



Conditions générales de vente d'électricité pour les clients particuliers

Applicables au 1^{er} décembre 2022

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 relèves du Distributeur,

mais il permet d'estimer la consommation du Client entre deux relèves du Distributeur.

Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (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 Sowee. 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 Sowee 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 Sowee,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- les limites de capacité du RPD,
- l'existence entre Sowee 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 Sowee, 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 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 être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowee, 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, Sowee 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 Sowee pour s'assurer de l'adéquation de la

puissance souscrite et de l'option tarifaire en cas d'évolution de ses besoins. Sowee 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.

Sowee 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 Sowee.

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, Sowee facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par le Distributeur à Sowee, 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 Sowee figurent sur le site internet *sowee.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 (Annexe Prix n°1 pour l'offre élec' prix fixe 3 ans et Annexe Prix n°2 pour l'offre élec' optim) 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 Sowee 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 (Annexe Prix n°1 pour l'offre Elec' Prix fixe 3 ans et Annexe Prix n°2 pour l'offre Elec' Optim) 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 Sowee 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

Sowee 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 Sowee 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 Sowee, 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 Sowee, 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 *sowee.fr*. 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, Sowee peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes restant dues sont majorées de

plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

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

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, Sowee remboursera 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 Sowee, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de non-respect par Sowee 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 Sowee 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 Sowee

Sowee 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. 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 inexacts, 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 & 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 infructueux 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 Sowee 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 Sowee.

10.2 Résiliation du Contrat par Sowee

Le Contrat peut être résilié par Sowee dans les cas suivants :

- en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par Sowee,
- en cas de 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.

Sowee 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 Sowee,
- 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 Sowee).

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 Sowee 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 Sowee 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 Sowee 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'Évaluation 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 Sowee 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'Évaluation 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 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.

13.2 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 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 et Offre Elec' Prix fixe 3 ans

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.

Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'Article 5.4 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

II-1 Evolution des prix au cours de la période contractuelle

II - 1.1 RepercuSSION des évolutions du TURPE

Les prix de l'abonnement et du kWh évoluent, à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) décidée par les pouvoirs publics.

II - 1.2 RepercuSSION des évolutions du coût de la capacité

Les articles L 335-1 à L335-8 et R335-1 à R335-53 du Code de l'Energie et l'arrêté du 29 novembre 2016 instaurent un mécanisme d'obligation de capacité, obligeant les fournisseurs à justifier de leur capacité à satisfaire la consommation de pointe de leurs clients. Pour cela, ils doivent acquérir des garanties de capacité auprès

d'exploitants de capacité (de production ou d'effacement).

Le coût de la capacité issu du mécanisme de capacité et supporté par Sowee au titre du Contrat est inclus dans le prix du kWh.

Le prix des capacités est calculé chaque année comme la moyenne arithmétique des prix sur les enchères existantes des deux dernières années avant l'année de livraison, avec un complément acheté durant les enchères de la période de lissage prévisionnelle de l'écrêtement ARENH, période définie par la CRE.

Les évolutions des Prix de capacité seront répercutées à la hausse ou à la baisse de plein droit au Client dans les prix de fourniture, au 1er janvier de chaque année.

II - 1.3 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 Sowee. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Sowee 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, Sowee 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

Sowee participe à la compensation des émissions de gaz carbonique, liées à la production de l'électricité consommée par le Client, par l'achat d'Unités de Réduction Certifiée des Emissions (URCE), aussi appelées crédits carbone. Le coût d'achat de ces crédits 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 Sowee. Cette quantité sert de

référence à Sowee pour calculer le nombre de crédits carbone achetés.

A l'issue de chaque période contractuelle, Sowee 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.

Annexe Prix n° 2 : Offre Elec' Optim I- PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

Les prix de l'électricité toutes taxes comprises (TTC) figurent dans les Conditions Particulières de Vente, ainsi que sur chaque facture. Ils comportent une partie fixe et une partie variable qui se décomposent toutes deux en une part acheminement (correspondant à l'accès et à l'utilisation du RPD) et une part fourniture d'électricité.

- La partie fixe correspond à l'abonnement. Son montant dépend du niveau de puissance souscrite (PS) et de l'option souscrite par le Client. Elle est facturée à terme à échoir.
- La partie variable 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. Le prix unitaire du kWh est différent selon la puissance et l'option de prix souscrites par le Client.

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- ÉVOLUTION DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

Les prix figurant dans les Conditions Particulières de Vente du Client sont ceux

en vigueur au moment de l'envoi ou de la remise au Client des Conditions Particulières de Vente. Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'Article 5.4 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions suivantes : la part fourniture et la part abonnement pourront évoluer à la hausse comme à la baisse au maximum une fois par année civile. Toute modification de prix ainsi que sa date d'entrée en vigueur sera communiquée au Client au moins un mois avant application au Contrat en cours. En cas de non-acceptation de cette évolution, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il a reçu la communication des nouveaux prix applicables.

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 Sowee. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Sowee 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.

III - Compensation carbone

Sowee participe à la compensation des émissions de gaz carbonique, liées à la production de l'électricité consommée par le Client, par l'achat d'Unités de Réduction Certifiée des Emissions (URCE), aussi appelées crédits carbone. Le coût d'achat de ces crédits 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 Sowee. Cette quantité sert de référence à Sowee pour calculer le nombre de crédits carbone achetés.

A l'issue de chaque période contractuelle, Sowee 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.

Annexe 2 bis : « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique »

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F

Version : 9.0

Nb. de pages : 9

Préambule

Dans le présent document le terme "GRD" désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD www.enedis.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières

définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du Code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du Code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci 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 à l'article L111-52 du Code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du Code de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle : <https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence : <https://www.enedis.fr/documents?types=11>

L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de téléopération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

2. Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du

Code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

➤ **Engagements du GRD en matière de continuité :**

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

➤ **Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :**

Le GRD s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du Code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. A titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;

- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20% de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur

adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du Code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le GRD 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,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsque le GRD est amenée à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• Protection des informations commercialement sensibles :

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du Code de l'énergie.

• Protection des données à caractère personnel :

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le Code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le Code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au Code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers.

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le Code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et transmises au GRD (hors données de consommation) pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6ème étage

34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du Code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du Code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au

Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD.

5) veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra

indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;

- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations.

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du Code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du Code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du Code de l'énergie, ou par le GRD, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du GRD

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du Code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
 - pour les Clients résidentiels ;
 - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

Le GRD et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Le GRD est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du GRD vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées

empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du Code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

Page : 8/9

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne le GRD, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser *a minima* les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par

l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Energie, conformément à l'article L122-1 du Code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du Code de l'énergie.

8. Révision du présent document

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

Conditions générales de vente de gaz naturel pour les clients particuliers

Applicables au 5 mai 2022

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 de gaz naturel en France.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de Sowee et du Client qui choisit Sowee pour lui fournir du gaz naturel.

Article 1 : Définitions

Catalogue des Prestations :

Catalogue où figurent les prestations du Distributeur et leurs prix en vigueur, disponible sur le site grdf.fr.

Client :

Personne physique qui conclut le Contrat pour ses besoins personnels, qui en devient le titulaire et à laquelle est fourni le gaz naturel au Point de Comptage et désignée sur les Conditions Particulières de Vente.

Conditions de Livraison :

Obligations du Distributeur relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client (pression de livraison, contenu énergétique, température...) au Point de Comptage.

Conditions de Distribution :

Conditions de Distribution définies par le Distributeur et acceptées par le Client relatives aux ouvrages de raccordement, aux Conditions de livraison du gaz naturel et à la détermination des quantités d'énergie livrées.

Contrat :

Le Contrat est constitué des documents précisés à l'Article 2.2.

Contrat d'Acheminement :

Contrat conclu entre le Distributeur et Sowee en application duquel le Distributeur réalise une prestation d'acheminement de gaz naturel à destination des installations du Client.

Distributeur :

Exploitant du Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

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 Comptage mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

Partie(s) :

Le Client désigné sur les Conditions Particulières de Vente ou Sowee ou les deux selon le contexte.

Point de Comptage et d'Estimation ou PCE

: Point où le Distributeur livre au Client du gaz naturel. Le Point de Comptage et d'Estimation est précisé sur les Conditions Particulières de Vente.

Réseau Public de Distribution (RPD) :

Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par et sous la responsabilité du Distributeur et qui permettent à celui-ci de réaliser des prestations d'acheminement de gaz naturel dans le cadre de Contrats d'Acheminement.

Station connectée :

Équipement commercialisé par Sowee comprenant notamment un dispositif permettant de mesurer la consommation de gaz naturel 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.

Article 2 : Objet du Contrat et dispositif contractuel

2.1 Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet principal de définir les conditions générales et particulières dans lesquelles Sowee assurera la fourniture de gaz naturel auprès du Client, en vue de l'alimentation du Point de Comptage et d'Estimation du Client indiqué dans les Conditions Particulières de Vente ainsi que les obligations des Parties.

Le Contrat a également pour objet de préciser les conditions d'accès et d'utilisation, par le Client, du Réseau Public de Distribution qui figurent dans les Conditions de Distribution du Distributeur

annexées au Contrat.

Ces Conditions de Distribution ont notamment pour objet de définir :

- les conditions dans lesquelles sont assurées la réalisation, l'exploitation et la maintenance du branchement et du dispositif de comptage du Client,
- les Conditions de Livraison et les conditions de détermination des quantités de gaz naturel qui seront livrées au Point de Comptage du Client dans le cadre des Conditions Standard de Livraison visées ci-dessus,
- les conditions d'une livraison continue et de qualité du gaz au Client,
- les caractéristiques du gaz naturel,
- le comptage,
- l'accès du Client aux prestations du Distributeur conformément au Catalogue des Prestations disponible sur le site internet grdf.fr.

2.2 Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents suivants :

- (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) Les Conditions de Distribution du Distributeur.

En signant son Contrat, le Client accepte notamment d'être lié par les Conditions de Distribution du Distributeur.

Le Client dispose d'une relation contractuelle directe avec le Distributeur en ce qui concerne son accès et son utilisation du Réseau.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels, les documents ayant le numéro d'ordre (ci-dessus) le moins élevé prévaudront. 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 Sowee. Les Conditions Général 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 de gaz naturel

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 de gaz naturel 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 du gaz naturel pour sa propre consommation le droit de choisir son fournisseur de gaz naturel.

En souscrivant à ce Contrat, le Client renonce au tarif réglementé de vente.

3.2 Conditions préalables à l'exécution du contrat

Outre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement de Sowee de fournir le gaz naturel aux conditions du Contrat est subordonné à :

- la mise en service préalable des ouvrages de raccordement par le Distributeur permettant l'exécution du Contrat,
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, telles que rappelées dans les Conditions de Distribution et dans la notice Sécurité Gaz,
- la prise d'effet concomitante ou préalable des Conditions de Distribution pour le Point de Comptage du Client, l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz au Point de Comptage. Le Client ne peut ni revendre ni céder à des tiers le gaz naturel qui lui a été livré par Sowee. Il ne peut en conséquence alimenter d'autre(s)

Point(s) de Comptage que celui figurant sur les Conditions Particulières de Vente.

Cette offre, soumise à des conditions techniques spécifiques, n'est disponible que dans certaines localités.

3.3 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à compter du premier jour de fourniture de gaz naturel par Sowee, 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 de gaz naturel 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 4.2.

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 et/ou de 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 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 être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès de Sowee, 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 : Prix

4.1 Prix du gaz

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

Les prix du gaz naturel facturés au Client au titre du Contrat sont décrits à l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente (Annexe Prix n°1 si le Client a souscrit à l'offre Gaz ou l'offre Gaz Connecté ou l'offre Gaz prix fixe 3 ans ou Annexe Prix n°2 si le Client a souscrit à l'offre Gaz éco) et dans les Conditions Particulières de Vente.

4.2 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 Sowee conformément à ce catalogue qui est tenu à la disposition du Client sur le site internet du Distributeur *grdf.fr*. Il peut être également envoyé au Client sur simple demande.

4.3 Évolution des prix

Les conditions et modalités d'évolution des prix du gaz naturel sont décrites dans l'Annexe Prix des présentes Conditions Générales de Vente.

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 fourniture notamment les certificats d'économies d'énergie, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution de gaz naturel 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 5 : Modalités de facturation et de paiement

5.1 Choix des conditions de facturation

Le Client choisit son mode de facturation et de paiement :

- Factures de gaz 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 5.2 ;
- Consommation de gaz 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

5.2 Détermination des quantités consommées Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions de Distribution. Sowee 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 GRDF si le PCE est équipé d'un compteur communicant, soit sur la base des consommations estimées du Client.

