

CGV du fournisseur POWEO électricité

Conditions générales de fourniture d'électricité de POWEO pour les clients particuliers applicables à compter du 10 avril 2012. Principales propositions d'amélioration:

- Indiquer plus clairement le rôle de conseil du fournisseur.
- Supprimer les mentions qui laissent entendre que, dans certains cas, la résiliation n'est pas possible
- Préciser le mode de détermination des index contractuels (mise en service, résiliation, changement de fournisseur)
- Préciser les possibilités et services offerts au consommateur pour transmettre un auto-relevé et les conditions de délais à respecter pour qu'il soit pris en compte dans sa facturation.
- Mentionner les conventions retenues pour le décompte des jours du mois et calcul de la TVA, arrondis

De plus, les CGV de POWEO devront être mises en conformité avec :

- Le décret du 6 mars 2012 relatif à l'automatisation des procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel,
- L'article L 121-87 -12° du Code de la consommation, sur l'indemnisation prévue en cas de défaut de qualité des services prévus par le contrat.

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>3. DEFINITIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareils de Mesure : équipements de mesure et de calcul permettant de déterminer les quantités d'énergie électrique active consommées ou injectées à un Point de Livraison. • Contrat ou Contrat POWEO : désigne l'ensemble contractuel constitué par (i) les présentes Conditions Générales, (ii) le Bulletin de souscription contenant les conditions particulières complété et signé par le Client au moment de l'acceptation de l'Offre (iii) la Grille tarifaire applicable au moment de la souscription de l'Offre (iv) les conditions générales de services offerts par POWEO et (v) les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et le document de synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD établi par le GRD. • Date d'Entrée en Vigueur : désigne la date de signature du Contrat POWEO ; la Date d'Entrée en vigueur constitue le point de départ du délai de rétractation. • Tarif(s) Réglementé(s) : tarifs de vente d'électricité pratiqués par les opérateurs historiques. 	<p>Préciser qu'il s'agit du compteur, pour plus de clarté pour le consommateur. Dans cette rubrique, définir le Boitier de télé-report et expliquer son fonctionnement.</p> <p>Pour une meilleure information, préciser que le client peut avoir accès à tous ces documents contractuels dans son espace client, situé sur le site du fournisseur (www.poweo.com).</p> <p>Date d'entrée en vigueur : préciser quelle est la date prise en compte lors de la souscription par internet. Cette date a toute son importance car elle est le point de départ du délai de rétractation.</p> <p>Procédure de conclusion d'un contrat par internet (Art 1369-5 du code civil): Le client manifeste son intention de contracter en adressant sa commande au fournisseur par voie numérique. Ce dernier doit en accuser réception, notamment par courriel, dans les meilleurs délais.</p> <p>Grâce à cette formalité, le client a la certitude que son intention de contracter a bien été prise en compte. Le vendeur adresse ensuite à son client, sur support durable, un récapitulatif confirmant les caractéristiques du bien ou du service commandé et son prix. Ce récapitulatif permet au client de vérifier le détail des clauses du contrat avant de donner son accord définitif.</p> <p>Reste au client à réitérer matériellement l'acceptation du contrat par le procédé du double clic (il a cliqué une première fois pour passer commande, et clique une seconde fois pour valider cette commande). La confirmation successive du fournisseur par le biais de l'accusé de réception et de l'acheteur par le «double clic » entraîne la conclusion définitive du contrat entre les deux parties.</p>	<p>Rajouter les définitions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BTR - Index auto relevé - Index intermédiaire - Index réel - TPN : préciser que seuls les fournisseurs historiques le proposent. - Fournisseur / distributeur - FSL - Contrat unique - Responsable d'équilibre - RPD <p>Ajouter à la définition : « <u>Ou la date de conclusion du contrat par voie électronique. Pour que le contrat soit définitivement conclu, le fournisseur doit confirmer la commande par le biais d'un accusé de réception adressé par courriel au client. Puis, ce dernier confirme sa commande par le «double clic ».</u> ».</p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>6.3 Tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité</p> <p>POWEO rappelle que toute personne physique, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret (le montant est celui ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire CMUC) peut, à sa demande et pour sa résidence principale, bénéficier de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité.</p> <p>La fourniture d'électricité à ce tarif est assurée par EDF, dans le cadre de sa mission de service public et il incombe au Client qui souhaite bénéficier de la tarification spéciale de se rapprocher d'EDF pour la conclusion d'un tel contrat.</p>	<p>L'attribution est en principe automatique depuis l'adoption du décret de mars 2011.</p>	<p>POWEO rappelle que toute personne physique, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant fixé par décret (le montant est celui ouvrant droit à la couverture maladie universelle complémentaire CMUC) peut bénéficier de la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité.</p> <p>Pour obtenir des informations, vous pouvez contacter le numéro vert (gratuit depuis un poste fixe) suivant : 0 800 333 123</p>
<p>7. Service et options associés</p> <p>(...) Toute souscription à distance d'un service par le Client ouvre droit au délai de rétractation de 14 jours conformément à ce qui est prévu à l'article 5 des présentes.</p>	<p><i>Cet article semble en contradiction avec l'article 5 auquel il renvoie qui fixe un délai de 10 jours dans le cas de la souscription d'une offre POWEO.</i></p> <p><i>Si l'objet de cet article était d'allonger le délai de rétractation pour la souscription de services annexes, il faudrait le préciser explicitement, car dans le doute c'est le délai de 14 jours qui devrait recevoir application (art. L 133-2 du code de la consommation)</i></p>	<p>Préciser la durée du délai de rétractation applicable à chaque situation.</p> <p>Proposition de rédaction : « Toute souscription à distance d'un service ou option associés au contrat de fourniture par le Client ouvre droit à un délai de rétractation de 14 jours conformément selon les modalités fixées à l'article 5 des présentes ».</p>
<p>9. ENTREE EN VIGUEUR, DELAI PREVISIONNEL DE FOURNITURE DE L'ENERGIE ET DUREE</p> <p>9.1 Entrée en vigueur</p> <p>Le Contrat POWEO lie les Parties à la date de la souscription de l'Offre matérialisée par la signature par le Client du Bulletin de Souscription, appelée Date d'Entrée en vigueur du Contrat. Cette date est soit celle figurant au Contrat, soit la date de conclusion du Contrat par voie électronique, telle que prévue à l'article 1369-5 du Code civil.</p>	<p>La référence à l'art. 1369-5 du code civil n'est pas parlante pour le consommateur. Il faudrait préciser quelle est la date prise en compte lors de la souscription par internet.</p>	<p>Le Contrat POWEO lie les Parties à la date de la souscription de l'Offre matérialisée par la signature par le Client du Bulletin de Souscription, appelée Date d'Entrée en vigueur du Contrat. Cette date est soit celle figurant au Contrat, soit la date de conclusion du Contrat par voie électronique. <u>Dans ce cas, pour que le contrat soit définitivement conclu, POWEO confirme LA commande par le biais d'un accusé de réception adressé par courriel au client. Puis, ce dernier confirme sa commande par «double clic »</u></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>10.3.2 Prestations fournies par POWEO pour l'accès au RPD</p> <p>POWEO s'engage, au titre de l'accès au RPD, à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • assurer l'accueil du Client et recueillir ses éventuelles réclamations relatives à l'accès à la fourniture d'électricité, • intégrer dans le Contrat le document de synthèse applicable et informer le Client des dispositions générales relatives à l'accès au réseau électrique en les lui fournissant sur simple demande, • conseiller le Client sur la formule d'acheminement et la puissance à souscrire, désigner un responsable d'équilibre pour le(s) Site(s) du Client. • de payer au GRD la part acheminement et les prestations techniques concernant le Client, • informer le Client en cas de défaillance de POWEO. <p>En cas de modification du contrat conclu entre POWEO et le GRD, les stipulations du présent article pourront être modifiées en conséquence. POWEO en informera alors le Client dans les meilleurs délais.