

Conditions générales de vente d'électricité pour les clients particuliers

Applicables au 16 mai 2019

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

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 relèves du Distributeur, mais il permet d'estimer la consommation du Client entre deux relèves du Distributeur.

Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (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, 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 :

- (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 Sowee. 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 Sowee 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 Sowee,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre Sowee 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 Sowee, 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 quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowee, 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, Sowee 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 Sowee pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite en cas d'évolution de ses besoins. Sowee 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 Sowee. 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, Sowee facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le Distributeur à Sowee, 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 Sowee figurent sur le site internet *sowee.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 Sowee 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 Sowee 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

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

Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies 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).

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 *sowee.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, 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.

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, 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.

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 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.

6.6.2 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 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.

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 13.

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

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Sowee de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, Sowee prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,

- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

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

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.

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 bénéficie, 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.

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 Service & appel gratuits

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 téléphone, email, sur le site internet sowee.fr ou par courrier en indiquant le motif de la résiliation. Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à 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 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 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, par email adressé à serviceclient@sowee.fr ou par téléphone au



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

Il peut également envoyer un courrier à l'adresse suivante : Sowee Service Client – 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

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 - Compensation carbone

Les émissions de gaz carbonique liées à la production de l'électricité consommée par le Client sont compensées par l'achat de crédits carbone. Le coût de la compensation carbone est inclus dans le prix du kilowattheure hors taxes. La quantité de CO2 émise pour produire un kWh d'électricité est calculée chaque année sur la base de l'origine de l'électricité fournie par Sowee. A l'issue de chaque période contractuelle, Sowee se réserve le droit de poursuivre, arrêter ou

modifier les modalités de compensation carbone de l'offre. A défaut d'accord sur les nouvelles modalités, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat.

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique

Identification : Annexe 2 bis au contrat GRD-F
Version : 8.0
Nb. de pages : 7

Préambule

Dans le présent document le terme "Enedis" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements d'Enedis et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre Enedis et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable à Enedis et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le site internet d'Enedis : www.enedis.fr

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, Enedis publie également :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre d'Enedis aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site d'Enedis www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou plusieurs PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et Enedis. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec Enedis, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.



1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, Enedis assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès d'Enedis le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site d'Enedis <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et Enedis peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité d'Enedis en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes qu'Enedis peut être amenée à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées d'Enedis figurent dans le Contrat Unique du Client.

2. Les obligations d'Enedis dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client

Enedis est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées d'Enedis.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués à Enedis directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par Enedis notamment sur la base de l'historique de consommation

du Client sur ce PDL. Enedis peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents d'Enedis accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations d'Enedis à l'égard du Client comme du Fournisseur

Enedis est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ Engagements d'Enedis en matière de continuité :

Enedis s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Enedis informe le Client, sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ Engagements d'Enedis en matière de qualité de l'onde :

Enedis s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Enedis maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements d'Enedis en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part d'Enedis.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, Enedis verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par Enedis ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun d'Enedis ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels d'Enedis et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par Enedis est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, Enedis facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, Enedis procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations d'Enedis en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont elle est légalement investie.

Enedis est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour

l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par Enedis, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à 8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, Enedis installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations.

Enedis est en outre chargée du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge d'Enedis, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par Enedis, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge d'Enedis si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, Enedis informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les référentiels d'Enedis. Enedis peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et Enedis procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsqu'Enedis 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,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre Enedis et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, Enedis les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsqu'Enedis est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Enedis met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession d'Enedis relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise Enedis à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• Protection des informations commercialement sensibles :

Enedis préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

• Protection des données à caractère personnel :

Enedis protège les données à caractère personnel communiquées directement par le Client ou via son Fournisseur à Enedis conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés ».

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet à Enedis d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par Enedis. Par ailleurs, Enedis pourrait être amenée à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public.

Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données à caractère personnel le concernant. Le Client peut exercer ces droits soit via son Fournisseur, soit directement auprès d'Enedis par courriel adressé à « adnrc-support@enedis.fr » ou en écrivant à :

Enedis – Tour Enedis
Pôle clients – ADNCR
34, place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Enedis peut être amenée à conserver les données personnelles du client pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

La transmission au Fournisseur de la Courbe de Charge du Client par Enedis nécessite une autorisation du Client, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » :

- à Enedis : pour la collecte et la transmission de cette Courbe de Charge par Enedis au Fournisseur. Cette autorisation peut être adressée soit directement à Enedis, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande d'Enedis.
- au Fournisseur : pour le traitement de cette donnée par le Fournisseur.

Le Client peut également autoriser la collecte et la transmission par Enedis de la Courbe de Charge à un tiers dans les conditions définies dans les référentiels d'Enedis disponibles sur le site internet d'Enedis à la page <http://www.enedis.fr/documents?types=12>.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité d'Enedis est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations d'Enedis à l'égard du Fournisseur

Enedis s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet d'Enedis.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Enedis met à disposition du Client, sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence à :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.



Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, Enedis n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Enedis se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité d'Enedis au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser Enedis procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue à Enedis en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage d'Enedis. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations d'Enedis.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations d'Enedis.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer Enedis et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès d'Enedis.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit d'Enedis.

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité d'Enedis, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès d'Enedis un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer à Enedis dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard d'Enedis à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition d'Enedis les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels d'Enedis et dans son catalogue des prestations.

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus



brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec Enedis.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par Enedis, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'Enedis

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, Enedis peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par Enedis ;
- refus du Client de laisser Enedis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander à Enedis de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander à Enedis de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
 - pour les Clients résidentiels ;
 - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité d'Enedis vis-à-vis du Client

Enedis est seule responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre d'Enedis pour les engagements d'Enedis vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis d'Enedis

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Enedis peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre Enedis et le Fournisseur

Enedis et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Enedis est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations d'Enedis vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'Enedis et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;

- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par Enedis sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction d'Enedis ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès d'Enedis en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le site Internet <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier à Enedis.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement à Enedis, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet à Enedis la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne Enedis, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence d'Enedis ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou à Enedis. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser à minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, Enedis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, Enedis ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander à Enedis, le cas échéant via son Fournisseur, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par Enedis, le Client peut saisir l'instance de recours au sein d'Enedis mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou à Enedis, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.



Conditions générales de vente de gaz naturel pour les clients particuliers

Applicables au 16 mai 2019

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.

Client :

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

Conditions de Livraison :

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

Conditions de Distribution :

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

Contrat :

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

Contrat d'Acheminement :

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

Distributeur :

Exploitant du Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

Installation intérieure :

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

Lieu de consommation :

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

Partie(s) :

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

Point de Comptage et d'Estimation ou PCE :

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

Réseau Public de Distribution (RPD) :

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

Station connectée :

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

Article 2 : Objet du Contrat et dispositif contractuel

2.1 Objet du Contrat

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

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

Ces Conditions de Distribution ont notamment

pour objet de définir :

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

2.2 Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents suivants :

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

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

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

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels, les documents ayant le numéro d'ordre (ci-dessus) le moins élevé prévaudront. D'une manière générale, les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels s'interpréteront, en cas de doute, dans le sens le plus favorable au consommateur conformément à l'article L 211-1 du Code de la consommation.

2.3 Évolution des CGV

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

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

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 Sowee de fournir le gaz naturel aux conditions du Contrat est subordonné à :

- la mise en service préalable des ouvrages de raccordement par le Distributeur permettant l'exécution du Contrat,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans les Conditions de Distribution et dans la notice Sécurité Gaz,
- la prise d'effet concomitante ou préalable des Conditions de Distribution pour le Point de Comptage du Client,
- l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz au Point de Comptage. Le Client ne peut ni revendre ni céder à des tiers le gaz naturel qui lui a été livré par Sowee. 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 Sowee, 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 quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Lorsque le Client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowee, 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 Sowee figurent sur le site internet sowee.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 Sowee 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 Sowee 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 de Distribution.