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

5.3 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 *sowee.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.

5.4 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, Sowee peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes restantes dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

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

5.5 Délais de remboursement

Si la facture, hors promotion ponctuelle 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, Sowee remboursera 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 Sowee, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

En cas de non-respect par Sowee 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.

5.6 Contestation des factures

Les contestations et régularisations de facturations donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

5.6.1 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 Sowee 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.

5.6.2 Régularisation par Sowee

Sowee 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 6 : Données à caractère personnel

6.1 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 TPN ou du Chèque Energie, tels que définis à l'Article 7 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 deux (2) 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.

6.2 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 7 : Dispositions pour les clients en situation de précarité

7.1 Chèque Énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, dans certaines régions le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret bénéficie de l'octroi d'un Chèque Energie annuel lui permettant notamment de s'acquitter de tout ou partie de factures relatives à ses dépenses d'énergie ou de maîtrise de l'énergie. Ce Chèque Energie peut être utilisé par le Client pour le règlement de ses factures de gaz.

Pour en savoir plus sur le Chèque Energie, vous pouvez composer le numéro Chèque Energie :

0 805 204 805 

7.2 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 de gaz naturel, il peut déposer, auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel. A compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès du FSL, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz 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 de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier.

7.3 Dispositions communes

Le délai supplémentaire mentionné à l'Article 8 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 8 : Interruption de fourniture

8.1 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 7, en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'Article 5, le Fournisseur peut demander au Distributeur la suspension de la fourniture de gaz après un courrier, postal ou électronique conformément à la réglementation en vigueur, 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 de gaz, 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 du gaz naturel livré 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 Énergie, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

8.2 À l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre la fourniture de gaz naturel dans les cas et selon les modalités fixées dans les Conditions de Distribution. 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 9 : Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

9.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le titulaire du Contrat est responsable des consommations enregistrées 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 soweé.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.

9.2 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 des Conditions de Distribution,
- 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,

- en cas d'interruption de la fourniture de gaz par le Distributeur conformément aux Conditions de distribution (tentative de suicides au gaz, troubles comportementaux, injonction émanant d'une autorité compétente, danger grave et immédiat).

Soweé notifiera au Client la résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de six semaines.

9.3 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 Comptage ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de Comptage présentant des caractéristiques de consommation comparables (option tarifaire d'acheminement, profil, zone géographique),
- 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 du gaz sur son Point de Comptage, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz avec Soweé ou tout autre fournisseur prenant effet à cette date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture de gaz 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 10 : Responsabilité

L'installation intérieure du Client est placée sous sa responsabilité. Elle doit être réalisée conformément aux textes et normes en vigueur. Il appartient au Client de se prémunir contre un arrêt momentané des livraisons, la variation de la pression ou des

caractéristiques de gaz naturel. Chacune des Parties au Contrat est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat et supporte, dans la mesure du préjudice et dans les limites fixées ci-après, les conséquences pécuniaires des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des actes dommageables ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait imprévisible et irrésistible 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 dans les Conditions de Distribution annexées aux présentes Conditions Générales de Vente.

Article 11 : Opérations sur le(s) réseau(x) – Sécurité et instructions opérationnelles

Le Distributeur peut être, à tout moment, amené à mettre en œuvre toute action visant à préserver notamment la sécurité des biens et des personnes et/ou l'intégrité du Réseau de Distribution et/ou garantir l'exécution de leurs obligations légales ou réglementaires, y compris toute action ayant pour conséquence une réduction ou une interruption du service fourni. À cet effet, le Distributeur notifie à Soweé des instructions opérationnelles que Soweé s'est engagé à respecter ou à faire respecter. Le Client reconnaît que l'obligation de fourniture de Soweé peut être réduite ou interrompue pour les raisons évoquées ci-dessus. Le Client ne pourra en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part de Soweé ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption de livraison.

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 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 Sowee 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 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
5001 A Rue des Frères
LumièresZAC du Bois
Rigault Nord
CS 70001
62880 VENDIN LE VIEIL
CEDEX

13.2 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 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 PCE 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'Energie 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 Gaz prix fixe 3 ans et Offre Gaz et Offre Gaz Connectée

I – Prix du gaz naturel

Le prix du gaz naturel toutes taxes comprises (TTC) figure sur 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 de gaz naturel, l'accès et l'utilisation des réseaux publics de transport et de Distribution de gaz et les prestations liées aux Conditions de Distribution qui ne seraient pas demandées directement par le Client au Distributeur.

Il comprend :

- ☒ une partie fixe qui correspond à l'abonnement. 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. Cette part variable est facturée à terme échu.

II – Évolution des prix du gaz naturel

Le prix hors taxes (HT) de l'abonnement et le prix unitaire hors taxes (HT) du kWh figurent sur les Conditions Particulières de Vente.

Sowee 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 à l'article 4.

II.1 Évolution du prix de l'abonnement

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 Sowee. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Sowee sur simple demande.

Ces modalités de calcul sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions réglementaires relatives au calcul des coûts d'utilisation des réseaux publics de transport et de distribution et des coûts de stockage de gaz naturel.

II.2 Évolution du prix du kWh

Le prix du kWh HT est garanti sans augmentation pendant la durée mentionnée sur les Conditions Particulières de Vente et identifiée comme

« Durée d'application du prix du kWh HT ».

II.3 Évolution des prix à l'issue de la durée

d'application du prix du kWh

A compter du jour suivant la fin de la « Durée d'application du prix du kWh HT », mentionné dans les Conditions Particulières de Vente, Sowee proposera au Client un nouveau prix du kWh HT pour une durée identique ou différente.

Cette évolution fait l'objet, au moins un (1) mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'Article 2 des Conditions Générales de Vente. A défaut d'accord sur le nouveau prix, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat.

Annexe Prix n° 2 : Offre Gaz éco

I - Prix du gaz naturel

Le prix du gaz naturel toutes taxes comprises (TTC) figure sur 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 de gaz naturel, l'accès et l'utilisation des réseaux publics de transport et de Distribution de gaz et les prestations liées aux Conditions de Distribution qui ne seraient pas demandées directement par le Client au Distributeur.

Il comprend :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement. 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. Cette part variable est facturée à terme échu.

II - Évolution des prix du gaz naturel

Le prix hors taxes (HT) de l'abonnement et le prix unitaire hors taxes (HT) du kWh sont ceux en vigueur au moment de l'envoi ou de la remise au Client des Conditions Particulières de Vente et figurent sur les Conditions Particulières de Vente.

Le niveau du Tarif Réglementé du Gaz (TRG) est fixé par les pouvoirs publics, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Le prix du TRG évolue chaque mois, par arrêté ministériel publié au Journal Officiel de la République Française. La loi Energie-Climat n°2019-1147 du 8 novembre 2019 fixe la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel au 30 juin 2023 pour les Clients résidentiels.

Sous réserve des modifications des impôts, taxes et charges décrites à l'article 4.4 des Conditions Générales de Vente, ces prix sont susceptibles d'évoluer dans les conditions définies ci-après.

III - Évolution du prix de l'abonnement

Le prix de l'abonnement HT est indexé sur celui du TRG pour chaque option de consommation. Il évoluera à la hausse ou à la baisse, conformément à celui-ci et dans les mêmes conditions, dès l'entrée en vigueur de l'arrêté ministériel fixant le prix du TRG.

III.1 Évolution du prix du kWh

Les prix du kWh HT pour le Client sont indexés sur le prix du kWh HT du TRG pour chaque option de consommation. Ils évolueront à la hausse ou à la baisse, dans les mêmes conditions que le TRG.

III.2 Modalités d'information sur l'évolution des prix de l'abonnement et du kWh HT

Les évolutions du TRG étant fixées par arrêté ministériel publiées au Journal Officiel, les nouveaux prix de l'abonnement HT et du kWh HT seront appliqués de plein droit au Client dès la date d'entrée en vigueur de l'arrêté concerné.

Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

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 EDF. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles auprès de Sowee sur simple demande

III.3 Évolution des prix dans le cadre de la suppression des Tarifs Réglementés de Gaz

Avant la fin effective des TRG, Sowee proposera au Client un nouveau prix de l'abonnement et du prix du kWh HT en vue d'une entrée en vigueur le 1er juillet 2023 dans les conditions décrites ci-dessous. Ces nouveaux prix de l'abonnement et du kWh HT seront établis sur la base de l'indice de remplacement le plus proche du TRG, ou à défaut seront ceux de l'offre gaz standard de Sowee auprès des Clients résidentiels, qui à la date de conclusion du contrat est Gaz Prix fixe 3 ans.

Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au Client selon les modalités prévues à l'article 2.3 des Conditions Générales de Vente. À défaut d'accord sur le nouveau prix, le Client peut résilier sans pénalité son Contrat dans le délai indiqué à l'article L. 224-10 du code de la consommation.

CONDITIONS DE DISTRIBUTION

Applicables aux Clients en Contrat unique

PREAMBULE :

Principal gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel en France, GRDF distribue, chaque jour, le gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du gaz quand ils en ont besoin, quel que soit leur Fournisseur. Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Les présentes Conditions de Distribution, vous lient directement au Distributeur, GRDF. Associées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Votre Fournisseur est votre interlocuteur principal, conformément au cadre légal et réglementaire, pour la souscription des présentes Conditions de Distribution, ainsi que pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions de Distribution.

Ces Conditions de Distribution concernent notamment :

- le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison),
- la continuité et la qualité et de la livraison du Gaz,
- la mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison,
- les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage, sur le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence),
- le cas échéant, la redevance de mise à disposition du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- les réclamations et litiges.

Les Conditions de Distribution, relatives à l'acheminement et à la livraison du gaz, vous assurent l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution de gaz naturel, ainsi que l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations. Elles reprennent aussi de manière synthétique les engagements respectifs du Distributeur et du Fournisseur à l'égard du Client, les obligations que le Client doit respecter, ainsi que les clauses réglant les relations entre le Fournisseur et le Distributeur, inclus dans le Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur conclu entre le Fournisseur et le Distributeur.

Le contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur, le Catalogue des Prestations et les Conditions de Distribution sont disponibles sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr.

L'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point De Livraison du Client et les prestations qui en découlent sont assurés dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur et par le Cahier des charges de concession applicable. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

DEFINITIONS :

Branchement : conduite reliant une canalisation du Réseau de Distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au Compteur. En immeuble collectif, l'origine du Branchement est le piquage sur la conduite montante.

Catalogue des Prestations : liste des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur, établie par le Distributeur. Ce Catalogue est publié sur son site Internet, www.grdf.fr, et disponible sur demande auprès du Service client de GRDF; Ce Catalogue décrit les prestations de base incluses dans le Tarif d'utilisation des Réseaux de Distribution et les autres prestations facturées à l'acte ou récurrentes, dont le prix est indiqué.

Cahier des charges de concession : élément du contrat de concession conclu entre le Distributeur et la collectivité territoriale concédante ayant délégué le service public. Il fixe les règles du service public et précise les objectifs à atteindre ainsi que les obligations du concessionnaire pour la distribution publique de gaz naturel.

Client : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions de Distribution.

Compteur : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue. Il peut s'agir d'un **Compteur Evolué** qui permet de relever les consommations du Client à distance et de les transmettre automatiquement au Distributeur.

Conditions de Distribution : définissent les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client. Elles assurent au Client l'accès aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Contrat de Fourniture : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

Conditions de Livraison : conditions particulières relatives notamment à la Pression de Livraison et au Débit Horaire. Elles s'imposent au Distributeur.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDGF) : contrat conclu entre le Distributeur et le Fournisseur, en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz pour le compte du Client.

Contrat unique : contrat portant sur la fourniture et la distribution de Gaz conclu entre le Client et le Fournisseur, conformément aux dispositions de l'article L.224-8 du code de la consommation.

Coupure : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

Débit Horaire : débit d'énergie, exprimé en kWh (PCS) par heure, relatif à l'enlèvement du Gaz sur un point de Livraison. Ce débit est déterminé en fonction du débit maximal et de la technologie du Compteur, de la Pression de Livraison et du type

de Gaz livré. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, utilisés par le Distributeur pour déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Il fait partie le cas échéant du Poste de Livraison.

Distributeur : gestionnaire d'un réseau public de distribution de gaz au sens des dispositions du code de l'énergie, notamment des articles L.111-53, L.432-2 et L.432-8 du code de l'énergie. Au sens des Conditions de Distribution, GRDF, société anonyme dont le siège social est 6 rue Condorcet – 75009 Paris – et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 444 786 511, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

Exploitation : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

Fournisseur : personne physique ou morale choisie par le Client en application de l'article L.441-1 du code de l'énergie, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture.

