

Conditions générales

Equipements pour les clients particuliers

Applicables au 14 février 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, sans attendre l'issue de la période d'engagement de 12 mois ; à défaut, les nouvelles conditions générales sont alors applicables de plein droit et se substituent aux présentes. Les dispositions de cet article ne sont pas applicables lorsque les modifications contractuelles sont imposées par la loi ou le règlement.

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

Article 3 : Caractéristiques des Equipements et de leur installation

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

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

Les photos et représentations graphiques affichées sur le site Internet sont fournies à titre indicatif, et ne sont pas contractuelles. La responsabilité de Sowee ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Article 4 : Disponibilité

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

Article 5 : Prix

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

Si le client choisit la location des Equipements, 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

En concluant le Contrat de location, le Client s'engage à payer le prix pendant toute la durée d'engagement du Contrat.

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 écocontributions

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

Le montant de l'écocontribution 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

représume 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'Equipement

9.1 Livraison

L'Equipement 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'Equipement

A la réception de l'Équipement, 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 Equipements et le Client assure la garde des Equipements et leur utilisation en bon père de famille.

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

Article 11 : Accès au service

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

Article 12 : Délai de rétractation

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

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 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 Equipement 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 conclu pour une durée de 12 mois, sauf si une autre durée est spécifiée dans les conditions particulières du contrat de location signé par le Client. Il est ensuite reconduit par tacite reconduction par périodes de 1 mois chacune.

13.2 Résiliation du Contrat par le Client

A l'issue de la période d'engagement, ou dans le cas de résiliation prévu par l'article 2, 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 Equipements

Le Client est tenu de retourner l'intégralité des Equipements 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 Equipements à Sowee et le montant des frais associés.

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

Si dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation du Contrat, Sowee n'a pas constaté le retour de l'intégralité des Equipements, ou bien constate que les Equipements sont retournés détériorés ou incomplets, Sowee facturera au Client les pénalités forfaitaires 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 Equipements pour lesquels une installation par un professionnel est recommandée.

En cas de difficulté rencontrée sur l'utilisation des Equipements, 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 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'Équipement, le Client pourra contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

S'il s'avère que l'Équipement est défectueux 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'Équipement défectueux 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'Équipement 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'Équipement lui-même

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

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.