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

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

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, email... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé. Les données nécessaires au Distributeur et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du TPN ou du Chèque Energie, tels que définis à l'Article 7 Dispositions pour les clients en situation de précarité ci-après, aux structures de médiation sociale ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par 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.

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 13.

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

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

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

6.2 Démarchage téléphonique

Le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet bloctel.gouv.fr.

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 Energie. 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 Service & appel gratuits

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 Energie annuel lui permettant notamment de s'acquitter de tout ou partie de factures relatives à ses dépenses d'énergie ou de maîtrise de l'énergie (s'il ne bénéficie pas déjà par ailleurs du dispositif Tarif spécial de solidarité). Ce Chèque Energie peut être utilisé par le Client pour le règlement de ses factures de gaz.

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

0 805 204 805 Service & appel gratuits

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. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, 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 Energie,
- 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. A défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut demander au Distributeur d'interrompre la fourniture de gaz, après courrier valant mise en demeure resté infructueuse pendant un délai de vingt (20) jours à compter de sa réception par le Client,

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

Tout déplacement pour suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires du 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 de Distribution. La suspension du Contrat et l'interruption de fourniture par le Distributeur se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences. Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, la fourniture sera rétablie sans délai par le Distributeur. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait générateur.

Article 9 : Résiliation

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

9.1 Résiliation du Contrat par le Client

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

- Si la résiliation intervient pour changement de fournisseur, le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.
- Dans les autres cas de résiliation, le Client doit informer Sowee de la résiliation par téléphone,

email, sur le site internet sowee.fr ou par courrier en indiquant le motif de la résiliation. Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à Sowee.

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

Sowee 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 Sowee,
- 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 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 du gaz sur son Point de Comptage, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz avec Sowee 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 Sowee pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence, et en particulier, en cas d'interruption de fourniture par le Distributeur.

Article 10 : Responsabilité

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

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

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

Le Distributeur peut être, à tout moment, amené à mettre en œuvre toute action visant à préserver notamment la sécurité des biens et des personnes et/ou l'intégrité du Réseau de Distribution et/ou garantir l'exécution de leurs obligations légales ou réglementaires, y compris toute action ayant pour conséquence une réduction ou une interruption du service fourni. À cet effet, le Distributeur notifie à Sowee des instructions opérationnelles que Sowee s'est engagé à respecter ou à faire respecter. Le Client reconnaît que l'obligation de fourniture de Sowee 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 Sowee 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 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 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 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, par email adressé à serviceclient@sowee.fr ou par téléphone au

0 806 800 444 Service gratuit + prix appel

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

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

Sowee Service Client

13.2 Informations

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 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 de Distribution 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 Sowe. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Sowe 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, Sowe 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 DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

Principal gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel en France, GRDF distribue, chaque jour, le gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur, GRDF. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Votre Fournisseur est votre interlocuteur principal, conformément au cadre légal et réglementaire, pour la souscription des présentes Conditions de Distribution, ainsi que pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions de Distribution.

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

- le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage, sur le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de mise à disposition du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Les Conditions de Distribution, relatives à l'acheminement et à la livraison du gaz, vous assurent l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution de gaz naturel, ainsi que l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations. Elles reprennent aussi de manière synthétique les engagements respectifs du Distributeur et du Fournisseur à l'égard du Client, les obligations que le Client doit respecter, ainsi que les clauses réglant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur, inclus dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur conclu entre le Fournisseur et le Distributeur.

Le contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le Catalogue des Prestations et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr.

L'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur et par le Cahier des charges de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, www.grdf.fr, et disponible sur demande auprès du Service client de GRDF; Ce Catalogue décrit les prestations de base incluses dans le Tarif d'utilisation des Réseaux de Distribution et les autres prestations facturées à l'acte ou récurrentes, dont le prix est indiqué.

Cahier des charges de concession : élément du contrat de concession conclu entre le Distributeur et la collectivité territoriale concédante ayant délégué le service public. Il fixe les règles du service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du concessionnaire pour la distribution publique de gaz naturel.

Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions de Distribution.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue. Il peut s'agir d'un **Compteur Evolué** qui permet de relever les consommations du Client à distance et de les transmettre automatiquement au Distributeur.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Conditions de Livraison : conditions particulières relatives notamment à la Pression de Livraison et au Débit Horaire. Elles s'imposent au Distributeur.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDGF) : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur, en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz pour le compte du Client.

Contrat unique : contrat portant sur la fourniture et la distribution de Gaz conclu entre le Client et le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-8 du code de la consommation.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type

de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment des articles L.111-53, L.432-2 et L.432-8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, GRDF, société anonyme dont le siège social est 6 rue Condorcet – 75009 Paris – et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale choisie par le Client en application de l'article L.441-1 du code de l'énergie, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Parties : au sens des Conditions de Distribution, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison est généralement installé dans un local ou dans une armoire de détente et comptage situé en propriété privée, en limite du domaine public.

Pouvoir Calorique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par les articles L.433-13, L.453-4 et R.433-14 et suivants du code

de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est inférieure à 50 mbar.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 1 et 4 bar.

Réseau MPC : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 et 20 bar, exceptionnellement 25 bar.

Service de Maintenance : service proposé par pour la maintenance de tout ou partie du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, dont le Client est propriétaire ou ayant-droit. Ce service est proposé à l'issue d'un diagnostic du Poste de Livraison et/ou du dispositif Local de Mesurage.

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le service de pression non standard peut être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou de maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, www.grdf.fr.

Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution : tarif défini conformément aux articles L.452-1-1 et L.452-2 du code de l'énergie, payé au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

1

Objet des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client au Point de Livraison, ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

Les Conditions de Distribution assurent l'accès du Client aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Le Client dispose d'un interlocuteur principal en la personne du Fournisseur pour l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes, notamment dans les cas prévus au Catalogue des Prestations :

- Prise de rendez-vous,
- Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
- Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
- Dépannage,
- Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
- Service de Pression non Standard,
- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes (notamment qualité) que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client.

Le Catalogue des Prestations indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

Le Distributeur s'engage à ce que, conformément aux « Prescriptions Techniques du Distributeur » :

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
 - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
 - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
 - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

Le Client peut disposer d'une pression non standard dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

En cas de changement dans l'exploitation normale du Réseau de Distribution susceptible d'avoir des conséquences significatives sur les Conditions de Livraison, le Client ayant souscrit un Service de Pression Non Standard et le Distributeur se concerteront dans les meilleurs délais pour rechercher les solutions permettant d'en limiter à moindre coût les conséquences sur les Conditions de Livraison.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine les Quantités Livrées au Client au moyen du Dispositif Local de Mesurage et en fonction de la périodicité de relevés des index.

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles dans « mon espace GRDF » sur son site internet www.grdf.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance.

La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes les dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, sur la base de la consommation estimée et du profil de consommation communiqués par le Fournisseur lors de la Mise en Service.

Le Distributeur prévient aussitôt que possible le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester la quantité corrigée à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le Distributeur considère que l'estimation produite est acceptée par le Client et le Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.5 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif Local de Mesurage, toute intervention ou modification visant à empêcher ou modifier la détermination des Quantités Livrées ou encore tout rétablissement de l'alimentation en gaz naturel, non effectué par le Distributeur, d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; en cas de fraude constatée, le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Le Distributeur détermine la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé devra être indemnisé par le Client (dès lors que sa responsabilité est établie), notamment lié au prix du Gaz correspondant (dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue), à la remise en état de l'installation et aux frais de gestion. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur en cas de déplacement d'un agent assermenté figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4

Propriété du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire strictement inférieur à 16 m³/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat de Fourniture, soit fait partie du Réseau de Distribution et est mis à la disposition du Client par le Distributeur dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui fait partie du Réseau de Distribution et qu'il met à la disposition du Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit(vent) être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, qui feront ainsi partie en totalité du Réseau de Distribution, puis de le lui mettre à disposition.

A tout moment, le Client peut proposer de vendre son Dispositif Local de Mesurage au Distributeur, qui le lui mettra à disposition.

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut faire partie du Réseau de Distribution

ou être propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5

Exploitation, Maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Distributeur assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement.

Si le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution, celui-ci en assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire et le remplacement.