Gaz : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Installation Intérieure : ensemble des ouvrages et installations situés en aval du Point de Livraison.

Maintenance : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, concernant le Réseau de Distribution et autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Mise en Service : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

Parties : au sens des Conditions de Distribution, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions de Distribution. Le Point de Livraison est la bride aval du Poste de Livraison ou, en cas d'absence de Poste de Livraison, la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel. Dans les relations contractuelles avec votre Fournisseur, le Point de Livraison est généralement désigné sous le terme de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).

Poste de Livraison : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant généralement des fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les Quantités Livrées au Point de Livraison. Le Poste de Livraison est généralement installé dans un local ou dans une armoire de détente et comptage situé en propriété privée, en limite du domaine public.

Pouvoir Calorique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par les articles L.433-13, L.453-4 et R.433-14 et suivants du code

de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le Distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement www.grdf.fr.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif Local de Mesurage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement et la livraison du Gaz en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

Réseau BP : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est inférieure à 50 mbar.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 1 et 4 bar.

Réseau MPC : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 et 20 bar, exceptionnellement 25 bar.

Service de Maintenance : service proposé par pour la maintenance de tout ou partie du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, dont le Client est propriétaire ou ayant-droit. Ce service est proposé à l'issue d'un diagnostic du Poste de Livraison et/ou du dispositif Local de Mesurage.

Service de Pression Non Standard : service par lequel le Distributeur dimensionne le Réseau de Distribution de sorte que la pression à la bride amont du Poste de Livraison (ou à la bride aval si aucun des éléments du Poste de Livraison n'est la propriété du Client ou d'un tiers qui les lui met à disposition) soit, en conditions normales d'exploitation, supérieure ou égale à une valeur minimale définie au Contrat de Fourniture tant que l'énergie livrée au Client sur la période convenue reste inférieure ou égale à la quantité souscrite. Il est subordonné à l'accord du Distributeur. Le service ne peut être saisonnalisé. Sa durée standard est de dix (10) ans. Le service de pression non standard peut être souscrit seul ou en complément d'un service de mise à disposition ou de maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison. Cette information est disponible pour le Client dans « mon espace GRDF » sur le site internet de GRDF, www.grdf.fr et auprès du Fournisseur.

Système de Mesurage : ensemble constitué du Dispositif Local de Mesurage, des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison. La méthode utilisée pour faire cette conversion des volumes mesurés en quantités d'énergie est publiée par le Distributeur sur son site Internet, www.grdf.fr.

Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution : tarif défini conformément aux articles L.452-1-1 et L.452-2 du code de l'énergie, payé au Distributeur en application du Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur.

1

Objet des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur achemine et livre le Gaz au Client au Point de Livraison, ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement, le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison du Client.

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

Les Conditions de Distribution assurent l'accès du Client aux prestations décrites dans le Catalogue des Prestations.

Le Client dispose d'un interlocuteur principal en la personne du Fournisseur pour l'accès et l'utilisation du Réseau de Distribution. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes, notamment dans les cas prévus au Catalogue des Prestations :

- Prise de rendez-vous,
- Fourniture, pose, modification, contrôle, entretien, renouvellement du Dispositif Local de Mesurage et/ou du Poste de Livraison,
- Relevé des index des Compteurs non Evolués ou non télé-relevés à distance,
- Accès au Dispositif Local de Mesurage, au Poste de Livraison et au Réseau de Distribution,
- Dépannage,
- Adaptation du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison, en cas de modification substantielle et durable de la consommation du Client,
- Service de Pression non Standard,
- Service de Maintenance,
- Réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur,
- Contrôle du respect des engagements du Client, notamment de non-perturbation du Réseau de Distribution,
- Enquêtes (notamment qualité) que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client.

Le Catalogue des Prestations indique, pour chaque prestation, si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

2

Caractéristiques du Gaz livré et Pression de Livraison

Le Distributeur s'engage à ce que, conformément aux « Prescriptions Techniques du Distributeur » :

- Le Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) du Gaz soit :
 - compris entre 9,5 et 10,5 kWh par m³(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique,
 - compris entre 10,7 et 12,8 kWh par m³(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique.
- La pression en amont du Point de Livraison soit, en standard :
 - comprise entre 17 et 25 mbar pour le Gaz de type H si raccordé à un réseau BP,
 - comprise entre 22 et 32 mbar pour le Gaz de type B si raccordé à un réseau BP,
 - jusqu'à 1 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPB,
 - jusqu'à 6 bar si le Poste de Livraison est raccordé au réseau MPC.

Le Client peut disposer d'une pression non standard dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

En cas de changement dans l'exploitation normale du Réseau de Distribution susceptible d'avoir des conséquences significatives sur les Conditions de Livraison, le Client ayant souscrit un Service de Pression Non Standard et le Distributeur se concerteront dans les meilleurs délais pour rechercher les solutions permettant d'en limiter à moindre coût les conséquences sur les Conditions de Livraison.

3

Détermination et communication de la Quantité Livrée

3.1 Détermination de la Quantité Livrée

Le Distributeur détermine les Quantités Livrées au Client au moyen du Dispositif Local de Mesurage et en fonction de la périodicité de relevés des index.

3.2 Communication des Quantités Livrées

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index relevés au Compteur et les Quantités Livrées dont il dispose, selon les modalités définies au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur. Il conserve ces index et ces Quantités Livrées pendant cinq ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose.

Le Distributeur préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, notamment les articles L.111-77 et R.111-31 et suivants du code de l'énergie. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

Le Distributeur met à la disposition du Client un ensemble de moyens informatiques sécurisés, accessibles dans « mon espace GRDF » sur son site internet www.grdf.fr, lui permettant d'accéder notamment à ses données de consommation.

3.3 Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

A tout moment, le Distributeur peut procéder à la vérification du Dispositif Local de Mesurage à ses frais.

Le Client peut demander, à tout moment, la vérification du Dispositif Local de Mesurage ; les frais correspondants ne sont à sa charge que si le Compteur est reconnu exact, dans les limites réglementaires de tolérance.

La remise en état métrologique du Dispositif Local de Mesurage est à la charge de son propriétaire (cf. article 4).

3.4 Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

Le Client prend toutes les dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif Local de Mesurage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, sur la base de la consommation estimée et du profil de consommation communiqués par le Fournisseur lors de la Mise en Service.

Le Distributeur prévient aussitôt que possible le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il communique par écrit au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour contester la quantité corrigée à compter de la mise à disposition des informations par le GRD. Le Fournisseur dispose de ce même délai pour pouvoir réagir à une question éventuelle du Client. Passé ce délai de trente (30) jours, le Distributeur considère que l'estimation produite est acceptée par le Client et le Fournisseur. Le Client conserve la possibilité de contester ultérieurement la quantité corrigée en adressant une réclamation à son Fournisseur ou au Distributeur.

Dans la situation indiquée ci-dessus, la quantité corrigée est, s'il y a lieu, modifiée en fonction de la réclamation présentée. A tout moment, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

3.5 Fraude

Est notamment considérée comme une fraude toute manipulation d'un Dispositif Local de Mesurage, toute intervention ou modification visant à empêcher ou modifier la détermination des Quantités Livrées ou encore tout rétablissement de l'alimentation en gaz naturel, non effectué par le Distributeur, d'une installation mise hors service.

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif Local de Mesurage ; en cas de fraude constatée, le Distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Le Distributeur détermine la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé devra être indemnisé par le Client (dès lors que sa responsabilité est établie), notamment lié au prix du Gaz correspondant (dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue), à la remise en état de l'installation et aux frais de gestion. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur en cas de déplacement d'un agent assermenté figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

4

Propriété du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire strictement inférieur à 16 m³/h fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m³/h est soit la propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat de Fourniture, soit fait partie du Réseau de Distribution et est mis à la disposition du Client par le Distributeur dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Lorsqu'un Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif Local de Mesurage qui fait partie du Réseau de Distribution et qu'il met à la disposition du Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, propriété du Client, doit(vent) être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter les autres équipements constituant le Dispositif Local de Mesurage, qui feront ainsi partie en totalité du Réseau de Distribution, puis de le lui mettre à disposition.

A tout moment, le Client peut proposer de vendre son Dispositif Local de Mesurage au Distributeur, qui le lui mettra à disposition.

Chacun des équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut faire partie du Réseau de Distribution

ou être propriété du Client ou mis à sa disposition par un tiers qui lui transmet les droits et obligations nécessaires à l'exécution du Contrat.

5

Exploitation, Maintenance et remplacement du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison

Le Distributeur assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement du Branchement.

Si le Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, le Poste de Livraison fait partie du Réseau de Distribution, celui-ci en assure à son initiative et sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire et le remplacement.

Si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire- de tout ou partie du Poste de Livraison, celui-ci en assure à son initiative et à ses frais l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement. Toutefois, s'agissant du Dispositif Local de Mesurage, si le Client est propriétaire -ou ayant droit du propriétaire-, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais l'exploitation et la vérification réglementaire. La maintenance et le remplacement restent à la charge du Client. Le Client peut souscrire un Service de Maintenance dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

Le Client réalise et entretient -ou fait réaliser et entretenir- à ses frais et sous sa responsabilité le local du Poste de Livraison, conformément à sa destination et à la réglementation. Il fait de même, s'il y a lieu, pour le socle supportant le Poste de Livraison.

Lorsque le Poste de livraison est installé à l'air libre, le Client assure ou fait assurer sous sa responsabilité et à ses frais l'entretien du génie civil, de ses abords (désherbage, nettoyage...) et de la clôture.

Le Client supporte les coûts de l'installation, de l'abonnement, de l'utilisation et du bon fonctionnement de l'alimentation du local du Poste de Livraison en électricité et de raccordement du local du Poste de Livraison au réseau téléphonique. Il en est de même pour les vérifications réglementaires de l'installation électrique du local du Poste de Livraison.

Le calibre du Dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du Dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils font partie du Réseau de Distribution, en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

En cas de mise à disposition du Poste de Livraison par le Distributeur, les représentants ou préposés du Client ne sont autorisés à accéder au Poste de Livraison, sauf accord préalable du Distributeur, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif Local de

Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe (par courrier, courriel ou contact téléphonique) le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Il peut procéder au remplacement du Dispositif Local de Mesurage hors la présence du Client.

Six mois après une Coupure, le Distributeur peut déposer ou abandonner tout ou partie du Branchement ou du Poste de Livraison ou du Dispositif Local de Mesurage ou les laisser en place, sans indemnité de part ni d'autre.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Poste de Livraison ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur. En particulier, il consent au Distributeur les droits d'accès, de passage et d'usage, aux fins notamment d'exploitation, de maintenance, de renouvellement ou de mise en conformité du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant du Poste de Livraison.

6

Mise en Service et Mise Hors Service

6.1. Mise En Service

Le Distributeur procède lors de toute Mise en Service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente des tuyauteries fixes de l'installation par contrôle de la non-rotation du Compteur. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante. De plus, pour la première Mise en Service d'une Installation Intérieure, un certificat de conformité (locaux à usage d'habitation, Établissements Recevant du Public [E.R.P.]) ou une déclaration de conformité (locaux professionnels autres qu'E.R.P.) devra être remis.

Le Distributeur règle la Pression de Livraison du Point de Livraison concerné.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur règle la Pression de Livraison, le cas échéant. Il remet si nécessaire au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison.

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le Distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue dans les conditions définies au Catalogue des Prestations et en coordination avec le Client qui assure, sous sa propre responsabilité, la Mise en Service de son Installation Intérieure.

La Mise En Service du Poste de Livraison s'accompagne de la signature par les Parties d'un « Procès- Verbal de Mise En Service » où le Client atteste avoir pris toutes les mesures de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation.

Le Client s'engage également à remettre, le cas échéant, au Distributeur les prescriptions particulières de sécurité et de prévention pour les interventions dans l'établissement concerné.

La Mise en Service est facturée, le cas échéant, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

6.2. Mise Hors Service

La Mise Hors Service est demandée par le Fournisseur du Client et facturée conformément aux dispositions du Catalogue des Prestations.

Le Distributeur peut procéder au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement dont il est propriétaire, à tout moment après leur Mise Hors Service, ou bien les laisser en place, notamment les parties enterrées, sans indemnité de part ni d'autre.

Toutefois, si le Client le demande, le Distributeur procédera le plus tôt possible au démontage et à l'enlèvement des ouvrages de raccordement situés sur le terrain du Client. Le coût de cette prestation fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation préalable du Client.