</p> <p>11.2 Conditions de fourniture</p> <p>Pour chaque Site, l'engagement de POWEO de fournir de l'énergie électrique active conformément aux termes et conditions du Contrat est conditionné par :</p>	<p>Il est indiqué que POWEO a un rôle de conseil mais uniquement sur la puissance et pas sur l'option tarifaire, ce qui est surprenant. Il conviendrait donc d'ajouter qu'il un rôle de conseil tarifaire</p> <p>Les termes formule d'acheminement ne sont pas clairs pour les consommateurs</p> <p>« Meilleurs délais » : trop imprécis. Un délai précis devrait être fixé, par exemple 15 jours.</p> <p>formule peu claire pour le consommateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • conseiller le Client la puissance à souscrire et sur l'option tarifaire adaptée <p>Définir le responsable d'équilibre dans la partie « définition » qui figure au début des CGV.</p> <p>En cas de modification du contrat conclu entre POWEO et le GRD, les stipulations du présent article pourront être modifiées en conséquence. POWEO en informera alors le Client <u>dans un délai de trois mois avant leur entrée en vigueur.</u></p> <p>Ajouter la définition de « l'énergie électrique active »,</p>
<p>14. PRIX</p> <p>Le prix facturé au Client comprend deux composantes : une composante fixe (ou « Abonnement »), et une composante variable, calculée en fonction de la consommation effective d'électricité du Client (la « Consommation). Le prix est défini en fonction de l'Offre souscrite par le Client et des options éventuellement choisies par le Client dans le Contrat. Les prix correspondant aux différentes Offres sont indiqués à la Grille tarifaire applicable à la date d'Entrée en vigueur du Contrat et sont soumis à une date limite de validité renseignée sur cette Grille tarifaire. Les prix indiqués dans la Grille tarifaire s'entendent, sauf mention contraire, en euros toutes taxes comprises et incluent notamment la Contribution au Service Public de l'Electricité en vigueur (rappelé sur les factures du Client) et la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA).</p> <p>Il est également convenu entre les Parties que toutes les prestations effectuées par le GRD et refacturées à POWEO au titre de l'accès du Site au RPD (autres que celles correspondant au tarif d'acheminement) seront intégralement refacturées par POWEO au Client, selon les prix figurant au catalogue de prestations du GRD en vigueur.</p>	<p>La question de l'adéquation entre le tarif souscrit et les usages du consommateur n'est pas abordée dans les CGV de POWEO. Or, il paraît difficile pour le consommateur de trouver le tarif le plus adapté à ses usages, sur la base des seuls éléments mis à sa disposition.</p> <p>Il conviendrait donc de renvoyer le consommateur à une rubrique figurant sur le site du fournisseur où il pourrait renseigner ses usages et identifier le tarif adapté.</p> <p>Il convient de rappeler l'obligation de conseil qui pèse sur le fournisseur lors de la souscription et au cours de la vie du contrat. Il devrait alerter le consommateur lorsqu'une désoptimisation tarifaire est détectée.</p> <p>Il pourrait également être utile d'inciter le consommateur à signaler au fournisseur tout changement notable relatif à ses usages en électricité. Cela permettrait au fournisseur d'assurer une meilleure adéquation entre son tarif et ses usages. Ex : achat d'une pompe à chaleur</p>	<p>Le prix facturé au Client comprend deux composantes : une composante fixe (ou « Abonnement »), et une composante variable, calculée en fonction de la consommation effective d'électricité du Client (la « Consommation).</p> <p><u>Le client choisit son tarif parmi ceux proposés par POWEO, en fonction des conseils tarifaires fournis par le conseiller sur la base des usages déclarés par le client.</u></p> <p><u>Pour chaque énergie, le Fournisseur met à disposition des Clients les usages ainsi que la plage de consommation prévisionnelle correspondante au tarif souscrit (voir rubrique « » sur le site www.poweo.com).</u> <u>Les caractéristiques du tarif choisi figurent sur chaque facture.</u></p> <p><u>De plus, sur la base des consommations de l'année écoulée, POWEO informe le client si son tarif n'est plus adapté à son mode de consommation.