Si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire- de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire-, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'exploitation et la vérification réglementaire. La maintenance et le remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison.

Lorsque le Poste de livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage...) et de la clôture.

Le Client supporte les coûts de l'installation, de l'abonnement, de l'utilisation et du bon fonctionnement de l'alimentation du local du Poste de Livraison en électricité et de raccordement du local du Poste de Livraison au réseau téléphonique. Il en est de même pour les vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils font partie du Réseau de Distribution, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de mise à disposition du Poste de Livraison par le Distributeur, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de

Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe (par courrier, courriel ou contact téléphonique) le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur. En particulier, il consent au Distributeur les droits d'accès, de passage et d'usage, aux fins notamment d'exploitation, de maintenance, de renouvellement ou de mise en conformité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison.

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur règle la Pression de Livraison, le cas échéant. Il remet si nécessaire au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison.

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

La Mise En Service du Poste de Livraison s'accompagne de la signature par les Parties d'un « Procès- Verbal de Mise En Service » où le Client atteste avoir pris toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Le Client s'engage également à remettre, le cas échéant, au Distributeur les prescriptions particulières de sécurité et de prévention pour les interventions dans l'établissement concerné.

La Mise en Service est facturée, le cas échéant, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

6.2. Mise Hors Service

La Mise Hors Service est demandée par le Fournisseur du Client et facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement dont il est propriétaire, à tout moment après leur Mise Hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur.

En l'absence d'autorisation du Distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements exploités par le Distributeur ou sous sa responsabilité. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz ou à la sécurité des biens et des personnes, y compris par ses appareils ou installations.

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif Local de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part du Distributeur (par exemple consignes données par un interlocuteur du Distributeur suite à un appel à Urgence Sécurité Gaz pour un dépannage ou une odeur de gaz).

Le Client ne doit rien positionner ni coller sur le Dispositif Local de Mesurage (étiquette, dispositif optique visant à récupérer les données de consommation, etc), qui pourrait gêner le relevé de son index, empêcher le fonctionnement du Compteur, ou créer une confusion quant aux missions du Distributeur.

Dans le cas d'un Compteur Evolué, le Client ne doit pas débrancher le module de communication branché sur le Compteur ou entraver son fonctionnement.

Le Client qui a besoin de disposer des impulsions du Compteur pour suivre sa consommation pourra se raccorder sur une sortie d'impulsion (sous réserve de sa disponibilité), dans les conditions en particulier techniques indiquées dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son

installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès de GRDF : via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (<https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact>) ou via le Service Client,
- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de livraison au titre du Contrat de Fourniture, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client de :

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.grdf.fr,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

- Acheminer le gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage, dont il est légalement investi,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10

Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il

devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,

- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement (construction renouvellement d'ouvrages...), de raccordement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Réseau de Distribution, du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Il en va de même en cas de :

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'aucun Fournisseur, soit le contrat auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

Les obligations du Distributeur au titre du Contrat sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créées par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion du Contrat et non prévisibles par le Distributeur.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz.

12

Rémunération

L'acheminement et la livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13

Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions de Distribution ;
- grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

Par dérogation aux alinéas (a) et (b), pour les Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation), la force majeure

s'entend aux sens des dispositions de l'article 1218 du code civil.

Par ailleurs, toute circonstance qui, conformément à l'article R. 121-11 du code de l'énergie, rendrait nécessaire ou inévitable la réduction ou l'interruption de l'acheminement du Gaz, sans qu'elle ait à réunir les critères de la force majeure, libère le Distributeur de son obligation d'acheminer le Gaz et d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Distribution. Il s'agit des circonstances suivantes :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- fait de guerre ou attentat.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article et pour les clients n'ayant pas la qualité de « consommateur » ou de « non professionnels » au sens du code de la consommation, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre du Contrat sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas quarante-huit (48) heures.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions de Distribution.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le Cahier des charges de la concession de distribution.

Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :
 - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

- par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions de Distribution. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de trente(30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions de Distribution sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

16

Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;
- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.

À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions de Distribution.