Tant que le Distributeur n'a pas procédé au démontage des ouvrages de raccordement demandé par le Client, il garantit la sécurité des ouvrages de raccordement faisant partie du Réseau de Distribution, et le Client lui maintient les droits mentionnés à l'Article 7 ci-après.

7

Intervention du Client dans le Poste de Livraison

En cas d'urgence, c'est à dire lorsque la sécurité des personnes ou des biens l'exige, le Distributeur peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le Distributeur.

En l'absence d'autorisation du Distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements exploités par le Distributeur ou sous sa responsabilité. Le Client se charge de faire respecter cette disposition par ses préposés et ses contractants. Les demandes particulières du Client qui pourront être faites en son nom ou pour le compte de l'un de ses contractants seront soumises à l'accord préalable du Distributeur. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le Distributeur et remise au Client.

En l'absence d'urgence, le Client intervient librement sur les équipements dont il est propriétaire, dans le respect des obligations à la charge du Distributeur et des engagements contractuels du Client vis-à-vis du Distributeur et est responsable de leur sécurité. Néanmoins, tout réarmement des organes de sécurité nécessaire à une remise en service du Poste de Livraison est réalisé par le Distributeur. Il en est de même de toute opération conduisant à déplomber les appareils de mesure et/ou de conversion.

En cas d'incident sur le Réseau de Distribution, susceptible d'entraîner une répercussion sur l'Installation Intérieure du Client, le Distributeur pourra procéder à ses frais à la vérification de l'Installation Intérieure. La remise en service ne pourra intervenir que si l'Installation Intérieure ne présente pas de danger grave et immédiat.

Obligations du Client

8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz ou à la sécurité des biens et des personnes, y compris par ses appareils ou installations.

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber l'intégrité et le bon fonctionnement du Réseau de Distribution et des autres ouvrages exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur. Le Client s'engage à respecter les Débits Horaires minimum et maximum déterminés par le Distributeur et notamment mis à sa disposition dans « mon espace GRDF » sur son site Internet, www.grdf.fr.

Le Client ne doit jamais intervenir sur le Dispositif Local de Mesurage, en dehors de cas spécifiques qui font l'objet d'un accompagnement de la part du Distributeur (par exemple consignes données par un interlocuteur du Distributeur suite à un appel à Urgence Sécurité Gaz pour un dépannage ou une odeur de gaz).

Le Client ne doit rien positionner ni coller sur le Dispositif Local de Mesurage (étiquette, dispositif optique visant à récupérer les données de consommation, etc), qui pourrait gêner le relevé de son index, empêcher le fonctionnement du Compteur, ou créer une confusion quant aux missions du Distributeur.

Dans le cas d'un Compteur Evolué, le Client ne doit pas débrancher le module de communication branché sur le Compteur ou entraver son fonctionnement.

Le Client qui a besoin de disposer des impulsions du Compteur pour suivre sa consommation pourra se raccorder sur une sortie d'impulsion (sous réserve de sa disponibilité), dans les conditions en particulier techniques indiquées dans le Catalogue des Prestations de GRDF.

8.2. Accès au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison

Le Client doit prendre toutes les dispositions pour permettre à tout moment le libre accès du Distributeur au Branchement, au Dispositif Local de Mesurage et au Poste de Livraison. Il doit notamment permettre au moins une fois par an le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance) et à tout moment la pose, la modification, le remplacement, l'entretien et la vérification du Dispositif Local de Mesurage et du Poste de Livraison.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client des obligations prévues au paragraphe précédent.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze (12) mois consécutifs, un relevé spécial doit être réalisé, dans les conditions définies au Catalogue des Prestations.

8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le Distributeur de toute modification de son

installation ou de son utilisation du Gaz qui conduirait à dépasser le débit horaire maximal du Poste de Livraison.

Le client peut faire cette déclaration :

- Directement auprès de GRDF : via le formulaire de contact disponible dans la rubrique Entreprise du site internet de GRDF (<https://www.grdf.fr/contact-entreprises/formulaire-contact>) ou via le Service Client,
- Auprès de son Fournisseur, qui effectuera la demande auprès du Distributeur.

8.4. Installation intérieure du Client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure.

Le Client informe le Distributeur au moins cinq (5) jours à l'avance de toute intervention sur son Installation Intérieure susceptible d'entraîner des actes d'exploitation du Distributeur sur le Poste de Livraison.

L'Installation Intérieure du Client, ses compléments ou modifications doivent être établis et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables, en particulier à l'arrêté du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

Le Client définit et réalise à ses frais tous les actes d'exploitation nécessaires sur son Installation Intérieure.

En cas de non-conformité de l'Installation Intérieure aux règlements et normes, le Distributeur serait immédiatement délié de ses obligations de livraison au titre du Contrat de Fourniture, jusqu'à la cessation de ladite non-conformité ou la mise en cohérence de la pression à ne pas dépasser sur l'Installation Intérieure.

8.5. Identification du robinet commandant l'Installation Intérieure

Dans les immeubles collectifs, les robinets commandant l'Installation Intérieure et placés avant le point d'entrée de la tuyauterie dans le logement sont identifiés par la pose de deux plaques indélébiles portant le même code, l'une positionnée à l'extérieur du logement sur la porte, son chambranle ou sur une plinthe située à proximité immédiate de la porte et la seconde positionnée sur le robinet. Le repérage ainsi réalisé permet d'interrompre l'alimentation en Gaz du logement en cas notamment de travaux ou d'incident.

Le Client veille au maintien en état de ces plaques d'identification et ne doit en aucun cas procéder à leur retrait ou altérer leur lisibilité.

8.6. Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

Synthèse des Obligations du Distributeur

9.1. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client de :

- Garantir un accès non discriminatoire au Réseau de Distribution,
- Assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage,
- Garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par le Distributeur sur son site www.grdf.fr,
- Offrir la possibilité au Client de communiquer ses index lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Evolué.

9.2. Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

- Acheminer le gaz et le livrer au Point de Livraison du Client conformément aux Conditions de Distribution,
- Réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières du Catalogue des Prestations du Distributeur,
- Assurer les missions de comptage, dont il est légalement investi,
- Assurer la sécurité des tiers au regard du Réseau de Distribution,
- Entretenir le Réseau de Distribution, le développer ou le renforcer,
- Informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- Informer le Client lors de coupures suite à un incident affectant le Réseau de Distribution,
- Assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel,
- Traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution qui lui sont adressées,
- Indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée.

9.3. Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur est tenu à l'égard du Fournisseur de :

- Elaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat de Fourniture,
- Assurer l'accueil et le traitement de ses demandes,
- Suspendre et limiter l'accès du Client au Réseau de Distribution à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans le Catalogue des Prestations,
- Transmettre au gestionnaire de réseau transport les données nécessaires à la reconstruction des flux,
- Autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

10

Synthèse des Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur est l'interlocuteur principal du Client dans le cadre du Contrat unique. Au titre de l'accès et de l'utilisation du Réseau de Distribution, le Fournisseur est tenu à l'égard du Client de :

- L'informer des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution, d'une part, en annexant les présentes Conditions de Distribution à son Contrat de Fourniture et, d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur disponible sur le site Internet du Distributeur s'il souhaite connaître l'exhaustivité des clauses de ce contrat,
- Souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au Réseau de Distribution respectant la capacité des ouvrages,
- Assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations,
- L'informer qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des Conditions de Distribution et qu'il

devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au Distributeur ou à un tiers,

- L'informer et souscrire pour son compte le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution,
- Mentionner au Contrat de Fourniture les coordonnées du Distributeur,
- Payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du Réseau de Distribution, ainsi que les prestations le concernant,
- L'informer de sa propre défaillance, le cas échéant.

11

Continuité et qualité de la livraison du Gaz

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement (construction renouvellement d'ouvrages...), de raccordement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Réseau de Distribution, du Branchement, du Dispositif Local de Mesurage et le cas échéant, du Poste de Livraison. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- tentative de suicide au gaz ou troubles comportementaux avérés ;
- usage illicite ou frauduleux du Gaz ;
- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- non justification de la conformité de son Installation Intérieure à la réglementation et aux normes applicables ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ou à l'accès du Distributeur pour vérification, entretien ou relevé, aux ouvrages qu'il exploite ou dont il est responsable, en particulier au Dispositif Local de Mesurage.

Pour les Clients disposant d'un Poste de Livraison, dans les cas suivants :

- impossibilité d'accéder au Poste de Livraison ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client des équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit ;
- défaut de Maintenance, de Mise en Conformité ou de Renouvellement par le Client du génie civil ou du Local du Poste de Livraison ;
- défaillance de l'alimentation du Local du Poste de Livraison en électricité

La suspension des obligations pourra conduire après information du Fournisseur à une interruption de la livraison moyennant un préavis de 2 (deux) mois.

Il en va de même en cas de :

Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GRDF - Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros - Siège social : 6 rue Condorcet - 75009 Paris - RCS : PARIS 444 786 511

- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur d'aucun Fournisseur, soit le contrat auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.

Les obligations du Distributeur au titre du Contrat sont suspendues dans les cas suivants, dans la mesure et dans les limites où lesdites obligations en sont affectées ou sont susceptibles d'en être affectées :

- déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation Intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de Distribution ni d'une faute du Distributeur ;
- existence de contraintes sur les Ouvrages de Raccordement créées par l'Installation Intérieure ou par les équipements du Poste de Livraison dont le Client est propriétaire ou Ayant droit, non signalées au Distributeur par le Client avant la conclusion du Contrat et non prévisibles par le Distributeur.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz.

12

Rémunération

L'acheminement et la livraison du Gaz au titre des Conditions de Distribution ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Utilisation des Réseaux de Distribution.

En contrepartie des obligations de Livraison et/ou des forfaits de mise à disposition, Maintenance ou Service de Pression Non Standard souscrits, le cas échéant, par le Client, le Distributeur perçoit une rémunération fixée au Catalogue des Prestations.

Toute prestation autre sera facturée conformément au Catalogue des Prestations ou fera l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

13

Force majeure et circonstances assimilées

Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution par ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions de Distribution ;
- grève, mais dans la seule hypothèse où celle-ci revêt les caractéristiques de la force majeure telle que définie à l'alinéa (a) ci-avant ;

Par dérogation aux alinéas (a) et (b), pour les Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation), la force majeure

s'entend aux sens des dispositions de l'article 1218 du code civil.

Par ailleurs, toute circonstance qui, conformément à l'article R. 121-11 du code de l'énergie, rendrait nécessaire ou inévitable la réduction ou l'interruption de l'acheminement du Gaz, sans qu'elle ait à réunir les critères de la force majeure, libère le Distributeur de son obligation d'acheminer le Gaz et d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Distribution. Il s'agit des circonstances suivantes :

- bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable,
- mise en œuvre du plan national d'urgence gaz prévu par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz pris en application du règlement (UE) n° 994/2010 du Parlement européen et du Conseil du 20 octobre 2010 concernant des mesures visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement en gaz naturel et abrogeant la directive 2004/67/CE du Conseil,
- fait de guerre ou attentat.

Toutefois, par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article et pour les clients n'ayant pas la qualité de « consommateur » ou de « non professionnels » au sens du code de la consommation, les Parties conviennent que les obligations de paiement au titre du Contrat sont maintenues si les cas et circonstances constitutifs de la force majeure n'excèdent pas quarante-huit (48) heures.

La Partie qui invoque un événement ou circonstance visé au présent article doit fournir à l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tous moyens, toute information utile sur cet événement ou circonstance et sur ses conséquences.

Agissant en qualité d'opérateur prudent et raisonnable, la Partie concernée prend toute mesure raisonnable permettant de minimiser les effets de l'événement ou de la circonstance visé au présent article et s'efforce d'assurer le plus rapidement possible la reprise normale de l'exécution des Conditions de Distribution.

Pendant la période d'interruption d'exécution de ces obligations, la Partie concernée informe l'autre Partie des conséquences de l'événement ou de la circonstance considérée sur la réalisation de ses obligations, des mesures qu'elle entend prendre afin d'en minimiser les effets sur l'exécution du Contrat, du déroulement de la mise en œuvre de ces mesures, du délai estimé pour la reprise de l'exécution normale de ses obligations contractuelles et de la date de cessation de l'événement.

Si le Distributeur invoque un événement ou une circonstance visée au présent article, il répercute les conséquences de cet événement sur l'ensemble des clients concernés de façon équitable, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires, notamment le Cahier des charges de la concession de distribution.

