



Conditions générales d'utilisation du Challenge Réduction de conso

Applicables à partir du 1^{er} novembre 2022

ARTICLE 1 – ORGANISATEUR DU CHALLENGE

Sowee - 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, organise du 1^{er} novembre 2022 au 31 mars 2023 un challenge, gratuit sans obligation d'achat intitulé le « Challenge Réduction de conso » - ci-après « Challenge ».

Le Challenge a pour objectif d'accompagner les clients Sowee dans la réduction de leur consommation d'électricité et ou de gaz pendant la période hivernale.

ARTICLE 2 – DATES ET DUREE DU CHALLENGE

Le Challenge se déroulera du 1^{er} novembre 2022 09:00 au 31 mars 2023 23:59.

Sowee se réserve le droit d'écourter, de proroger, de modifier ou d'annuler le Challenge en cas de force majeure ou si des circonstances extérieures à celle-ci l'exigent sans qu'aucun dédommagement ne puisse être réclamé ou que sa responsabilité ne puisse être engagée.

Dans le cas d'un arrêt définitif du Challenge, les clients seront informés par email, et aucun client ne pourra exercer de recours à l'encontre de Sowee et ce pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 3 – CONDITIONS DE PARTICIPATION AU CHALLENGE

Le Challenge est ouvert à tout client Sowee ayant un contrat d'énergie Sowee d'électricité et/ou de gaz actif à la date de début du Challenge et répondant aux conditions d'éligibilité suivantes :

- Avoir téléchargé l'application mobile Sowee sur son téléphone
- Pour un client ayant un contrat d'électricité actif, disposer d'un compteur Linky communicant pour le site concerné.
- Pour un client ayant un contrat gaz actif, disposer d'un compteur Gazpar communicant pour le site concerné

L'adhésion se fait depuis l'application mobile Sowee préalablement téléchargée par le client sur son téléphone.

Le client doit avoir donné son consentement à Sowee pour la récupération des données d'historique de consommation au pas jour auprès des gestionnaires de réseau de distribution Enedis et GRDF pour pouvoir accéder au Challenge. Il doit également avoir rempli son Profil de consommation pour avoir accès à son Suivi conso.

Le client peut s'inscrire en cours de mois pour concourir à partir du mois démarré et jusqu'à la fin du Challenge. Une fois le client inscrit, sa participation vaut pour toute la durée du Challenge soit jusqu'au 31 mars 2023.

La participation au Challenge est limitée à une inscription et une participation par contrat d'énergie actif et par site appartenant au client Sowee.

La participation se doit d'être loyale et de bonne foi, excluant toute mise en œuvre de stratagème quel qu'il soit dans le but d'augmenter ses chances de gagner.

ARTICLE 4 – MODALITES DE PARTICIPATION

Le Challenge permet au client de faire des économies sur sa consommation d'électricité et/ou de gaz.

4.1 INSCRIPTION

Le client s'inscrit au Challenge depuis l'application mobile Sowee.

Dans le cas d'un client bi-énergie, il a accès au Challenge pour chacune de ses énergies et peut s'inscrire pour l'une, l'autre ou les deux.

Dans le cas d'un client avec un contrat Station connectée Sowee, il n'a accès au Challenge que pour l'énergie non pilotée par sa Station et sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité pour l'énergie concernée.

S'il remplit les conditions d'éligibilité, il est invité à choisir un niveau de réduction de consommation parmi 3 proposés : -3%, -5%, -10% par rapport à sa consommation d'électricité et/ou de gaz prévisionnelle pour la période du Challenge (calcul détaillé en 4.2.1).

Ce niveau de réduction de consommation permet de calculer la consommation qu'il ne doit pas dépasser pour tenir sa prévision d'économies sur le mois. Il peut être modifié à tout moment pendant le Challenge dans l'écran de suivi du Challenge.

4.2 CUMUL DES ECONOMIES D'ENERGIE

4.2.1 Suivi de la consommation

Depuis l'application mobile le client peut suivre au jour le jour sa **consommation journalière réelle** et sa situation par rapport au niveau de réduction qu'il a choisi.

Un message lui permet de savoir s'il est en bonne voie pour tenir le niveau de réduction choisi ou non, et des conseils adaptés à ses caractéristiques de consommation l'aident à effectuer des actions pour moins consommer.

Les éco-gestes affichés sont des exemples à des fins d'accompagnement. Les valeurs de réduction « jusqu'à -X% » sont affichées à titre indicatif et représentent un gain moyen sur la consommation de l'énergie concernée (électricité ou gaz) entre novembre et mars.

A l'inscription et à chaque début de mois est affichée la « **conso à ne pas dépasser** » pour le mois en cours. Cette consommation correspond à la consommation prévisionnelle du mois en cours à laquelle est retirée la réduction de consommation choisie par le client. *Par exemple, pour un client dont la consommation prévisionnelle du mois est de 100 kWh et ayant choisi un niveau de réduction de 5%, la « conso à ne pas dépasser » est égale à 95 kWh.*

Cette consommation est mise à jour en cours de mois si le client modifie le niveau de réduction de consommation choisi.

