

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 14 février 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 Equipements (ci-après « Installation ») entre Sowee, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 37 000 euros, ayant son siège social à Courbevoie, 92400, 4 place des Vosges, RCS 808 534 804, (ci-après « Sowee ») et tout consommateur, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, ayant pleine capacité juridique de contracter qui achète les Équipements à des fins personnelles pour un logement individuel (ci-après « le Client »). L'offre proposée par Sowee porte sur la vente et l'Installation des Equipements (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 Equipements 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 Equipements 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 Equipements

Les caractéristiques des Equipements 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 Equipements 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 Equipements, préalablement à toute intervention de Sowee et / ou de l'Installateur.

Dans certains cas, l'Installation de l'Equipement 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 Equipements 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 Equipements 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'Equipements Electriques et Electroniques (« DEEE »). Lorsque l'éco-participation est due, son montant est indiqué, pour les Equipements 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'Equipement le plus adapté à sa situation. Il appartient au Client de s'assurer que l'Equipement 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'Equipement, ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente.

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

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'Equipement

10.1 Livraison

L'Equipement 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'Equipement et comprend : la pose de l'Equipement 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'Equipement 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 LIÉS 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 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, 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 Équipements et les textes affichés sur

le site internet de Sowee, et les Equipements livrés et installés. Sowee ne sera pas responsable en cas :

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

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

Article 15 : Données à caractère personnel

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'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 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 « gdp@sosee.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.