Responsabilités et assurances

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions de Distribution, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

- Le Client ayant la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) sera indemnisé à hauteur du montant du préjudice direct subi du fait du Distributeur.

L'indemnisation due au Distributeur des dommages subis du fait de ce Client est toutefois limitée, par événement, à dix mille (10 000) Euros et par année civile à deux fois ce montant ; le Distributeur renonce et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre le Client et/ou ses assureurs au-delà de cette limite.

- L'indemnisation due au Client qui n'a pas la qualité de la qualité de "consommateur" ou "non-professionnel" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateur final non domestique" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) et au Distributeur pour les dommages subis du fait de ce Client, est limitée :
 - par événement, aux valeurs suivantes définies en fonction des Quantités Livrées au Point de Livraison sur les douze (12) derniers mois complets de consommation:

Quantités livrées	Plafond de responsabilité
Inférieures à 80 (quatre-vingts) GWh/an	0,75 (zéro virgule soixante-quinze) € par MWh/an
Fraction comprise entre 80 (quatre-vingts) GWh/an et 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,5 (zéro virgule cinq) € par MWh/an
Fraction au-delà de 250 (deux cent cinquante) GWh/an	0,3 (zéro virgule trois) € par MWh/an

- par année civile et quel que soit le nombre d'événements, à deux (2) fois le montant défini ci-dessus

Chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus.

Les Parties peuvent souscrire les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge au titre du présent article. Elles supportent, chacune pour ce qui la concerne, les primes et les franchises éventuelles des assurances qu'elles ont respectivement souscrites.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs, dans ce cadre, un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

Réclamations et litiges

15.1. Réclamations sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur est chargé du recueil des réclamations du Client relatives aux présentes Conditions de Distribution. Il transmet au Distributeur les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le Distributeur répond au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier et le Fournisseur se charge de la réponse définitive au Client à l'exception du cas particulier précisé à l'alinéa suivant.

Cas particulier : dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de porter la réponse directement au Client ; le Distributeur répond alors au Client dans un délai de trente(30) jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite et répond directement au Client

15.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par écrit (lettre ou courriel). Afin de faciliter le traitement de la réclamation et sans préjudice des règles de prescription applicables à sa demande d'indemnisation, il est conseillé au Client de l'adresser dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur a minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date à laquelle la réclamation reçue du Client est complète.

Dans un délai de trente (30) jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré.

Il peut demander au Client de constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

A l'issue de cette analyse, il détermine la suite qui sera donnée à la réclamation du Client et en informe soit le Fournisseur si ce dernier est en charge de la réponse, soit directement le Client :

- refus d'indemnisation avec le motif,
- accord sur le principe d'une indemnisation
- notification de la transmission du dossier à l'assurance du Distributeur.

A l'issue de l'instruction, c'est dans tous les cas le Distributeur ou son assureur qui verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

Cas particulier : Dans le cas où l'objet de la réclamation est relatif à des travaux sur le Réseau de Distribution, à des interventions d'urgence ou de dépannage ou à la continuité d'alimentation, le Fournisseur destinataire de la réclamation peut demander au Distributeur de traiter la réclamation directement avec le Client. De même, si dans ce cas le Client adresse sa réclamation au Distributeur, ce dernier la traite directement avec le Client

15.3. Litiges et droit applicable

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions de Distribution, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

Ceux des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie) pourront saisir, dans les conditions de l'article L.122-1 du code de l'énergie le Médiateur National de l'Energie des litiges ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur ou du Distributeur qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai réglementaire de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation par le Fournisseur ou le Distributeur.

A défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Le Client peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions de Distribution sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

16

Durée des Conditions de Distribution

Les Conditions de Distribution entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions de Distribution ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions de Distribution applicables aux Clients concernés ;
- conclusion par le Client d'un contrat de distribution directe avec le Distributeur.

À l'égard des Clients ayant la qualité de "consommateurs" ou "non-professionnels" (au sens du code de la consommation) ou de "consommateurs finals non domestiques" (au sens de l'article L.442-2 du code de l'énergie), toute modification des Conditions de Distribution sera portée à la connaissance du Client, par le Fournisseur selon les modalités appropriées aux différentes catégories de Clients.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions de Distribution moyennant un préavis d'un (1) mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions de Distribution.

Vos données à caractère personnel au sens de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, notamment « nom et prénom » et « raison sociale », font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL dont le responsable de traitement est GRDF.

Conformément aux dispositions légales nationales et européennes relatives à la protection des données personnelles, le traitement de ces données à caractère personnel, soit transmises par votre Fournisseur de Gaz soit détenues par le Distributeur, est nécessaire afin de permettre au Distributeur de réaliser ses missions de service public et ses obligations contractuelles, notamment de gérer les interventions techniques sur site. De même, conformément aux dispositions du code de l'énergie et dans le respect des dispositions précitées, le Distributeur est tenu de communiquer vos données de consommation à votre Fournisseur ou, dans certaines situations, aux pouvoirs publics ou à tout tiers que vous auriez autorisé à recevoir ces données.

Dans le cadre de la réalisation des missions du Distributeur, des données sont susceptibles d'être transférées vers des sociétés tierces, dans ou hors Union européenne. Afin de permettre le développement et la maintenance de logiciels, des données sont transférées vers la société CAPGEMINI TECHNOLOGY SERVICES MAROC. Le transfert de données a été autorisé par la CNIL (Décision DF-2010-381 du 6 septembre 2010). Le Distributeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des transferts de données à caractère personnel, en adéquation avec les obligations de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée et avec les obligations du Règlement Général pour la Protection des Données.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données ainsi que le droit de vous opposer pour des motifs légitimes au traitement des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à GRDF Correspondant Informatique et Libertés – 6 rue Condorcet – 75009 Paris ou protectiondesdonnees@grdf.fr.

Le Service client de GRDF

Vous pouvez contacter le Service Client GRDF depuis le site : www.grdf.fr

09 69 36 35 34 (prix d'un appel local depuis un poste fixe). Du lundi au vendredi, de 8h à 17h,

Urgence Sécurité Gaz

En cas de fuite de gaz ou de coupure de gaz contactez 24h/24, 7j/7 notre service Urgence Sécurité Gaz :

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

Conditions générales

Equipements pour les clients particuliers

Applicables au 1er janvier 2022

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.

Sowee propose ses équipements (ci-après « Equipements ») à la vente ou, pour un client ayant souscrit un contrat de fourniture d'énergie auprès de Sowee, à la location. En cas de vente comme de location, Sowee propose dans certaines zones géographiques des services d'installation et de désinstallation par des professionnels de tout ou partie des Equipements délivrés (ci-après « Services »).

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les droits et obligations de Sowee et du Client (ci-après « le Client ») qui choisit d'acheter ou de louer des Equipements et/ou des Services Sowee.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les commandes d'Equipements et/ou de Services fournis au Client à titre de vente ou de location par Sowee.

Le contrat de vente ou de location d'Equipements et/ou de Services pour les clients particuliers (ci-après « le Contrat ») désigne les présentes conditions générales ainsi que, le cas échéant, les conditions particulières, et la commande, avec lesquelles elles forment un tout indissociable. En signant le Contrat, le Client accepte expressément les conditions générales en vigueur à la date de signature. En cas de contradiction entre les dispositions des conditions générales et celles des conditions particulières et/ou de la commande, celles des conditions particulières et/ou de la commande prévaudront.

Article 2 : Modification des conditions générales

En cours d'exécution du Contrat, de nouvelles Conditions Générales de Vente pourront être proposées par Sowee. 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 : Caractéristiques des Equipements et des Services

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

Les Services sont effectués par Sowee, en propre ou via ses sous-traitants.

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

Article 4 : Disponibilité

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

Article 5 : Prix

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

Si le client choisit la location des Equipements et des Services, le début de la facturation sera consécutive à l'installation effective de l'Equipement et débutera au plus tard 45 jours après la signature du Contrat de location.

Sowee se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des Equipements proposés sur le site Internet. La facturation sera basée sur les prix affichés sur les conditions particulières et/ou le récapitulatif de commande affiché en ligne.

Article 6 : Les écoparticipations

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

Le montant de l'écoparticipation est indiqué sur le panier constitué par le Client et sur le récapitulatif des commandes.

Pour les Equipements électriques et électroniques uniquement, conformément aux articles L. 541-10-2 et R. 543-180 du Code de l'Environnement, tout Client peut bénéficier d'un droit de reprise gratuite de ses Equipements électriques et électroniques usagés. La demande de reprise du produit doit respecter le principe du « 1 pour 1 » : Sowee reprend un ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le site internet de Sowee. Pour connaître les modalités de prise en charge des Equipements et faire une

demande de reprise, le Client doit contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

Article 7 : Choix des Equipements et Services et commande

7.1 Choix des Equipements et Services

En acceptant les présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Equipements et Services de Sowee qu'il choisit, ainsi que de leurs caractéristiques. Avant de passer commande, il est de la seule responsabilité du Client de choisir les Equipements et Services faisant l'objet de sa commande en fonction de ses besoins, et de vérifier la compatibilité des Equipements commandés avec les autres équipements de son domicile (par exemple en s'assurant que son système de chauffage est aux normes et compatible avec l'actionneur Sowee ou les récepteurs Sowee ou que son téléphone est compatible avec l'application mobile Sowee) ou avec son installation intérieure (par exemple présence d'une connexion wifi dans le logement). Sowee ne pourra être tenu responsable d'une installation défectueuse ou impossible tenant à un défaut de compatibilité à ce titre.

7.2 Commande

Il est possible de passer commande auprès de Sowee soit en ligne sur le site sowee.fr ou par téléphone auprès du Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19, soit via des partenaires.

Le Client s'assurera que les informations qu'il communique à Sowee, notamment ses adresses de facturation et de livraison, ne comportent pas d'erreur afin d'éviter notamment tout retard de traitement des commandes.

Lors du passage de la commande, le Client doit confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic » : le Client doit contrôler et valider le contenu du panier (à savoir, notamment : identification et quantité des Equipements sélectionnés, prix correspondants, modalités et frais de livraison), accepter les présentes conditions générales et le cas échéant conditions particulières, et enfin procéder au paiement de la commande dans le cas d'un achat et/ou à l'enregistrement de ses coordonnées bancaires dans le cas d'une location.

7.3 Enregistrement de la commande

Sowee accusera réception de la commande en adressant au Client un e-mail de

confirmation de sa commande comprenant le récapitulatif de la commande et un lien d'activation de son espace client dans lequel il pourra suivre sa commande et consulter ses factures.

L'e-mail est envoyé à l'adresse mail utilisée lors de la commande par le Client.

A noter : si le Client ne reçoit pas l'e-mail de confirmation de commande, Sowee lui recommande dans un premier temps de regarder dans le dossier Courrier indésirable de son adresse e-mail afin de vérifier que le courriel n'y est pas, et si tel n'est pas le cas, de prendre contact dans un deuxième temps avec le Service Client.

Sowee se réserve le droit de ne pas valider une commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- elle ne serait pas conforme aux présentes conditions générales ;
- l'une des précédentes commandes du Client n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la commande du Client.

Article 8 : Modalités de paiement

8.1 Paiement dans le cadre d'un achat

Le moyen de paiement accepté sur le site Internet de Sowee est la carte bancaire. Les coordonnées bancaires sont traitées dans les conditions prévues à l'article 18 des présentes Conditions Générales.

Pour le règlement par carte bancaire, le débit est effectué lors de la validation de la commande.

Nos prestataires offrent à ce jour l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion d'un service d'acquisition sécurisée de paiements sur Internet. L'intégrité des données échangées est assurée par la procédure d'échange et le scellement des messages par l'utilisation des technologies SSL.

En s'inscrivant sur le site, le Client s'engage à fournir des informations sincères et véritables le concernant. La communication de fausses informations est contraire aux présentes conditions générales ainsi qu'aux éventuelles conditions d'utilisation figurant sur le site.

Pour tout autre moyen de paiement, le Client doit appeler le Service Client pour finaliser sa commande.

8.2 Paiement dans le cadre d'une location

En choisissant la location, le Client accepte expressément que Sowee le facture mensuellement pour le ou les Equipements et/ou Services qu'il loue. Pour bénéficier de

la location, le Client doit autoriser Sowee à effectuer des prélèvements via la validation d'un mandat de prélèvement SEPA. Le paiement est effectué au terme à échoir. La première facture de location sera effectuée au prorata du temps écoulé depuis le début de la période de location.

En l'absence d'un contrat d'énergie Sowee, les prix forfaitaires des services de location seront majorés conformément aux conditions particulières de vente.