La consommation prévisionnelle du mois en cours est calculée comme suit :

- récupération de la consommation annuelle prévisionnelle la plus à jour au moment de l'inscription au Challenge. Cette consommation annuelle prévisionnelle est estimée par Sowee à partir de l'historique de consommation du site concerné. Si l'historique de consommation est inférieur à 10 mois, cette consommation est estimée par Sowee à partir du Profil énergie du site (caractéristiques du logement et usages, par exemple le nombre d'occupants, la surface, le type de chauffage, les appareils électroménagers...)
- application de coefficients de mensualisation calculés par Sowee pour obtenir la consommation mensuelle. Ces coefficients dépendent du Profil énergie (caractéristiques du logement et usages) du site concerné.

Si le client s'inscrit en cours de mois, la consommation prévisionnelle prise en compte est celle du mois complet.

La **consommation réelle** au jour le jour est issue du service Suivi conso. Elle est calculée à partir des index quotidiens récupérés auprès d'Enedis pour l'électricité et de GRDF pour le gaz. Elle est actualisée dès qu'un nouvel index est récupéré.

4.2.2 Calcul des économies du mois M

Au plus tôt le 4 du mois M+1, les économies réalisées sur le mois M écoulé sont calculées et le cumul des économies depuis le mois d'inscription sont actualisées.

Les économies réalisées sur le mois M correspondent à la différence entre la consommation prévisionnelle du mois M – calculée à partir de l'historique de consommation mensualisé - et la consommation réelle entre le premier et le dernier jour du mois issue du Suivi conso journalier.

Si des données sont manquantes, un message est affiché à l'utilisateur pour lui indiquer que le calcul ne peut être effectué et que le mois ne sera pas comptabilisé.

En particulier, si le client s'inscrit en cours de mois et que les données entre le 1^{er} du mois et la date d'inscription au challenge ne sont pas disponibles, un message avertira le client et le mois ne sera pas comptabilisé dans les économies calculées.

Le cumul des économies réalisées depuis le début du challenge correspond au total des kilowattheures économisés sur chaque mois terminé depuis le mois d'inscription du client au Challenge. Ces économies sont valorisées en €TTC (hors promotion) à titre indicatif sur la base du tarif en vigueur pour le client.

4.3 CALCUL ET VERSEMENT DU BONUS A LA FIN DE L'HIVER

4.3.1 Bonus à la fin de l'hiver

A la fin du challenge, le bonus de chaque participant est calculé. La date du calcul est prévue au plus tôt le 4 avril 2023 pour assurer la récupération de l'ensemble des index du mois de mars et au plus tard le 30 avril 2023.

Si le client a fait 3% ou plus d'économies d'énergie par rapport à sa consommation prévisionnelle, c'est-à-dire si la consommation réelle entre le 1^{er} du mois d'inscription au Challenge et le 31 mars 2023 est inférieure ou égale à 0,97 fois la consommation prévisionnelle sur la même période, chaque kilowattheure non consommé est valorisé à hauteur de :

- 7 c€HT/kWh pour l'électricité
- 4 c€HT/kWh pour le gaz

Si des données de consommation manquent au début d'un mois pendant la durée du Challenge, ce mois ne sera pas comptabilisé dans le bonus car les économies ne seront pas connus pour le mois complet. En particulier, si le client s'inscrit en cours de mois, si les données de consommation entre le 1^{er} du mois et sa date d'inscription ne sont pas récupérées, le mois ne sera pas comptabilisé dans le bonus.

Sowee ne pourra être tenue responsable de la non récupération des données auprès d'Enedis et de GRDF.

Le bonus sur toute la durée du Challenge est limité à 50€ TTC par énergie.

Le bonus est versé sous forme d'avoir. Une facture dédiée est éditée à date de calcul du bonus (soit au plus tôt le 4 avril 2023 et au plus tard le 30 avril 2023) avec le montant d'avoir correspondant au bonus calculé. Le solde du compte client est crédité du même montant.

Le bonus est versé à condition que le contrat pour l'énergie concernée par le Challenge soit toujours actif à la date d'émission de la facture (soit au plus tôt le 4 avril 2023 et au plus tard le 30 avril 2023).

4.3.2 Prévision de bonus

Pour aider le client à connaître le bonus auquel il pourra prétendre à la fin du Challenge, une prévision du bonus est calculée et actualisée chaque mois en tenant compte des économies réalisées par le client, à titre informatif.

La prévision de bonus est calculée à partir de l'économie réalisée depuis le début du challenge et en considérant qu'elle sera maintenue sur toute la période restante.

