

## Fiche descriptive de l'Offre électricité verte


Applicable au 11 juillet 2017 – Offre de fourniture d'électricité pour les clients particuliers

Cette fiche réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Vous devez cependant en faire la demande auprès du fournisseur historique. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

<p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses</b> Article 2 des Conditions Générales de Vente (CGV)</p>	<p>L'Offre électricité verte : contrat unique portant sur la fourniture d'électricité et sur l'accès et l'utilisation du Réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels.</p>
<p><b>Prix de l'offre</b> Article 5 des CGV</p>	<p>Les prix sont présentés dans la fiche « Grille de prix » de l'Offre électricité verte disponible sur <a href="http://sowee.fr">sowee.fr</a>.</p>
<p><b>Durée du contrat</b> Article 3 et Annexe Prix des CGV</p>	<p><u>Durée du contrat</u> : indéterminée <u>Date d'effet</u> : le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, conformément au Catalogue des prestations du Distributeur. La date de mise en service figure sur la première facture adressée au client.</p>
<p><b>Facturation et modalités de paiement</b> Article 6 des CGV</p>	<p><u>Mode de facturation</u> : le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations estimées, y compris au moyen de la Station connectée Sowee si le client en dispose. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à Sowee les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). <u>Périodicité</u> : le client reçoit une facture tous les mois. <u>Support</u> : le client peut choisir de recevoir une facture papier ou une facture électronique. <u>Modes de paiement</u> : prélèvement automatique, chèque, carte bancaire ou espèces. <u>Délai de paiement</u> : les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours suivant leur date d'émission. <u>Retard de paiement</u> : en cas de non-paiement intégral des factures par le client dans les délais, Sowee peut facturer au client des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités sont majorées du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation et ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC. <u>Mesures prises par Sowee en cas de non-paiement</u> : Sowee informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue. A défaut d'accord entre Sowee et le client, Sowee avise le client par courrier valant mise en demeure que : en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture en électricité pourra être suspendue ; si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Sowee pourra résilier le contrat. <u>Trop perçu par Sowee</u> : le client est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. Si le trop-perçu est inférieur à 25€ TTC, il sera déduit de la facture suivante, sauf si le client fait une demande de remboursement à Sowee, auquel cas il est remboursé sous</p>

	quinze jours à compter de sa demande. En cas de non-respect de ces délais, Soweel se voit appliquer des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC.
<b>Conditions de révision des prix</b> <i>Article 5 et Annexe Prix n°1 des CGV</i>	<u>Répercussion des évolutions du TURPE</u> : 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. <u>Répercussion des évolutions du prix de la capacité</u> : les évolutions du coût de la capacité, basées sur le Prix de référence CRE, sont répercutées, à la hausse ou à la baisse, dans le prix du kWh au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année. <u>Evolutions à l'issue de la période contractuelle</u> : à compter du lendemain de la période de 3 ans, le Client se voit proposer de nouveaux prix. Ces prix peuvent porter sur une durée de 3 ans ou sur une durée différente. Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au client selon les modalités prévues dans l'Annexe Prix des Conditions Générales de Vente. A défaut d'accord sur le ou les nouveau(x) prix, le client peut résilier sans pénalité son contrat. <u>Evolution des taxes et contributions</u> : toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours d'exécution.
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> <i>Article 10 des CGV</i>	Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le client informe Soweel de sa demande de résiliation par téléphone, par courrier ou sur le site internet <a href="http://soweel.fr">soweel.fr</a> : - si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie, - dans les autres cas de résiliation, le contrat prend fin à la date souhaitée par le client, conformément au Catalogue des prestations. Dans tous les cas de résiliation, Soweel ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au Catalogue des prestations.
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> <i>Article 10 des CGV</i>	Soweel peut résilier le contrat en cas de : - manquement grave du client à une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non- paiement par le client des factures adressées par Soweel (voir « Facturation et modes de paiement »), - résiliation du contrat GRD-F - suspension du contrat résultant d'un évènement de force majeure d'une durée d'au moins un mois. Dans tous les cas de résiliation, Soweel notifie au client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de six semaines.
<b>Service clients et réclamations</b> <i>Articles 12 et 13 des CGV</i>	En cas de contestation relative à la fourniture de gaz naturel et/ou à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut adresser une réclamation orale au <b>0 806 800 444</b>  ou écrite au Service Client de Soweel dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Note commune à tous les fournisseurs : si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

## Fiche descriptive de l'Offre Gaz

Applicable au 01 décembre 2016 - Offre de fourniture de gaz naturel pour les clients particuliers

Cette fiche réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Vous devez cependant en faire la demande auprès du fournisseur historique. Lorsque vous emménagez dans un logement (site), vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé (auprès du fournisseur historique) ou un contrat à prix de marché.