Vos données à caractère personnel au sens de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, notamment « nom et prénom » et « raison sociale », font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GRDF.

Conformément aux dispositions légales nationales et européennes relatives à la protection des données personnelles, le traitement de ces données à caractère personnel, soit transmises par votre Fournisseur de Gaz soit détenues par le Distributeur, est nécessaire afin de permettre au Distributeur de réaliser ses missions de service public et ses obligations contractuelles, notamment de gérer les interventions techniques sur site. De même, conformément aux dispositions du code de l'énergie et dans le respect des dispositions précitées, le Distributeur est tenu de communiquer vos données de consommation à votre Fournisseur ou, dans certaines situations, aux pouvoirs publics ou à tout tiers que vous auriez autorisé à recevoir ces données.

Dans le cadre de la réalisation des missions du Distributeur, des données sont susceptibles d'être transférées vers des sociétés tierces, dans ou hors Union européenne. Afin de permettre le développement et la maintenance de logiciels, des données sont transférées vers la société CAPGEMINI TECHNOLOGY SERVICES MAROC. Le transfert de données a été autorisé par la CNIL (Décision DF-2010-381 du 6 septembre 2010). Le Distributeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des transferts de données à caractère personnel, en adéquation avec les obligations de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée et avec les obligations du Règlement Général pour la Protection des Données.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à GRDF Correspondant Informatique et Libertés – 6 rue Condorcet – 75009 Paris ou protectiondesdonnees@grdf.fr.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr

09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe). Du lundi au vendredi, de 8h à 17h,

Urgence Sécurité Gaz

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz :

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Conditions générales Equipements pour les clients particuliers

Applicables au 16 mai 2019

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 au Client à titre de vente ou de location par Sowee.

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; 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, le début de la facturation sera consécutive à l'installation effective de l'équipement et débutera au plus tard :

- 45 jours après la signature du Contrat de location dans le cas où le Client bénéficie du service d'installation.

- 10 jours après la signature du Contrat de location dans le cas d'une installation faite par le 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 écoparticipations

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

Le montant de l'écoparticipation 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 » : Sowee reprend un ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le site internet de Sowee. Pour connaître les modalités de prise en charge des Equipements et faire une demande de reprise, le Client doit contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

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 Sowee 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 Sowee ou les récepteurs Sowee ou que son téléphone est compatible avec l'application mobile Sowee) ou avec son installation intérieure. Sowee 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 Sowee soit en ligne sur le site sowee.fr ou par téléphone auprès du Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19, soit via des partenaires.

Le Client s'assurera que les informations qu'il communique à Sowee, 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

Sowee accusera réception de la commande en adressant au Client un e-mail 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 mail utilisée lors de la commande par le Client.

A noter : si le Client ne reçoit pas l'e-mail de confirmation de commande, Sowee lui recommande dans un premier temps de regarder dans le dossier Courrier 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.

Sowee 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 Sowee 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.

Le règlement du service d'installation se fait à la date effective d'installation et au plus tard 45 jours suite à la signature du contrat.

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 Sowee le facture mensuellement pour le ou les Equipements qu'il loue. Pour bénéficier de la location, le Client doit autoriser Sowee 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 l'absence d'un contrat d'énergie Sowee, les prix forfaitaires des services de location seront majorés conformément aux conditions particulières de vente.

Ces prix sont facturés à partir du mois suivant toute éventuelle résiliation du (des) contrat(s) d'énergie souscrits auprès de Sowee.

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, 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.

Article 9 : Réception de l'Equipeement

9.1 Livraison

L'Equipeement 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 e-mail comprenant le numéro de suivi du colis est envoyé au Client dès que le colis est pris en charge par le transporteur.

9.2 Retard de livraison

En cas de retard dans la livraison des produits commandés, Sowee en informera le Client. Le Client pourra également signaler lui-même 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.

9.3 Réception de l'Equipeement

A la réception de l'Equipeement, par livraison ou en mains propres par un prestataire ou un partenaire de Sowee (magasin, ...), le Client devra vérifier l'état du colis, son emballage et son contenu, en présence de l'employé de Sowee, de son prestataire ou de son partenaire le lui remettant.

