livrés et installés. Sowee ne sera pas responsable en cas :

- d'incompatibilité avec l'environnement technique,
- d'un entretien de l'Équipement par le Client non conforme aux prescriptions du fabricant et / ou de Sowee ou, à défaut de telles prescriptions, aux règles de l'art, ou
- d'une utilisation de l'Équipement par le Client non conforme à sa destination et/ou aux prescriptions du fabricant et / ou de Sowee, notamment en cas de non-respect des notices d'utilisation fournie,
- d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de l'Équipement en dehors de son fait.

Le Client bénéficie dans les conditions légales d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalités

#### **Article 15 : Données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel recueillies par Sowee ont été déclarées conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client autorise Sowee à communiquer ces données à ses prestataires et sous-traitants. Sowee s'engage à ce que ces derniers ne les utilisent que pour les besoins de l'exécution de l'Installation et de la production des services

connectés dans le strict respect de la législation et réglementation en vigueur. Les données collectées ont pour finalité de permettre la réalisation de l'Installation, la gestion des Clients et prospects des offres commerciales de Sowee. A titre d'illustration les données collectées dans le cadre du Contrat sont : les coordonnées du Client, l'Offre souscrite, ses disponibilités, les informations relatives aux caractéristiques de son logement ainsi que les informations nécessaires à l'établissement du devis et des factures. et dans le cas d'un Equipement connectée les consommations d'électricité de celui-ci.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant en envoyant un courrier à l'adresse mail suivante : [serviceclient@sowee.fr](mailto:serviceclient@sowee.fr) En ce qui concerne les paiements par carte bancaire, les données personnelles du Client sont traitées par le prestataire Global Collect Service B.V. Pour plus d'informations, le Client peut contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'article 16.

#### **Article 15 : Droit applicable - litiges**

Le droit applicable au Contrat est le droit français.

En cas de litige relatif à l'exécution du Contrat :

- le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client sur son site Internet [sowee.fr](http://sowee.fr) ou par 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. Le Service Client met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation.
- 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.

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.