<p><b>Caractéristiques de l'offre et options incluses</b> Article 2 des Conditions Générales de Vente (CGV)</p>	<p>L'Offre Gaz : contrat unique portant sur la fourniture de gaz naturel et sur l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, à destination des clients résidentiels.</p>
<p><b>Prix de l'offre</b> Article 3 des CGV</p>	<p>Les prix sont présentés dans la fiche « Grille de prix » de l'Offre Gaz disponible sur <a href="http://sowee.fr">sowee.fr</a>.</p>
<p><b>Durée du contrat</b> Article 4 et Annexe Prix des CGV</p>	<p><u>Durée du contrat</u> : indéterminée <u>Date d'effet</u> : le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, conformément au catalogue des prestations de GRDF. La date de mise en service figure sur la première facture adressée au client.</p>
<p><b>Facturation et modalités de paiement</b> Article 5 des CGV</p>	<p><u>Mode de facturation</u> : le client est facturé sur la base de ses consommations réelles au moins une fois par an. Les autres factures sont établies sur la base de ses consommations estimées. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, il peut transmettre à Sowee les index qu'il relève lui-même (auto-relevé). <u>Périodicité</u> : le client reçoit une facture tous les mois. <u>Support</u> : le client peut choisir de recevoir une facture papier ou une facture électronique. <u>Modes de paiement</u> : prélèvement automatique, chèque, carte bancaire ou espèces. <u>Délai de paiement</u> : les factures doivent être payées dans un délai de quinze jours suivant leur date d'émission. <u>Retard de paiement</u> : en cas de non-paiement intégral des factures par le client dans les délais, Sowee peut facturer au client des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités sont majorées du montant des taxes et impôts applicables au jour de leur facturation et ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC. <u>Mesures prises par Sowee en cas de non-paiement</u> : Sowee informe le client par courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être suspendue. A défaut d'accord entre Sowee et le client, Sowee avise le client par courrier valant mise en demeure que : en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture en gaz naturel pourra être suspendue ; si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, Sowee pourra résilier le contrat. <u>Trop perçu par Sowee</u> : le client est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 25 € TTC. Si le trop-perçu est inférieur à 25€ TTC, il sera déduit de la facture suivante, 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 de ces</p>

	<p>délais, Sowee se voit appliquer des pénalités de retard, calculées sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué au montant TTC de la créance. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à 7,50 € TTC.</p>
<p><b>Conditions de révision des prix</b> <i>Article 4 et Annexe Prix des CGV</i></p>	<p><u>Prix de l'Abonnement HT</u> : il évolue à la hausse ou à la baisse à chaque évolution des tarifs d'utilisation des Réseaux publics de transport et distribution de gaz, décidée par les pouvoirs publics. Les prix applicables, ainsi que les modalités de calcul des prix sont disponibles sur le site internet <a href="http://sowee.fr">sowee.fr</a> et 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 des stocks de gaz naturel.</p> <p><u>Prix du kWh HT</u> : il est garanti sans augmentation pendant 3 ans à partir de la date d'effet du contrat A compter du lendemain de la période de 3 ans, le Client se voit proposer un nouveau prix du kWh HT. Ce prix peut être sans augmentation sur 3 ans ou sur une durée différente. Cette évolution fait l'objet, au moins un mois avant la date d'application, d'une communication au client selon les modalités prévues dans l'Annexe Prix des Conditions Générales de Vente. A défaut d'accord sur le ou les nouveau(x) prix, le client peut résilier sans pénalité son contrat dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle il a été informé du ou des nouveau(x) prix.</p> <p><u>Evolution des taxes et contributions</u> : toute modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature s'applique de plein droit au contrat en cours d'exécution.</p>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b> <i>Article 9 des CGV</i></p>	<p>Le client peut résilier le contrat à tout moment et sans pénalité. Le client informe Sowee de sa demande de résiliation par téléphone, par courrier ou sur le site internet <a href="http://sowee.fr">sowee.fr</a> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si le client change de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat de fourniture avec le nouveau fournisseur d'énergie,</li> <li>- dans les autres cas de résiliation, le contrat prend fin à la date souhaitée par le client, conformément au catalogue de GRDF.</li> </ul> <p>Dans tous les cas de résiliation, Sowee ne facture au client aucun autre frais de résiliation que ceux prévus au catalogue des prestations de GRDF.</p>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur</b> <i>Article 9 des CGV</i></p>	<p>Sowee peut résilier le contrat en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- manquement grave du client à une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non- paiement par le client des factures adressées par Sowee (voir « Facturation et modes de paiement »),</li> <li>- résiliation des Conditions Standard de Livraison,</li> <li>- suspension du contrat résultant d'un évènement de force majeure d'une durée d'au moins un mois,</li> <li>- interruption de la fourniture de gaz par GRDF.</li> </ul> <p>Dans tous les cas de résiliation, Sowee notifie au client la résiliation par courrier recommandé moyennant un préavis de six semaines. La résiliation ne sera effective que le premier jour du mois suivant la date de fin du préavis.</p>
<p><b>Service clients et réclamations</b> <i>Articles 12 et 13 des CGV</i></p>	<p>En cas de contestation relative à la fourniture de gaz naturel et/ou à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, le client peut adresser une réclamation orale au 0806 800 444 (coût d'un appel local) ou écrite au Service Client de Sowee dont les coordonnées figurent sur sa facture.</p>

Note commune à tous les fournisseurs : si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.