Ces prix sont facturés à partir du mois suivant toute éventuelle résiliation du (des) contrat(s) d'énergie souscrits auprès de Sowee.

8.3 Délais de paiement

Toutes les factures sont payables, nettes et sans escompte, au plus tard le quinzième jour à compter de la date de leur émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception du paiement par le Client. A défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, Sowee peut relancer le Client par tout moyen approprié. Les sommes restant dues sont majorées de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5 fois) le taux d'intérêt légal appliqué au montant de la créance toutes taxes comprises (TTC). Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à sept euros et cinquante cents toutes taxes comprises (7,50 € TTC).

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

Article 9 : Réception de l'Equipement

9.1 Livraison

L'Equipement est livré uniquement en France métropolitaine continentale.

Le Client peut suivre l'avancement de la préparation de sa commande et de la livraison dans son espace client. Un e-mail comprenant le numéro de suivi du colis est envoyé au Client dès que le colis est pris en charge par le transporteur.

9.2 Réception de l'Equipement

A la réception de l'Equipement, par livraison ou en mains propres par un prestataire ou un partenaire de Sowee, le Client devra vérifier l'état du colis, son emballage et son contenu, en présence de l'employé de Sowee, de son prestataire ou de son partenaire le lui remettant. Le Client

s'engage à refuser la réception de tout colis endommagé.

Article 10 : Propriété des Equipements

10.1 Dans le cas d'une vente

La propriété de l'Equipement est transférée au Client dans le cas de la vente, à l'encaissement complet du prix par Sowee. Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au Client à la réception, à savoir dès la livraison, ou dès la remise en mains propres par un prestataire ou un partenaire de Sowee le cas échéant.

10.2 Dans le cas d'une location

Dans le cas d'une location, Sowee reste propriétaire des Equipements et le Client assure la garde des Equipements et leur utilisation en bon père de famille. Le Client s'interdit de porter atteinte à l'intégrité des Equipements, de céder, donner en gage ou en nantissement les Equipements. Si un tiers tente de faire valoir des droits sur les Equipements, notamment sous la forme d'une revendication, d'une opposition ou d'une saisie, le Client s'engage à en informer aussitôt Sowee.

Article 11 : Accès au service

Afin de bénéficier des services Sowee, le client doit créer et activer son compte client et télécharger l'application mobile Sowee. Le client doit s'assurer avant la commande de disposer d'un téléphone mobile compatible, tel qu'indiqué sur le site internet Sowee et sur l'emballage des Equipements (pour une commande en boutique).

Le client est libre d'activer ou non le service vocal d'Amazon Alexa. Au moment de l'activation du service vocal, le client devra accepter les conditions d'utilisation d'Amazon Alexa.

Amazon, Alexa et les logos qui leurs sont associés sont des marques commerciales d'Amazon.com Inc ou de ses sociétés affiliées.

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

Article 12 : Délai de rétractation

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 Sowee de sa décision de se rétracter en adressant, de préférence par téléphone ou par email, toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter ou en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis.

A réception de la demande de rétractation, Sowee adressera au Client un accusé de réception comprenant un bordereau de retour prépayé et les modalités à suivre pour retourner les Equipements à Sowee. Les frais liés à l'expédition du colis dans le cadre de la rétractation sont pris en charge par Sowee.

Le Client sera remboursé, à la réception des Equipements non détérioré, du montant de l'Equipement et des frais de livraison initiaux ou de sa première facture d'abonnement dans le cas d'une location. Toutefois, si dans un délai de 30 jours à compter de la rétractation du Contrat, Sowee n'a pas constaté le retour de l'intégralité des Equipements, ou bien constate que les Equipements sont retournés détériorés ou incomplets, Sowee facturera au Client les pénalités forfaitaires indiquées à l'article 14.2.3.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les Services d'installation et désinstallation pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation suite à la demande expresse du Client.

Article 13 : Durée et résiliation du contrat de location

13.1 Durée du contrat et engagement

Le contrat de location est sans engagement et conclu pour une durée indéterminée, sauf si une autre durée est spécifiée dans les conditions particulières du contrat de location signé par le Client.

13.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

13.2.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier à tout moment le Contrat sans frais.

Le client doit informer le service client Sowee, dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19, de la résiliation de préférence par téléphone ou par email. Le Contrat prendra alors fin à la réception de la demande par Sowee.

13.2.2 Résiliation du Contrat par Sowee

Le Contrat peut être résilié par Sowee dans les cas suivants :

- en cas de manquement grave à une des obligations prévues au présent Contrat, et notamment en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par Sowee,
- en cas de suspension du Contrat résultant d'un événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance.

Sowee notifiera au Client la résiliation par tout moyen approprié. La résiliation prendra effet immédiatement.

13.3 Restitution des Equipements

Le Client est tenu de retourner l'intégralité des Equipements loués dans les 30 jours suivant la fin du Contrat de location, quelle qu'en soit la cause (résiliation, annulation, ...).

En pareil cas, et notamment en cas de réception d'une demande de résiliation, Sowee adressera au Client un accusé de réception comprenant un bordereau de retour prépayé et les modalités à suivre pour retourner les Equipements à Sowee. Les frais liés à l'expédition du colis dans le cadre de la résiliation sont pris en charge par Sowee.

Si dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation du Contrat, Sowee n'a pas constaté le retour de l'intégralité des Equipements, ou bien constate que les Equipements sont retournés détériorés ou incomplets, Sowee facturera au Client les pénalités forfaitaires indiquées à l'article 14.2.3.

Ceci, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels Sowee pourrait en outre prétendre du fait d'un éventuel manquement contractuel de la part du Client.

Article 14 : Garantie et service après-vente

14.1 Garanties légales

En cas de vente, le Client bénéficie de la garantie légale décrite aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, dans un délai de deux ans à compter de la délivrance de l'Équipement, le Client choisit entre la réparation ou le remplacement de l'Équipement, sous réserve des conditions de coût de l'article L.217-9 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de l'Équipement durant les 24 mois suivant sa délivrance.

Le Client bénéficie de la garantie contre les défauts cachés décrite à l'article 1641 du Code civil. Le Client peut alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente au sens de l'article 1644 du Code civil.

Ces garanties ne couvrent pas les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Équipement ou à une utilisation non conforme, d'un choc ou d'une exposition à l'humidité.

14.2 Service après-vente

14.2.1 Difficultés rencontrées sur l'utilisation ou l'installation de l'Équipement

Sowee indique sur son site internet, les Équipements pour lesquels une installation par un professionnel est recommandée.

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 site de Sowee à l'adresse sowee.fr afin de chercher une réponse adaptée à son problème.

Le Client peut également formuler sa question auprès de Sowee en remplissant le formulaire de contact sur le site de Sowee dans la rubrique « Contactez-nous ».

14.2.2 Cas d'un Équipement sous garantie ou d'un Équipement en location

En cas de problème technique sur l'Équipement, le Client pourra contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19. S'il s'avère que l'Équipement est défaillant à la réception ou durant son utilisation, celui-ci pourra être renvoyé dans son intégralité selon une procédure qui sera transmise par le Service Client.

En cas de location, pendant la durée du Contrat de location, l'Équipement défaillant sera réparé ou remplacé au choix de Sowee. Cette prise en charge étant effectuée aux frais du Client pour tout cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation de l'Équipement ou à une utilisation non conforme, à un choc ou à une exposition à l'humidité. Sowee facturera au Client les frais tels que décrits à l'article 14.2.3 ainsi que les frais liés à l'expédition du colis. Dans les autres cas, les frais seront pris en charge par Sowee.

14.2.3 Pénalités forfaitaires

En cas de dommage ou de non retour des Équipements dans les délais impartis, les pénalités forfaitaires suivantes seront facturées au Client :

- Station : 130 €
- Socle : 90€
- Capteur élec' et gaz : 50€ chacun
- Chacun des autres équipements : 30€

14.2.3 Cas d'un problème concernant les fonctionnalités fournies par Sowee et non l'Équipement lui-même

Pour toute question liée à l'utilisation des fonctionnalités associées aux Équipements de Sowee (notamment sur l'application mobile et l'espace client), le Client pourra contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

Article 15 : Intégrité des Équipements et logiciel

Le Client s'engage à ne pas démonter les Équipements et à ne pas interagir sous quelque manière que ce soit avec ce dernier, par delà les manipulations explicitement proposées par Sowee. En particulier, concernant les logiciels intégrés dans l'Équipement, le Client s'engage à ne pas décompiler, à ne pas procéder à du « reverse engineering », ou interférer avec ou modifier le code de quelque manière ce soit.

Article 16 : Responsabilité

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.

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 Équipements livrés.

Sowee ne sera pas responsable en cas :

- d'installation non conforme à la notice d'installation sauf quand l'installation a été effectuée par Sowee,
- d'incompatibilité avec l'environnement technique,
- d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de l'Équipement en dehors de son fait.

Article 17 : Droit applicable – litiges

17.1 Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

17.2 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 aux réclamations.

Les coordonnées du Service Client de Sowee sont précisées à l'Article 19.

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.

17.3 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 18 : Données à caractère personnel

18.1 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 ainsi que les données nécessaires pour la production du service telles que :

- les index de consommation gaz et/ou électricité, la température intérieure du logement, les températures de consigne du chauffage (pour les offres avec pilotage du chauffage) à un pas de temps infra horaire afin de fournir le suivi des consommations et de pilotage du chauffage.
- les données de quantité de CO2, d'humidité et de bruit à un pas de temps infra horaire afin de produire le suivi de l'intérieur du logement.

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 aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations d'installation, de recouvrement, leur sont communiquées par Sowee. Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement), la production des services énergétiques 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. Pour plus d'informations, le Client peut contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19.

Le Client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'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.

Le Client peut exercer les droits susvisés auprès du Service Client de Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 19, par courrier, par email ou depuis le site internet sowee.fr. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de Sowee à l'adresse suivante : 4 place des Vosges, 92400 COURBEVOIE, ou par courrier électronique à l'adresse « gdpr@sowee.fr ». Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

17.3 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 19 : Correspondance – Informations

19.1 Correspondance

Le Client peut contacter le Service Client de Sowee depuis le site internet sowee.fr, par email adressé à serviceclient@sowee.fr ou par téléphone au **0 806 800 444** 

Les horaires d'ouverture du Service Client sont précisés sur le site sowee.fr.

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

19.2 Informations

Pendant la durée du Contrat, Sowee met à disposition du client un Espace Client personnel sécurisé, sur le site sowee.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures.

Conditions générales de vente de l'option Effacement pour les clients particuliers

Applicables au 5 mai 2022

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 son option Effacement.

Article 1 : Définitions

Opérateur d'effacement :

Entité exerçant l'activité d'opérateur d'effacement, et partenaire de Sowee pour valoriser sur les marchés de l'énergie et auprès du GRT les effacements des clients de Sowee ayant souscrit l'option Effacement.

Client :

Le Client est la personne physique qui conclut le Contrat pour ses besoins personnels, qui en devient le titulaire, à laquelle est commercialisée l'option Effacement au Point de livraison et qui est désignée sur les conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières de Vente » ou « CPV »).

Contrat :

Le Contrat est constitué des documents précisés à l'Article 2.

Enedis / Distributeur :

Entité exerçant l'activité de gestionnaire des Réseaux Publics de Distribution et ci-après dénommée le Distributeur.

Domicile :

Adresse correspondant au Point de livraison mentionné dans les Conditions Particulières de Vente.

Facture : dans le cas où le Client a un contrat de location de la Station

connectée, il s'agit de la facture de location de la Station connectée.

Dans le cas où le Client a acheté la Station connectée et qu'il n'a pas de contrat de fourniture d'énergie avec Sowee, il s'agit de la facture mensuelle dédiée à la présente offre d'effacement (comprenant potentiellement d'autres services récurrents souscrits).

Dans le cas où le Client a acheté la Station connectée et qu'il a un contrat d'énergie avec Sowee sans facture mensuelle, il s'agit de la facture mensuelle dédiée à la présente offre d'effacement (comprenant potentiellement d'autres services récurrents souscrits).

Dans le cas où le Client a acheté la Station connectée et qu'il a un contrat d'énergie avec Sowee avec une facture mensuelle, il s'agit de la facture mensualisée de fourniture d'énergie.

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. 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.

RTE / GRT

Entité exerçant l'activité de Gestionnaire du Réseau de Transport d'Electricité et ci-après dénommée le GRT.

Station connectée :

Équipement commercialisé par Sowee comprenant notamment un dispositif permettant de piloter à distance les radiateurs électriques du logement et de mesurer la consommation d'électricité du Client.