Le Client s'engage à refuser la réception de tout colis endommagé.

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 à la réception, à savoir dès la livraison, ou dès la remise en mains propres par un prestataire ou un partenaire de Sowee le cas échéant.

10.2 Dans le cas d'une location

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

Le Client s'interdit de porter atteinte à l'intégrité des Équipements, de céder, donner en gage ou en nantissement les Équipements. Si un tiers tente de faire valoir des droits sur les Équipements, 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 Équipements, 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 quatorze (14) jours à compter de la date de réception de l'Équipement.

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

À 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, à la réception du matériel non détérioré, du montant de l'Équipement et des frais de livraison initiaux ou de sa première facture d'abonnement dans le cas d'une location. Toutefois, si le Client ne renvoie pas son Équipement sous 30 jours après avoir exercé son droit de rétractation et qu'il ne l'a pas déjà payé, Sowee lui facturera l'Équipement au prix en vigueur à la date de la souscription.

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 sans engagement et conclu pour une durée indéterminée, sauf si une autre durée est spécifiée dans les conditions particulières du contrat de location signé par le Client.

13.2 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat sans frais. Le Contrat prendra alors fin à l'issue de la mensualité contractuelle en cours.

La résiliation doit s'opérer de préférence par téléphone ou 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 Équipements

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

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 Équipements 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 résiliation du Contrat, Sowee n'a pas constaté le retour de l'intégralité des Équipements, ou bien constate que les Équipements sont retournés détériorés ou incomplets, Sowee facturera au Client les pénalités forfaitaires indiquées à l'article 14.2.2.

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 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 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 site de Sowee à l'adresse [sowee.fr](https://www.sowee.fr) 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 dans la rubrique « Contactez-nous ».

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

En cas de problème technique sur l'Equipement, le Client pourra contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

S'il s'avère que l'Equipement 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. En cas de location, pendant la durée du Contrat de location, l'Equipement défaillant sera réparé ou remplacé au choix de Sowee, cette prise en charge étant effectuée aux frais du Client pour tout cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Equipement ou à une utilisation non conforme, à un choc ou à une exposition à l'humidité. Sowee facturera au Client les frais suivants :

- Station : 130 €
- Socle : 90€
- Capteur élec' et gaz : 50€ chacun et 30€ pour chacun des autres équipements

Le client sera aussi facturé des frais liés à l'expédition du colis.

Dans les autres cas, les frais seront pris en charge par Sowee .

14.2.3 Cas d'un problème concernant le Service fourni par Sowee et non l'Equipement 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 le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

Article 15 : Intégrité du matériel et logiciel

Le Client s'engage à ne pas démonter le produit et à ne pas interagir sous quelque manière que ce soit avec ce dernier, par delà les manipulations explicitement proposées par Sowee. En particulier, concernant les logiciels intégrés dans l'Equipement, le Client s'engage à ne pas décompiler, à ne pas procéder à du « reverse engineering », ou interférer avec ou modifier le code de quelque manière ce soit.

Article 16 : 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 Equipements 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'Equipement en dehors de son fait.

Article 17 : 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 les détails du mode de règlement.

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 ainsi que le règlement européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les données collectées sont destinées à Sowee ainsi qu'à ses prestataires et sous-traitants. Les fichiers ont pour finalité de gérer les clients et prospects, de réaliser des opérations commerciales (dont la prospection commerciale) et de produire des services énergétiques.

Les données collectées obligatoires pour la production du service sont principalement :

- les index de consommation gaz et/ou électricité, la température intérieure du logement, les températures de consigne du chauffage (pour les offres avec pilotage du chauffage) à un pas de temps infra horaire afin de fournir le suivi des consommations et de pilotage du chauffage.

- les données de quantité de CO2, d'humidité et de bruit à un pas de temps infra horaire afin de produire le suivi de l'intérieur du logement.

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 19.

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

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

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19, par courrier, par email ou depuis le site internet sowee.fr. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de Sowee à l'adresse suivante : 4 place des Vosges, 92400 COURBEVOIE, ou par courrier électronique à l'adresse « gdp@ sowee.fr ». Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

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

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 Equipements (pour une commande en boutique). Le client est libre d'activer ou non le service vocal d'Amazon Alexa. Au moment de l'activation du service vocal, le client devra accepter les conditions d'utilisation d'Amazon Alexa.