</u></p> <p><u>Enfin, il est de l'intérêt du client de signaler à son fournisseur tout changement notable dans ses usages en électricité.</u></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>16.1.1.1 Facturation bimestrielle</p> <p>Le Client reçoit tous les deux mois une facture constituée d'une part de l'Abonnement pour les deux mois à venir et d'autre part de la Consommation d'électricité pour les deux mois précédents (prix au kWh). La facture contient également les services et options que le Client a éventuellement souscrits auprès de POWEO. Une estimation de l'énergie électrique active consommée par le Client est effectuée tous les deux mois par POWEO pour chaque Site. Conformément à l'article L121-91 du Code de la consommation, cette estimation est effectuée soit (i) à partir des auto-relevés du Client (sous réserve que l'auto-relevé soit communiquée par tous moyens à POWEO au plus tard 10 jours avant l'émission de la prochaine facture bimestrielle), soit (ii) à partir des relevés effectués par le GRD au moins une fois tous les 12 mois. Sur la base de cette estimation, chaque Site sera facturé, selon la Grille tarifaire de POWEO, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, pour le profil de consommation correspondant dudit Site. Les estimations effectuées par POWEO prennent en compte chaque relevé réel effectué par le GRD, et ce au moins une fois tous les 12 mois. A défaut d'une relève effectuée par le GRD au moins une fois tous les 12 mois, l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 22, et POWEO se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.</p>	<p>Le consommateur doit savoir qui est responsable de cette estimation (POWEO ou le distributeur) et connaître les données de consommation sur lesquelles elle repose (historique de consommations, auto relevés).</p> <p>La formulation prête à confusion. Elle laisse entendre que dans tous les cas, le fournisseur peut estimer la consommation. Or, le fournisseur a l'obligation d'adresser au consommateur au moins une fois par an une facture basée sur un index réel (ordonnance n°58-881 du 24 septembre 1958 et article L.121-91 du Code de la consommation).</p> <p>Il faut limiter cette hypothèse (facturation des frais de relevés spéciaux) aux cas où le consommateur est fautif et n'a pas laissé d'accès à son compteur.</p>	<p>Conformément à l'article L121-91 du Code de la consommation, cette estimation est effectuée <u>par le fournisseur POWEO ou par le distributeur soit (i) à partir des auto-relevés du Client (sous réserve que l'auto-relevé soit communiquée par tous moyens à POWEO au plus tard 10 jours avant l'émission de la prochaine facture bimestrielle), soit (ii) à partir de son historique de consommation.</u></p> <p><u>La facturation émise par POWEO prend en compte les relevés réels effectués par le distributeur, et ce au moins une fois tous les 12 mois.</u></p> <p>En l'absence d'une relève effectuée par le GRD au moins une fois tous les 12 mois imputable au consommateur (cas où le consommateur n'a pas laissé accès à son compteur), l'accès au RPD pourra être suspendu par le GRD selon les dispositions de l'article 22, et POWEO se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO, selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.</p>
<p>16.1.1.2 Facturation annuelle</p> <p>Le Client peut opter pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique. POWEO établit un échéancier de mensualisation sur la base des consommations d'électricité précédentes du Client (hors cas de Mise en Service où une estimation de la consommation annuelle est réalisée par POWEO) et des services et options qu'il a, le cas échéant, souscrits auprès de POWEO. Les dates de prélèvement sont précisées sur l'échéancier. Cet échéancier est adressé au Client, POWEO se réservant le droit de modifier le montant des échéances en cours d'année si celui-ci ne correspond pas à la consommation réelle du Client. Une facture de régularisation, basée sur les consommations réelles du Client (si POWEO dispose des relevés réels établis par le GRD et transmis à POWEO) ou estimées par POWEO sera adressée au Client au moins une fois par an. POWEO ne pourra être tenu responsable en cas d'absence de relève du GRD. En cas de défaut de paiement conformément à l'échéancier de mensualisation et après relance du Client, POWEO se réserve le droit de facturer le Client sur une base bimestrielle ou de modifier la date de prélèvement du Client. »</p>	<p>Le fournisseur devrait préciser sur l'échéancier les paramètres retenus pour définir les mensualités : prix de l'énergie, abonnement et consommation, bases de l'estimation utilisée.