Article 2 : Objet du Contrat et dispositif contractuel

2.1 Objet du Contrat

Le Contrat a pour objet de définir :

- les conditions de souscription à l'option Effacement de Sowee,
- Les conditions de mise en œuvre et d'exécution,
- les conditions de résiliation de l'option Effacement.

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 rémunération versée au Client chaque mois pendant l'année d'engagement ;
- (2) Les présentes Conditions Générales de Vente ;

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 L211-1 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 Sowee. Les Conditions Générales de Vente modifiées

seront alors communiquées au Client au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

Le Client peut résilier le Contrat conformément à l'Article 8 du Contrat ; à défaut, les nouvelles conditions générales sont alors applicables de plein droit et se substituent aux présentes.

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

Article 3 : Contenu de l'effacement

3.1 Définition d'un effacement

L'effacement de consommation permet de participer à l'équilibre du réseau électrique français en réduisant la consommation d'électricité au lieu d'avoir recours à des moyens de production parfois polluants.

L'effacement diffus consiste à :

- Piloter finement le cycle de fonctionnement des radiateurs électriques. Cela permet de réduire ponctuellement la consommation électrique du Client.
- Coordonner ce pilotage sur plusieurs sites résidentiels pour apporter une contribution non négligeable au maintien de l'équilibre du réseau électrique.

Les effacements sont opérés par Sowee.

Le Client accepte donc que Sowee, via son Opérateur d'effacement, agrège ses consommations effacées avec celles d'autres Clients et les valorisent sur différents marchés, notamment le mécanisme dit « NEBEF » et le mécanisme de capacité. L'Opérateur d'effacement et Sowee se réservent le droit de valoriser les effacements sur tout marché de l'énergie qui leur sembleraient pertinent.

Les jours d'effacement correspondent aux jours PP2, déclarés par le GRT. Il peut y avoir jusqu'à vingt-cinq (25) jours PP2 par année calendaire. Les jours PP2 sont communiqués par le GRT au plus tard la veille à 19h.

Le Client convient que toutes modifications des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'effacement diffus s'appliqueront au Contrat à la date de leur entrée en vigueur, sans qu'un avenant au Contrat soit nécessaire.

3.2 Avantages et rémunération pour le Client

Le Client qui souscrit à l'option Effacement recevra une rémunération, stipulée dans les CPV.

Cette rémunération est indépendante du nombre de jours d'effacement demandé par RTE au cours de la période contractuelle.

Il est expressément convenu que, en contrepartie de la rémunération versée au Client, le Client renonce aux éventuels droits liés à la valorisation de l'effacement de sa consommation et de services associés.

Article 4 : Conditions de souscription et d'exécution du Contrat

4.1 Conditions préalables à l'exécution du contrat

Outre les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, l'engagement de Sowee de rémunérer le Client pour ses effacements, 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,
- l'utilisation directe par le Client de l'électricité au Point de livraison,
- l'installation d'un compteur Linky communicant au Point de livraison,
- le consentement du Client pour que Sowee récupère la courbe de charge d'électricité au pas trente minutes auprès du Distributeur
- l'installation fonctionnelle de la Station connectée Sowee et des actionneurs (alimentation électrique, connexion au wifi du logement, apairage des équipements entre eux) permettant un pilotage à distance des radiateurs électriques par Sowee.

Par ailleurs, le Client certifie que son Domicile n'est pas déjà engagé auprès d'un autre acteur sur des opérations d'effacement diffus et de valorisation sur les marchés de l'électricité. Le client a la responsabilité de mettre fin à de tels engagements avant la souscription à l'option Effacement de Sowee.

Le Client peut refuser de consentir à ce que Sowee récupère la courbe de charge d'électricité au pas trente minutes auprès du Distributeur. Dans ce cas, cela entraîne la résiliation du Contrat selon les modalités prévues à l'article 8.2 du Contrat.

4.2 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la Date d'Installation de la Station connectée ou à la Date de Souscription de l'option Effacement qui correspond à la date de signature des CPV si celle-ci est postérieure à la Date d'Installation de la Station connectée.

La Date d'Installation de la Station connectée correspond à la date à partir de laquelle la Station est connectée au wifi du logement et les actionneurs sont raccordés aux radiateurs à piloter.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au Client.

4.3 Durée du Contrat

A compter de la date de prise d'effet du contrat, celui-ci dure jusqu'à la fin de l'année civile en cours.

Le Contrat est ensuite renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de un (1) an, sauf dénonciation du Client au plus tard 10 (dix) jours ouvrés avant la date d'échéance de l'option selon les moyens prévus à l'article 11 du présent Contrat.

A la fin de la 1ère période contractuelle, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois, Sowee se réserve le droit d'arrêter l'option Effacement. Dans ce cas, Sowee informera le client par mail.

4.4 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 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.

Article 5 : Mise en œuvre d'un ordre d'effacement

5.1 Activation d'un ordre d'effacement

Le Client autorise Sowee à piloter ses radiateurs électriques via la Station connectée et les actionneurs installés au domicile du client, conformément aux dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'Effacement Diffus qui sont ou entrent en vigueur en cours d'exécution du Contrat et aux mécanismes relatifs à l'effacement de consommation en vigueur

ou tels que modifiés durant l'exécution de l'option.

Ce pilotage des radiateurs est réalisé en envoyant un ordre d'effacement pour chaque période continue d'effacement sur une journée.

Le Client s'engage à ne pas entraver le déclenchement de l'ordre d'effacement s'il n'a pas été refusé selon les modalités prévues par l'article 5.2.

5.2 Refus des ordres d'effacement

Le Client peut à tout moment, refuser un effacement pendant une période donnée depuis l'application mobile Sowee, dans la limite du nombre indiqué dans les CPV.

Dans le cas où le client a entravé le déclenchement de l'ordre d'effacement alors qu'il ne l'avait pas refusé selon les modalités prévues au paragraphe ci-dessus, cette entrave sera comptabilisée comme un refus du Client.

5.3 Modification de la mise en œuvre d'un ordre d'effacement

A chaque renouvellement du Contrat, les conditions d'activation et de refus des ordres d'effacement peuvent faire l'objet d'une révision. Les nouvelles modalités sont communiquées au Client par mail entre trois (3) mois et un mois (1) avant le terme de la période contractuelle annuelle en cours. Le Client peut refuser les nouvelles modalités en résiliant le Contrat comme indiqué à l'article 8. Cette résiliation prend effet au terme annuel du Contrat en cours.

Article 6 : Prix – Conditions de paiement – Révision

6.1 Rémunération et Conditions de Paiement

L'option effacement est souscrite pour la rémunération forfaitaire indiquée dans les Conditions Particulières et exprimée toutes taxes comprises.

Cette rémunération sera déduite des prochaines Factures du client. En cas de solde négatif, Sowee s'engage à rembourser le client par virement ou par chèque dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de l'émission de la Facture.

En cas de non-respect par Sowee 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).

6.2 Révision

Par ailleurs, à chaque renouvellement du Contrat, le prix peut faire l'objet d'une révision. Le nouveau prix est communiqué au Client par mail entre trois (3) mois et un mois (1) avant le terme de la période contractuelle annuelle en cours. Le Client peut refuser le nouveau prix en résiliant le Contrat comme indiqué à l'article 8. Cette résiliation prend effet au terme annuel du Contrat en cours.

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, PDL et courbe de charge au pas de temps 30 minutes.

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, au GRT, à l'Opérateur d'effacement et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, 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) ;
- la valorisation des effacements sur les différents marchés, conformément aux dispositions des règles prévues à l'article L.271-2 du code de l'énergie, notamment les Règles « NEBEF » de RTE ;
- 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 pendant une durée de 1(un) an.

Concernant le Distributeur et le GRT, conformément aux dispositions du code de l'énergie (dont les articles L.111-72, L.111-73 et R.111-26), ils sont tenus de préserver la confidentialité des données collectées par leurs soins ou transmises par Sowee ou Agrégio. Ils ne peuvent donc pas les utiliser pour tout usage hormis ceux de développement et d'exploitation des réseaux électriques français dont ils ont la charge.

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 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 inexacts, 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. Ce droit d'opposition peut également s'exercer sur les données facultatives,
- 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 11, 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 : Résiliation

Le Contrat peut être résilié sous certaines conditions par chacune des deux Parties :

8.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Contrat peut être résilié par le client dans les conditions suivantes :

- A chaque date anniversaire du Contrat et au plus tard au jour de la date d'échéance de la période contractuelle telle que décrite à l'article 4.4. La résiliation prend effet au terme annuel du Contrat en cours ;
- à chaque révision du prix, si le Client refuse le nouveau prix, dans les conditions de l'article 6.2 ;
- à chaque révision des conditions de mise en œuvre d'un effacement, dans les conditions de l'article 5.3,
- à chaque évolution des conditions générales, si le Client les refuse, dans les conditions de l'article 2.3 ;
- en cas de déménagement du Client.

Pour cela le client doit notifier le Service client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 11, par courrier, par email ou depuis le site internet sowee.fr

8.2 Résiliation du Contrat par Sowee

Le Contrat peut être résilié de plein droit par Sowee, sans qu'aucune indemnité ne soit due, dans les cas suivants :

- à chaque date anniversaire du Contrat dans les conditions de l'article 4.4,
- en cas de manquement aux conditions préalables nécessaires à l'exécution du contrat telles que décrites à l'article 4.2, notamment en cas de retrait du consentement du Client à ce que Sowee récupère la courbe de charge au pas trente minutes auprès du Distributeur,
- en cas de modifications ou de perturbations prolongées du fonctionnement des équipements qui empêchent l'activation des ordres d'effacement,
- 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,
- en cas d'absence de Station connectée fonctionnelle (exemples : résiliation du

contrat de location de la Station connectée, dysfonctionnement de la Station connectée, absence de réseau Wifi, etc.).

Sowee notifiera au Client la résiliation par mail, avec effet immédiat.

Article 9 : 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.

Article 10 : Droit applicable – réclamations – litiges

10.1 Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

10.2 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 Sowee 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 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.

10.3 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 11 : Correspondance – Informations

11.1 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.

11.2 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.

Le Client aura accès à son suivi de consommations Linky directement sur son application Sowee.

Il est rappelé au client la nécessité d'une consommation d'électricité sobre et respectueuse de l'environnement.

Conditions générales d'utilisation du service Zoom Élec' pour les clients particuliers précaires

Applicables au 1^{er} décembre 2022

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 d'utilisation (ci-après « Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU ») ont pour objet de définir les droits et obligations de Sowee et du Client qui choisit Sowee dans le cadre du service de mise à disposition des données de consommation d'électricité aux consommateurs précaires conformément au Décret n° 2021-608 du 19 mai 2021.

Article 1 : Définitions

Application :

L'Application désigne l'application mobile Sowee donnant accès au Service, disponible gratuitement dans le « Google Play Store » de Google et dans l'« Apple Store » d'Apple afin d'être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Android ou IOS.

Chèque énergie :

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 & appel gratuits

Clé Zoom (ou Équipement) :

Équipement mis à disposition par Sowee et devant être installé sur le compteur Linky de

l'Utilisateur. Le dispositif communique grâce au réseau Wi-Fi de la box internet de l'Utilisateur et transmet les données de consommation d'électricité produites par le compteur Linky de l'Utilisateur en temps réel. La Clé Zoom est indispensable à l'Utilisateur pour accéder au Service et visualiser les données dans son Application.

Client Sowee :

Le Client est la personne physique détentrice en tant que particulier d'une offre active de fourniture d'électricité auprès de Sowee.

Données de consommation :

Les données de consommation sont les données de puissance et de consommation suivantes, collectées par l'Équipement :

- La puissance instantanée soutirée actualisée au plus toutes les 5 secondes ;
- L'évolution de la puissance moyenne soutirée sur la dernière heure à un pas de temps d'une minute ;
- La puissance maximale soutirée depuis le début de la journée, du mois en cours et de l'année ;
- Les données de consommation sur la dernière heure et les cumuls de consommation depuis le début de la journée, du mois en cours et de l'année.

Partie(s) :

L'Utilisateur ou Sowee ou les deux selon le contexte.

Service Zoom Élec' :

Service mis à disposition par Sowee par l'intermédiaire de l'Application mobile Sowee et de la Clé Zoom tel que défini à l'article 3 des présentes Conditions générales d'utilisation.

Utilisateur :

Personne majeure détentrice en tant que particulier d'une offre active de fourniture d'électricité auprès de Sowee, éligible au service Zoom Élec' conformément à l'article 7 des présentes Conditions générales d'utilisation et utilisant ce service.

