

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 Sowe, disponibles sur le site internet sowe.fr.

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

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 Sowe émettra un devis relatif à la fourniture de ces pièces, que le Client sera libre d'accepter ou non. Dans le cas où le Client n'accepterait pas le devis, alors Sowe sera déchargée 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 sowe.fr (à l'exception de la Prestation complémentaire de détartrage qui est déjà incluse dans le prix du Contrat entretien dépannage chaudière gaz, pièces incluses).

2.5 Prestations exclues du Contrat (2.2 ou 2.3)

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

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

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

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

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

3.1 Conditions préalables à l'exécution du Contrat

Cette offre n'est disponible que dans certaines localités.

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

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

Lors de la première souscription, une première visite dite de diagnostic est effectuée par le Prestataire. Celle-ci a pour objet la vérification de la conformité de l'installation aux normes NF et de

l'éligibilité de l'installation au Contrat souscrit. Toutefois, si l'installation n'est pas conforme ou n'est pas éligible au Contrat souscrit, alors Sowee, par l'intermédiaire du Prestataire réalisant le diagnostic, informe le Client de la non prise d'effet du Contrat.

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

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

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

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

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

3.3 Organisation des visites

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

Les années suivantes, en cas de reconduction du Contrat, Sowee pourra faire, sur un support durable, au moins quinze (15) jours à l'avance, une proposition de date et de créneau horaire de visite au Client, que celui-ci pourra reporter jusqu'à trois (3) jours ouvrables avant la date fixée. Dans le cas où le Client ne contacterait pas Sowee pour modifier le créneau retenu au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date prévue, le rendez-vous sera considéré comme confirmé.

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

déplacement sera alors facturé au Client suivant le barème en vigueur disponible sur le site internet sowee.fr.

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

3.4 Durée du Contrat

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

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

3.5 Droit de rétractation

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de 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(e) à la visite de diagnostic.

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

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

4.2 Conditions de paiement

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

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

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

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

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

En cas de non-paiement des factures relatives à des Prestations complémentaires, il est procédé

au recouvrement des sommes dues par tous moyens.

4.3 Révision des prix

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

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

4.4 Impôts, taxes et charges / contributions

Les prix afférents au Contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par Sowee dans le cadre de la mise en œuvre de ce Contrat, en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

Article 5 : Données à caractère personnel

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

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

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

Le Client dispose, 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 « gopr@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 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*.