Amazon, Alexa et les logos qui leurs sont associés sont des marques commerciales d'Amazon.com Inc ou de ses sociétés affiliées.

Article 18 : Droit applicable - litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

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

- le Service Client, dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19 est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client. 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* ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08.

Article 19 : Correspondance – Informations

19.1 Correspondance

Le Client peut contacter le Service Client de Sowee depuis le site internet *sowee.fr*, par email adressé à *serviceclient@sowee.fr* ou par téléphone au

0 806 800 444 Service gratuit
+ prix appel

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

Il peut également envoyer un courrier à l'adresse suivante : Sowee Service Client – CS70001 – 62880 Vendin le Vieil Cedex.

19.2 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.

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

Applicables au 16 mai 2019

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 :
 - La mesure de la température des fumées ;
 - La mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées ;
- Dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche :
 - 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 Sowee, disponibles sur le site internet sowee.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 Sowee 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.

A 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 Sowee 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 Sowee sera dégagée 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'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 sowee.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 Sowee les demandes du Client correspondantes aux interventions suivantes :

- La main d'œuvre et le déplacement nécessaires au remplacement de pièces non fournies par Sowee 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 Sowee au Client ; dans le cas contraire seuls les frais de déplacement induits seront facturés au Client le cas échéant selon le barème de prix publié sur le site sowee.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 quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion de son Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) 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 par téléphone, email ou courrier toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter ou en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis.

Lorsque le Client souhaite 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 postérieure 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, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations

s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Sowee de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, Sowee prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,

- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,

- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation en vigueur.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 9, par courrier, par email ou depuis le site internet sowee.fr. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de Sowee à l'adresse suivante : 4 place des Vosges, 92400 COURBEVOIE, ou par courrier électronique à l'adresse « gdp@ Sowee.fr ». Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

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 ou anomalies 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* ou par courrier à l'adresse suivante : Sowee Service Client - 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* 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* ou par courrier à l'adresse suivante : Sowee Service Client - 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*.

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 16 mai 2019

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 « l'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 Electroniques (« 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 » : Sowee reprend 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 de

Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 17.

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

8.1 Commande

Le Client passe commande auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 17. Au moment de la commande par téléphone, le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires permettant à Sowee de vérifier son éligibilité à l'Offre et de le conseiller sur l'Equipelement le plus adapté à sa situation. Il appartient au Client de s'assurer que l'Equipelement qu'il choisit parmi ceux proposés par Sowee 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 Sowee, 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'Equipelement, 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.

Sowee 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 Sowee

Sowee 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, Sowee 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. Sowee 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 Sowee 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 Sowee 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 Sowee.

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 Sowee, 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'Equipelement

10.1 Livraison

L'Equipelement 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'Equipelement et comprend : la pose de l'Equipelement 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.

A 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. A 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. A 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 COMPTER DE LEUR LIVRAISON, LE CLIENT ASSUME TOUS LES RISQUES LIES A 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 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.

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

A 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 Equipement), 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'Equipement 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'Equipement 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'Equipement 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

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 ainsi que le règlement européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD).

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, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Sowee de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, Sowee prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation en vigueur.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 17, par courrier, par email ou depuis le site internet sowee.fr. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de Sowee à l'adresse suivante : 4 place des Vosges, 92400 COURBEVOIE, ou par courrier électronique à l'adresse « gdpr@sowee.fr ». Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

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 16 : 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 dont les coordonnées sont précisées à l'article 17 est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client. Il 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 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.

Article 17 : Correspondance – Informations

17.1 Correspondance

Le Client peut contacter le Service Client de Sowee depuis le site internet sowee.fr, par email adressé à serviceclient@sowee.fr ou par téléphone au

0 806 800 444 Service gratuit
* prix appel

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

Il peut également envoyer un courrier à l'adresse suivante : Sowee Service Client – CS70001 – 62880 Vendin le Vieil Cedex.

17.2 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.