Article 2 : Modification des conditions générales

Sowee se réserve le droit de modifier les présentes conditions en cours d'exécution du service. L'Utilisateur s'engage donc à les consulter régulièrement.

Article 3 : Objet et contenu du service

Le service Zoom Élec' propose à l'Utilisateur d'accéder à des services de suivi de données de consommation d'électricité envoyées par la Clé Zoom branchée sur le compteur Linky de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut consulter les données restituées depuis l'Application mobile Sowee.

Le service gratuit est réservé aux Clients bénéficiaires d'un chèque énergie valide au moment de l'activation du service, conformément au décret n° 2021-608 du 19 mai 2021. Les bénéficiaires du chèque énergie exceptionnel élargi prévus dans l'article 9 du projet de loi de finance rectificatives de 2022 ne sont pas éligibles.

Article 4 : Caractéristiques de l'Équipement et des Services

Les caractéristiques de la Clé Zoom sont disponibles sur le site Internet de Sowee et figurent sur la brochure jointe à l'Équipement. Les Services sont effectués par Sowee, en propre ou via ses sous-traitants.

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

Article 5 : Disponibilité

La Clé Zoom et le service associé sont proposés, sous réserve de disponibilité, pour les Clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale.

Article 6 : Les écoparticipations

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

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. Pour connaître les modalités de prise en charge des Équipements et faire une demande de reprise, le Client doit contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 17.

Article 7 : Conditions préalables d'accès au service

L'accès et l'utilisation du service Zoom Élec' est réservé à tout Utilisateur :

- Client Sowee ayant conclu un contrat de fourniture d'électricité Sowee actif au moment de l'activation du service ;
- Equipé d'un compteur Linky sur lequel est installée la Clé Zoom ;
- Disposant d'un compteur Linky avec une version de TIC (Télé Information Client) standard. Cette TIC sera activée pour bénéficier du service ;
- Disposant d'une box internet opérationnelle et dont la portée Wi-Fi est suffisante pour que la Clé Zoom communique les données via le réseau Wi-Fi de la box ;
- Bénéficiaire d'un chèque énergie utilisé pour le règlement d'une facture d'électricité Sowee ou de l'attestation prévue à l'article R. 124-2 du Code de l'énergie en cours de validité. Les bénéficiaires du chèque énergie exceptionnel élargi prévus dans l'article 9 du projet de loi de finance rectificatives de 2022 ne sont pas éligibles

Article 8 : Mise en œuvre du service

8.1 Commande

Pour valider l'envoi de la Clé Zoom, l'Utilisateur est invité à effectuer une commande en ligne via le lien qui lui est communiqué par mail.

L'Utilisateur s'assurera que les informations qu'il communique à Sowee, entre autres son adresse de livraison, ne comportent pas d'erreur afin d'éviter notamment tout retard de traitement des commandes.

Lors du passage de la commande, l'Utilisateur doit confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic » : l'Utilisateur doit contrôler et valider le contenu du panier (à savoir, notamment : identification et quantité des Équipements sélectionnés, modalités et éventuels frais de livraison), accepter les présentes conditions générales et le cas échéant les conditions particulières. L'Utilisateur doit également donner son consentement pour la collecte et le traitement des données de consommation décrites dans l'Article 16 des présentes CGU.

8.2 Enregistrement de la commande

Sowee accusera réception de la commande en adressant à l'Utilisateur un e-mail de confirmation de sa commande comprenant le récapitulatif de la commande.

L'e-mail est envoyé à l'adresse mail utilisée lors de la commande par l'Utilisateur.

A noter : si l'Utilisateur ne reçoit pas l'e-mail de confirmation de commande, Sowee lui recommande dans un premier temps de regarder dans le dossier Courrier indésirable de son adresse e-mail afin de vérifier que le courriel n'y est pas, et si tel n'est pas le cas, de prendre contact dans un deuxième temps avec le Service Client.

Sowee se réserve le droit de ne pas valider une commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- elle ne serait pas conforme aux présentes conditions générales ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la commande du Client.

8.3 Livraison

La Clé Zoom est livrée gratuitement uniquement en France métropolitaine continentale.

L'Utilisateur peut suivre l'avancement de la préparation de sa commande et de la livraison dans son espace client. Un e-mail comprenant le numéro de suivi du colis est envoyé à l'Utilisateur dès que le colis est pris en charge par le transporteur.

8.4 Réception de l'Équipement

À la réception de la Clé Zoom, par livraison ou en mains propres par un prestataire ou un partenaire de Sowee, l'Utilisateur devra vérifier l'état du colis, son emballage et son contenu, en présence de l'employé de Sowee, de son prestataire ou de son partenaire le lui remettant. L'Utilisateur s'engage à refuser la réception de tout colis endommagé.

Article 9 : Propriété de la Clé Zoom

Sowee reste propriétaire la Clé Zoom. L'Utilisateur assure la garde de la Clé Zoom et son utilisation raisonnable.

L'Utilisateur s'interdit de porter atteinte à l'intégrité de la Clé Zoom, de céder, de donner en gage ou en nantissement l'Équipement. Si un tiers tente de faire valoir des droits sur l'Équipement, notamment sous la forme d'une revendication, d'une opposition ou d'une saisie, l'Utilisateur s'engage à en informer aussitôt Sowee.

Article 10 : Accès au service

Afin de bénéficier du service Zoom Élec', l'Utilisateur doit créer et activer son compte client et télécharger l'application mobile Sowee. L'Utilisateur doit s'assurer avant la commande de disposer d'un téléphone mobile compatible, tel qu'indiqué sur le site internet Sowee.

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

Article 11 : Durée et interruption du service

11.1 Durée d'activation du service

Le service est actif tant que le Client bénéficie d'un contrat de fourniture d'électricité Sowee actif.

En fonction des évolutions technologiques, législatives et réglementaires, le service Zoom Elec' est susceptible d'être complété, modifié ou supprimé.

11.2 Interruption

La désinstallation de l'Application et/ou la désinstallation de la Clé Zoom par le Client ne vaut pas résiliation du service.

Le Service peut être interrompu à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions suivantes :

11.2.1 Interruption du Service à la demande de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut décider de résilier le Service à tout moment sans frais.

L'Utilisateur doit informer le service client Sowee, dont les coordonnées sont précisées à l'Article 17 de la résiliation de préférence par téléphone ou par email. Le Service prendra alors fin à la réception de la demande par

Sowee. L'Utilisateur peut également résilier le service depuis son espace client.

Si l'Utilisateur retire son consentement au traitement des Données de consommation, conformément à l'article 16 des présentes Conditions générales d'utilisation, cela entraînera l'interruption du Service.

11.2.2 Résiliation du Service par Sowee

Le Service est interrompu par Sowee dès résiliation du contrat de fourniture d'électricité. Le Service peut également être résilié par Sowee dans les cas suivants :

- dans un délai de 6 mois après l'expédition de la Clé Zoom, si l'Utilisateur n'a jamais installé sa Clé Zoom et après relances par Sowee ;
- en cas d'inéligibilité de l'Utilisateur au Service au moment de la souscription du Service ou au cours de son utilisation, conformément à l'article 7 des présentes Conditions générales d'utilisation ;
- en cas de manquement grave à une des obligations prévues aux présentes Conditions générales d'utilisation ;
- en cas d'événement de force majeure se prolongeant pendant plus d'un mois à compter de la date de sa survenance.

Sowee notifiera à l'Utilisateur l'interruption par tout moyen approprié. L'interruption prendra effet immédiatement.

11.3 Restitution de la Clé Zoom

L'Utilisateur est tenu de retourner la Clé Zoom dans les 30 jours suivant la résiliation du service, quelle qu'en soit la cause (résiliation, annulation, ...).

En pareil cas, Sowee adressera à l'Utilisateur un accusé de réception comprenant un bordereau de retour prépayé et les modalités à suivre pour retourner l'Équipement à Sowee. Les frais liés à l'expédition du colis sont pris en charge par Sowee.

Article 12 : Dysfonctionnement de la Clé Zoom

12.1 Difficultés rencontrées sur l'utilisation ou l'installation de la Clé Zoom

En cas de difficulté rencontrée au moment de l'installation ou sur l'utilisation de la Clé Zoom, l'Utilisateur peut, dans un premier temps, se rendre sur la FAQ et sur le forum du site de Sowee à l'adresse sowee.fr afin de chercher une réponse adaptée à son problème.

L'Utilisateur 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 ».

12.2 Cas d'un problème technique sur la Clé Zoom

En cas de problème technique sur la Clé Zoom, l'Utilisateur pourra contacter le Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'Article 17.

S'il s'avère que l'Équipement est défectueux à la réception ou durant son utilisation, celui-ci pourra être renvoyé dans son intégralité selon une procédure qui sera transmise par le Service Client.

L'Équipement défectueux, à moins que sa défaillance ne soit due à l'Utilisateur (mauvais usage, négligence...) sera remplacé par Sowee. Les frais liés à l'expédition du colis seront pris en charge par Sowee.

Article 13 : Intégrité des Équipements et logiciel

L'Utilisateur s'engage à ne pas démonter la Clé Zoom et à ne pas interagir sous quelque manière que ce soit avec cette dernière, par-delà les manipulations explicitement proposées par Sowee. En particulier, concernant les logiciels intégrés dans la Clé Zoom, l'Utilisateur s'engage à ne pas décompiler, à ne pas procéder à du « reverse engineering », ou interférer avec ou modifier le code de quelque manière ce soit.

Article 14 : 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.

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 Équipements livrés.

Sowee ne sera pas responsable en cas :

- d'installation non conforme à la notice d'installation sauf quand l'installation a été effectuée par Sowee,
- d'incompatibilité avec l'environnement technique,

- d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de l'Équipement en dehors de son fait.

Article 15 : Droit applicable – réclamations – litiges

15.1 Droit applicable

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont régies par le droit français.

15.2 Réclamations et modes de règlement amiable internes

Le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par l'Utilisateur par courrier, par e-mail ou sur son site internet. Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation.

Les coordonnées du Service Client de Sowee sont précisées à l'Article 17.

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre elles à propos de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions générales d'utilisation.

Si l'Utilisateur 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.

15.3 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 16 : Données à caractère personnel

16.1 Droit d'accès aux fichiers informatisés

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service sont gérées en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par 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 et e-mail de l'Utilisateur, ainsi que les Données de consommation suivantes, nécessaires pour la production du service,

collectées par l'Équipement après obtention du consentement de l'Utilisateur :

- La puissance instantanée soutirée actualisée au plus toutes les 5 secondes ;
- L'évolution de la puissance moyenne soutirée sur la dernière heure à un pas de temps d'une minute ;
- La puissance maximale soutirée depuis le début de la journée, du mois en cours et de l'année ;
- Les données de consommation sur la dernière heure et les cumuls de consommation depuis le début de la journée, du mois en cours et de l'année.

Les durées de conservation de ces données sont les suivantes :

- Puissance instantanée : quelques secondes au plus
- Puissance moyenne au pas de temps une minute : 3 semaines
- Puissance maximale jour, mois, année : 3 ans
- Index de consommation mensuels : 3 ans
- Index de consommation jour : 3 ans
- Courbes de charge : 2 ans après résiliation du contrat Sowe

Toutes les données collectées dans le cadre du Service sont uniquement utilisées pour la production du Service Zoom Elec'.

En cas d'interruption du Service, les Données de consommation ne sont plus collectées.

D'autres données sont facultatives : caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, email... Leur communication permet au client de bénéficier d'un service personnalisé. Les fichiers ont pour finalité la gestion du Service, la production du Service.

Les données personnelles collectées sont conservées par Sowe jusqu'à cinq (5) ans après la fin de la relation commerciale avec le Client.

L'Utilisateur 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 inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par Sowe de ces informations. Lorsque l'Utilisateur exerce son droit d'opposition, Sowe prend les mesures nécessaires afin de ne plus collecter les données concernées, Le retrait du consentement de l'Utilisateur au traitement des Données de consommation entraîne l'interruption du Service, ces dernières étant nécessaires pour l'exécution de ce dernier.
- 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.

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

Article 17 : Correspondance – Informations

17.1 Correspondance

L'Utilisateur peut contacter le Service Client de Sowe depuis le site internet sowe.fr, par e-mail adressé à serviceclient@sowe.fr ou

par téléphone au  0 806 800 444

Les horaires d'ouverture du Service Client sont précisés sur le site sowe.fr.

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

17.2 Informations

Pendant la durée du Service, Sowe met à disposition de l'Utilisateur un Espace Client personnel sécurisé, sur le site sowe.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures.