

# Conditions générales Equipements pour les clients particuliers - Opération Veepee

Applicables au 20 août 2025

Sowee by EDF est une marque d'EDF, société anonyme au capital de 2 084 365 041 euros, dont le siège social est situé 22-30 avenue de Wagram 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 552 081 317, qui a une activité de fourniture d'électricité et de gaz naturel en France.

Sowee by EDF propose ses équipements (ci-après « Equipements ») à la vente.

## Article 1 : Objet

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

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

Le contrat de vente 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 : Caractéristiques des Equipements et des Services

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

Les Services sont effectués par Sowee by EDF, 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 by EDF ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Il s'agit de la Station Sowee (version V2 avec socle), un produit ayant déjà fait l'objet d'une première commercialisation.

Chaque unité a été soumise à un processus de reconditionnement réalisé par notre partenaire, comprenant un nettoyage complet, des tests fonctionnels rigoureux, une évaluation technique ainsi que le remplacement, si nécessaire, de certaines pièces par des composants neufs et équivalents.

## Article 3 : Disponibilité

Les Equipements et Services proposés dans le cadre de l'opération Veepee sont disponibles dans la limite des stocks disponibles.

L'offre porte sur un stock fixe d'environ 500 unités de la Station Sowee V2 (version reconditionnée avec socle), sans réapprovisionnement possible.

Les Equipements et Services sont exclusivement proposés aux Clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale. Sowee by EDF se réserve le droit d'imposer des limites de quantité à toute commande.

En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de commande, Sowee by EDF s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais. Le Client pourra alors annuler sa commande et être intégralement remboursé des sommes versées.

## Article 4 : 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.

Ils sont valables seulement dans le cadre de l'opération Veepee du 20 août au 3 octobre 2025.

Sowee by EDF 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 le récapitulatif de commande affiché en ligne.

## Article 5 : Les écoparticipations

Comme tout distributeur, Sowee by EDF 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 Electriques et Electroniques (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 by EDF reprend un ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le site internet de Sowee by EDF. Pour connaître les modalités de prise en charge des Equipements et faire une demande de reprise, le Client doit contacter le Service Client Sowee by EDF dont les coordonnées sont précisées à l'Article 20.

## Article 6 : Choix des Equipements et Services et commande

### 6.1 Choix des Equipements et Services

En acceptant les présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Equipements et Services de Sowee by EDF 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 by EDF ou les récepteurs Sowee by EDF ou que son téléphone est compatible avec l'application mobile Sowee by EDF) ou avec son installation intérieure (par exemple présence d'une connexion wifi dans le logement). Sowee by EDF ne pourra être tenu responsable d'une installation défectueuse ou impossible tenant à un défaut de compatibilité à ce titre.

## 6.2 Commande

Il est possible de passer commande auprès de Sowee by EDF soit en ligne sur le site [sowee.fr](http://sowee.fr) ou par téléphone auprès du Service Client Sowee dont les coordonnées sont précisées à l'article 20, soit via des partenaires.

Le Client s'assurera que les informations qu'il communique à Sowee by EDF, notamment ses adresses de facturation et de livraison/installation, 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/installation), 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.

## 6.3 Enregistrement de la commande

Sowee by EDF 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 by EDF 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 by EDF 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 7 : Modalités de paiement

### 7.1 Paiement dans le cadre d'un achat

Le moyen de paiement accepté sur le site Internet de Sowee by EDF est la carte bancaire. Les coordonnées bancaires sont traitées dans les conditions prévues à l'article 19 des présentes Conditions Générales.

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

Les prestataires Sowee by EDF 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.

## Article 8 : Réception et installation de l'Equipelement

### 8.1 Livraison

L'Equipelement 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.

### 8.2 Réception de l'Equipelement

A la réception de l'Equipelement par livraison, 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 9 : Propriété des Equipements

### 9.1 Dans le cas d'une vente

La propriété de l'Equipelement est transférée au Client dans le cas de la vente, à l'encaissement complet du prix par Sowee by EDF.

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 by EDF le cas échéant.

## Article 10 : Accès au service

Afin de bénéficier des services Sowee by EDF, le client doit créer et activer son compte client et télécharger l'application mobile Sowee by EDF. Le client doit s'assurer avant la commande de disposer d'un téléphone mobile compatible, tel qu'indiqué sur le site internet Sowee by EDF.

Le client bénéficiant d'un Equipement intégrant le service vocal d'Amazon Alexa est libre d'activer ou non ce service. 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 by EDF et sur le site Internet Sowee by EDF 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 : Délai de rétractation

En cas de commande effectuée à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception du colis. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est

prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client informe Sowe by EDF de sa décision de se rétracter en adressant, de préférence par téléphone ou par email, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, ou en utilisant le formulaire de rétractation transmis lors de la commande.

À réception de la demande, Sowe by EDF enverra au Client un accusé de réception comprenant un bordereau de retour prépayé et les modalités à suivre pour retourner les Equipements. Les frais de retour sont pris en charge par Sowe by EDF.

Le remboursement interviendra à la réception des Equipements retournés, à condition qu'ils soient complets et en bon état. En l'absence de retour dans un délai de 30 jours suivant la rétractation, ou en cas de retour détérioré ou incomplet, Sowe by EDF se réserve le droit de facturer une somme forfaitaire correspondant à la valeur résiduelle estimée des Equipements concernés.

## Article 12 : Garantie et service après-vente

### 12.1 Garanties légales

En cas de vente, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation.

Le produit vendu étant un bien reconditionné, la durée de la garantie légale de conformité est fixée à **douze (12) mois** à compter de la délivrance de l'Equipement, conformément à l'article L.217-7 du Code de la consommation.

Pendant ce délai, le Client peut demander la réparation ou le remplacement de l'Equipement non conforme, sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L.217-12 du même code. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité pendant ce délai.

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'Equipement ou à une utilisation non conforme, d'un choc ou d'une exposition à l'humidité.

### 12.2 Service après-vente

#### 12.2.1 Difficultés rencontrées sur l'utilisation de l'Equipement

En cas de difficulté rencontrée sur l'utilisation des Equipements, le Client peut, dans un premier temps, se rendre sur la FAQ du site de Sowe by EDF à l'adresse [sowe.fr](http://sowe.fr) afin de chercher une réponse adaptée à son problème. Le Client peut également formuler sa question auprès de Sowe by EDF en remplissant le formulaire de contact sur le site de Sowe by EDF dans la rubrique « Contactez-nous ».

#### 12.2.2 Cas d'un Equipement sous garantie

En cas de problème technique sur l'Equipement, le Client pourra contacter le Service Client Sowe by EDF dont les coordonnées sont précisées à l'Article 20. S'il s'avère que l'Equipement 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.

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'Equipement ou à une utilisation non conforme, à un choc ou à une exposition à l'humidité. Sowe by EDF facturera au Client les frais tels que décrits à l'article 15.2.3 ainsi que les frais liés à l'expédition du colis.

Dans les autres cas, les frais seront pris en charge par Sowe by EDF.

#### 12.2.3 Pénalités forfaitaires

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

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

#### 12.2.4 Cas d'un problème concernant les fonctionnalités fournies par Sowe by EDF et non l'Equipement lui-même

Pour toute question liée à l'utilisation des fonctionnalités associées aux Equipements de Sowe by EDF (notamment sur l'application mobile et l'espace client), le Client pourra contacter le Service Client Sowe by EDF dont les coordonnées sont précisées à l'Article 20.

## Article 13 : Intégrité des Equipements et logiciel

Le Client s'engage à ne pas démonter les Equipements et à ne pas interagir sous quelque manière que ce soit avec ce dernier, par delà les manipulations explicitement proposées par Sowe by EDF. En particulier, concernant les logiciels intégrés dans l'Equipement, 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 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 Sowe by EDF ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos des Equipements et les textes affichés sur le site internet de Sowe by EDF, et les Equipements livrés.

Sowe by EDF ne sera pas responsable en cas :

- d'installation non conforme à la notice d'installation
- d'incompatibilité avec l'environnement technique,
- d'éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de l'Equipement en dehors de son fait.

## Article 15 : Droit applicable – litiges

### 15.1 Droit applicable

Le Contrat est régi 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 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 Sowe by EDF sont précisées à l'Article 20.

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.

### 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

Sowee by EDF 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 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, 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 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 by EDF. 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 by EDF. La prospection par voie électronique par Sowee by EDF est possible si le Client y a préalablement consenti de manière expresse. Les données personnelles collectées sont conservées par Sowee by EDF 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 by EDF dont les coordonnées sont précisées à l'Article 20.

Pour plus de précisions sur la collecte et le traitement des données, le Client peut consulter la Charte de protection des données personnelles Sowee by EDF disponible sur le site internet [www.sowee.fr/chartedonnees](http://www.sowee.fr/chartedonnees).

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 by EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le Client exerce son droit d'opposition, Sowee by EDF 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 by EDF dont les coordonnées sont précisées à l'Article 20, par courrier, par email ou depuis le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr). Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de Sowee by EDF à l'adresse suivante : 4 place des Vosges, 92400 COURBEVOIE, ou par courrier électronique à l'adresse « [gdp@ sowee.fr](mailto:gdp@ sowee.fr) ». Enfin, le Client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

### 16.2 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](http://bloctel.gouv.fr).

## Article 17 : Correspondance – Informations

### 17.1 Correspondance

Le Client peut contacter le Service Client de Sowee by EDF depuis le site internet [sowee.fr](http://sowee.fr), par email adressé à [serviceclient@sowee.fr](mailto: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](http://sowee.fr).

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

### 17.2 Informations

Pendant la durée du Contrat, Sowee by EDF met à disposition du client un Espace Client personnel sécurisé, sur le site [sowee.fr](http://sowee.fr), lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures.