

Conditions générales de vente d'électricité pour les clients particuliers

Applicables au 1^{er} octobre 2021

Sowee est une société par actions simplifiée au capital de 20 037 000 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 relevés du Distributeur, mais il permet d'estimer la consommation du Client entre deux relevés 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 Sowe. Les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

En cas de non-acceptation des modifications contractuelles, le Client peut résilier le Contrat, sans pénalité, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception par le Client du projet de modification.

Sans refus du client, les nouvelles conditions générales sont alors applicables de plein droit et se substituent aux présentes.

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

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

3.1 Choix du fournisseur d'électricité et retour au tarif réglementé de vente

Le Contrat n'est pas un contrat au tarif réglementé de vente. En acceptant de conclure le Contrat, le Client reconnaît exercer le choix de son fournisseur d'électricité pour le Lieu de consommation indiqué dans les Conditions Particulières de Vente. Ce droit est exercé conformément à l'article L. 441-1 du Code de l'énergie qui octroie à tout Client qui achète de l'électricité pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur d'électricité. La souscription du Contrat permet au Client à tout moment de revenir au tarif réglementé de vente à la condition d'en faire la demande conformément à l'article L.445-4 du Code de l'énergie.

3.2 Conditions préalables à l'exécution du contrat

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

- le raccordement effectif direct du Point de livraison au RPD,
- la conformité de l'Installation Intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans la Synthèse des Dispositions Générales,
- l'exclusivité de la fourniture d'électricité du Point de livraison par Sowe,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre Sowe et le Distributeur d'un contrat GRD-F signé, relatif à l'accès au RPD et à son utilisation.

3.3 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à compter du premier jour de fourniture d'électricité par Sowe, qui correspond à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le Client conformément au Catalogue des prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation. La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

3.4 Délai prévisionnel de fourniture

En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de l'ordre de cinq (5) jours ouvrés sur raccordement existant et de l'ordre de dix (10) jours ouvrés sur un nouveau raccordement. A la demande du Client, ce délai peut être plus court moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 5.2.

En cas de changement de fournisseur, la demande doit être formulée quatre (4) jours avant la date d'effet souhaitée. Le délai ne peut excéder vingt et un (21) jours à compter de la demande client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le Client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement et à la remise du certificat de conformité au Distributeur.

3.5 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est séquencé en périodes contractuelles dont la durée est précisée dans les CPV. La première période contractuelle démarre à la date de prise d'effet du Contrat.

3.6 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de 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 Sowe 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 Sowe, par tous moyens lorsque le Client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

Article 4 : Conseils

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

En cours de contrat, le Client peut contacter Sowe pour s'assurer de l'adéquation de la puissance souscrite et de l'option tarifaire en cas d'évolution de ses besoins. Sowe s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que sa puissance souscrite et son option tarifaire sont adaptées à son mode de consommation. Le Client peut demander une modification de sa puissance et de son option tarifaire à tout moment.

Sowe pourra également conseiller son Client de modifier sa puissance et son option tarifaire si ces évolutions sont à l'avantage du Client.

Ces changements peuvent donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des prestations ou est obtenu sur simple demande auprès de Sowe.

Lorsque, pour un Point de livraison, le Client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou lorsque le Client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, Sowe facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le Distributeur à Sowe, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon les modalités qui figurent sur le site *enedis.fr*. En tout état de cause, la modification de la puissance se fera conformément aux Dispositions Générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD.

Article 5 : Prix

5.1 Prix de l'électricité

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

Les prix d'électricité facturés au Client au titre du Contrat sont décrits à l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente et dans les Conditions Particulières de Vente.

5.2 Prix des prestations réalisées par le Distributeur

Le Distributeur peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Ces prestations ainsi que leurs prix figurent dans le Catalogue des prestations. Elles sont facturées par Soweel 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 Soweel dans le cadre de la fourniture, notamment le coût des capacités et des certificats d'économies d'énergie, 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 peut changer en cours de contrat 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;
- Consommation d'électricité lissée sur l'année, payée 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

Soweel 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 soit en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis si le point de livraison est

équipé d'un compteur communicant, soit sur la base des consommations estimées du Client.

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

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 soweel.fr.

En cas de paiement par carte bancaire, les coordonnées bancaires sont traitées dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

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, Soweel peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises

(TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par Soweel.

6.5 Délais de remboursement

Si la facture, hors promotions ponctuelles notamment les offres de parrainage, 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, Soweel rembourse 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 Soweel, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de non-respect par Soweel 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 Soweel 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 Soweel

Soweel 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 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. Les coordonnées bancaires sont collectées et conservées pour une durée de trois (3) mois à compter du dernier paiement aux fins d'exécution du présent contrat (notamment la facturation et le paiement). Elles sont ensuite anonymisées automatiquement dans le système d'information de notre partenaire de facturation. 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'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.

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 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, d'un Chèque Energie conformément aux articles R124-1 et suivants du code de l'énergie. Ce dispositif fait 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 5 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 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 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 Soweé 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 Soweé.

10.2 Résiliation du Contrat par Soweé

Le Contrat peut être résilié par Soweé 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 Soweé,
- 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.

Soweé 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 Soweé,
- 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 Soweé).

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 Soweé 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 Soweé 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 Soweé 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, référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), 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 Soweé 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. Le Médiateur national de l'énergie est référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

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 Soweec depuis le site internet *soweec.fr*, par email adressé à *serviceclient@soweec.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 *soweec.fr*.

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

13.2 Informations

Pendant la durée du Contrat, Soweec met à disposition du client un Espace Client personnel sécurisé, sur le site *soweec.fr*, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Le client peut s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

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'Énergie *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.

Soweec pourra appliquer aux prix HT de l'abonnement et du kWh toute modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, comme précisé dans l'article 5.4.

II - 1 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 Soweec. Les prix applicables, ainsi que les

modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Soweec 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, Soweec 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 Soweec. A l'issue de chaque période contractuelle, Soweec 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.