</p> <p>Un avenant à l'échéancier devrait être adressé au consommateur dans ce cas, accompagné d'un courrier explicatif.</p> <p>Apporter des précisions relatives à ce mode de facturation, notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la facture annuelle : expliquer son fonctionnement - les hypothèses dans lesquelles le client peut mettre fin à la mensualisation. 	<p>Le Client peut opter pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique. POWEO établit un échéancier de mensualisation sur la base des consommations d'électricité précédentes du Client (hors cas de Mise en Service où une estimation de la consommation annuelle est réalisée par POWEO) et des services et options qu'il a, le cas échéant, souscrits auprès de POWEO. Les dates de prélèvement sont précisées sur l'échéancier. Cet échéancier est adressé au Client, POWEO se réservant le droit de modifier le montant des échéances en cours d'année si celui-ci ne correspond pas à la consommation réelle du Client. <u>Le fournisseur devra dans ce cas lui adresser un nouvel échéancier indiquant les nouvelles mensualités à payer, accompagné d'un courrier explicatif.</u></p> <p><u>Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, à la suite du relevé de ses consommations réelles ou à défaut de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client et le cas échéant de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. Si le solde est en faveur de POWEO, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la</u></p>

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
		<p>facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur. Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est adressé au Client en même temps que la facture annuelle. Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant le Service Clients de POWEO. Le Client peut mettre fin à la mensualisation, auprès du Service Clients, à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de défaut de paiement conformément à l'échéancier de mensualisation et après relance du Client, POWEO se réserve le droit de facturer le Client sur une base bimestrielle ou de modifier la date de prélèvement du Client. »</p>
<p>16.2 Délai et mode de paiement</p> <p>Aucun escompte n'est consenti par POWEO en cas de paiement anticipé.</p>	<p>Escompte : ce terme est difficilement compréhensible pour le consommateur.</p> <p>Le consommateur n'est pas informé des suites d'un prélèvement rejeté. Le MNE considère qu'un mode de règlement alternatif devrait être proposé pour ne pas multiplier les frais de rejet.</p>	<p>Aucune réduction de prix n'est consentie par POWEO en cas de paiement anticipé.</p> <p><u>Préciser les modalités de paiement à la suite du rejet d'un prélèvement.</u></p>
<p>16.3 Pénalités</p> <p>A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture à la date d'exigibilité visée à l'article 16.2.1, et après relance par POWEO, les sommes dues par le Client qui ne seraient pas effectivement réglées dans un délai de 15 jours à compter de cette relance, sont majorées de plein droit, d'une pénalité de retard égale au montant de l'impayé multiplié par une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculée sur le nombre exact de jours écoulés entre le lendemain de la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif et ne pouvant, dans tous les cas, être inférieure à 15 Euros. Cette pénalité s'applique sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la réduction ou la suspension de fourniture d'électricité ainsi que la résiliation du Contrat POWEO conformément aux articles 22 et 23.</p>	<p>« (...) les sommes dues par le Client qui ne seraient pas effectivement réglées dans un délai de 15 jours à compter de cette relance, sont majorées de plein droit (...) » Il faudrait ajouter « à l'exception des cas de contestations ».</p> <p>Il faudrait également envisager l'hypothèse d'un litige relatif au bien fondé d'une facture. Le recouvrement de la facture/ les mesures de coupures de la fourniture d'énergie seront suspendu pendant le traitement de la réclamation.</p> <p>Il ne devrait pas y avoir de montant minimum sans justification. Cette clause ne figurait pas dans la précédente version des CGV de POWEO.</p>	<p>A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture à la date d'exigibilité visée à l'article 16.2.1, et après relance par POWEO, les sommes dues par le Client qui ne seraient pas effectivement réglées dans un délai de 15 jours à compter de cette relance, <u>à l'exception des cas de contestation</u>, sont majorées de plein droit, d'une pénalité de retard égale au montant de l'impayé multiplié par une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible, calculée sur le nombre exact de jours écoulés <u>entre le lendemain de la date d'exigibilité du paiement et la date de paiement effectif.</u> Cette pénalité s'applique sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la réduction ou la suspension de fourniture d'électricité ainsi que la résiliation du Contrat POWEO conformément aux articles 22 et 23. <u>En cas de litige, le recouvrement du montant contesté sera suspendu pendant le traitement de la réclamation.</u></p>
<p>16.5 Remboursement par POWEO</p> <p>16.5.1 En cours de contrat</p> <p>En cas de résiliation d'un ou des services souscrits, le Client sera remboursé du trop perçu éventuel au prorata temporis par déduction, sur la facture suivant la résiliation, des sommes à régler par le Client.</p>	<p><u>Définir le terme prorata temporis, peu clair pour le consommateur.</u></p>	

Clause concernée	Motif	Proposition d'amélioration
<p>21. REVISION</p> <p>Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat POWEO, sans pénalités, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par POWEO, conformément à l'article L121-90 du code de la consommation et selon les modalités précisées à l'article 23.</p>	<p>Cette clause semble indiquer qu'il existe des cas où le client ne peut pas résilier sans payer de pénalités. Ce qui est inexact.</p>	
<p>22. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION</p> <p>Pour les Clients susceptibles de relever des dispositions de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, POWEO respectera la procédure prévue au décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau.</p>	<p>Il faudrait préciser de quoi il s'agit, pour plus de clarté pour le consommateur et de transparence. S'ils n'en ont pas connaissance, les consommateurs en situation de précarité ne s'en prévaudront pas.</p> <p>Préciser de manière plus claire que les délais avant la suspension sont différents pour ceux qui bénéficient du FSL, TPN et TSS.</p>	<p><u>Les Clients qui rencontrent des difficultés financières, peuvent bénéficier d'une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'énergie notamment. En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie, est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles mentionnées au premier alinéa et bénéficiant ou ayant bénéficié, dans les douze derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.</u></p>
<p>23. RESILIATION</p>		<p>Préciser comment sont déterminés les index de résiliation en conseillant de transmettre un auto-relevé</p>
<p>24. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES</p> <p>Le Contrat POWEO est régi par le droit français. Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. POWEO s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Clients formulées au Service Clients concernant un litige</p>	<p>les délais de réponse aux réclamations devraient être précisés</p>	<p>Le Contrat POWEO est régi par le droit français. Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable. POWEO s'engage à répondre dans un délai inférieur à X aux réclamations des Clients formulées au Service Clients concernant un litige.</p>
<p>25.2 Transfert</p> <p>Le Client ne peut céder son Contrat POWEO sans l'accord exprès et écrit de POWEO. POWEO pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du présent Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce.</p>	<p>POWEO ne peut céder que s'il n'y a pas de réduction des droits du consommateur et s'il l'avertit préalablement.</p>	<p>Le Client ne peut céder son Contrat POWEO sans l'accord exprès et écrit de POWEO. POWEO pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du présent Contrat à (i) une société qui la contrôle, (ii) une de ses filiales (iii) une société dont elle détient le contrôle, à condition qu'il n'y ait pas de réduction de ses droits et que celui-ci en ait été averti préalablement</p>