Par exemple, pour un client électricité inscrit le 3 novembre 2022, s'il regarde son application le 5 janvier 2023 :

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars
Conso prévisionnelle (kWh)	150	200	250	200	200
Conso réelle (kWh)	138	190			
Economie mensuelle	8%	10%			
Conso prévisionnelle Hiver	1000				
Economie au 5 janvier 2023	328/350 → 6%				
Prévision d'économie au 5 janvier 2023	60 kWh (6% de 1000 kWh)				
Prévision de bonus au 5 janvier 2023	4,20 €				

Seule la valeur calculée en fin de Challenge (soit au plus tôt le 4 avril 2023 et au plus tard le 30 avril 2023) sera la valeur de bonus effectivement rétribué au client. Les valeurs en cours de Challenge sont données à titre indicatif pour que le client puisse avoir une indication de son bonus potentiel et ajuster son comportement s'il souhaite valoriser davantage ses économies.

En cas de contestation des données, les données issues des gestionnaires des réseaux publics de distribution d'énergie et des calculs détaillés aux paragraphes 4.2 et 4.3 des présentes CGU feront foi.

4.3.3 Cas particulier d'une souscription à une Station connectée en cours de Challenge

Dans le cas d'un client participant au Challenge sur son énergie de chauffage et souscrivant à une Station connectée sur la période du Challenge, soit entre le 3 novembre 2022 et le 31 mars 2023, le Challenge s'arrête à la date d'installation de sa Station connectée pour laisser place à l'option 19° Max qui permet d'économiser via la Station connectée.

Le bonus est alors calculé entre le mois d'activation du Challenge et la fin du mois précédant l'installation de la Station connectée. Il est versé de la même manière, sous forme d'avoir généré sur une facture dédiée émise à la fin du Challenge et sous réserve d'un contrat d'énergie toujours actif à la date du calcul.

ARTICLE 5 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Sowee est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées auprès des Clients dans le cadre de leur participation au Challenge.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Challenge sont les suivantes :

- Les données d'identification et d'adresse (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email) ;
- Les données relatives à l'utilisation des emails et des sms (ouverture, clic, etc.) sous réserve du consentement client ;
- Les données relatives à la consommation du client : consommation annuelle prévisionnelle mensualisée issue de l'historique de consommation du client, index quotidiens.

Les données d'identifications et l'utilisation des emails et sms seront traitées par Sowee dans le cadre du Challenge pour les finalités suivantes à l'exclusion de toute autre utilisation :

- L'animation et la personnalisation des communications autour du Challenge
- Le reporting pour le suivi de la participation au Challenge
- La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données personnelles des personnes concernées

Ces données sont conservées dans le cadre du contrat d'énergie signé par le client jusqu'à 5 ans après la résiliation dudit contrat par le client.

Les données de consommation seront traitées par Sowee dans le cadre du Challenge pour les finalités suivantes à l'exclusion de toute autre utilisation :

- La consommation annuelle prévisionnelle mensualisée issue de l'historique de consommation du client, récupéré après obtention de son consentement, est utilisée pour afficher la « conso à ne pas dépasser » ainsi que pour calculer les économies réalisées par le client à la fin de l'hiver et son bonus
- Les index quotidiens récupérés auprès d'Enedis pour l'électricité et de GRDF pour le gaz, après obtention du consentement du client, sont utilisés pour afficher le suivi de la consommation réelle en cours de mois ainsi que pour calculer les économies réalisées et le bonus pendant le challenge

Ces données sont destinées exclusivement à Sowee et ses sous-traitants nécessaires pour la réalisation du Challenge.

Les données de consommation sont conservées 2 ans à partir de la fin du Challenge.

En conformité avec le règlement n°2016/670, dit Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression portant sur les données le concernant. Il dispose également d'un droit à la limitation du traitement ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données.

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

ARTICLE 6 – RESPONSABILITE

Sowee ne saurait être tenue pour responsable et aucun recours ne pourra être engagé contre elle en cas de survenance d'événements présentant le caractère de force majeure ou de fortuit indépendant de sa volonté privant partiellement ou totalement les clients de la possibilité de participer au Challenge et/ou du bonus offert à la fin de la durée du Challenge.

Sowee ne pourra être tenue responsable de toute défaillance technique et matérielle ayant empêché ou limité la possibilité de participer au Challenge.

Sowee ne pourra être tenue responsable de la non récupération des données auprès d'Enedis et de GRDF.

En cas de difficulté rencontrée pendant le Challenge, le client peut, dans un premier temps, se rendre sur la FAQ du site de Sowee à l'adresse sowee.fr afin de chercher une réponse adaptée à son problème. Le client peut également formuler sa question auprès de Sowee en remplissant le formulaire de contact sur le site de Sowee dans la rubrique « Besoin d'aide » ou prendre contact via les informations de contact détaillés à l'article 7.

ARTICLE 7 – CORRESPONDANCE

L'utilisateur 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.

ARTICLE 8 – LOI APPLICABLE

Le présent règlement est soumis au droit français.

Sowee est seule compétente pour l'interprétation, la mise en œuvre ou l'exécution du présent règlement.

Les clients et Sowee s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout litige qui surviendrait à l'occasion de ce règlement. En cas d'impossibilité d'arriver à un arrangement, les Parties pourront saisir les juridictions françaises compétentes.