

## CGV du fournisseur POWEO gaz naturel

Conditions générales de fourniture de gaz naturel de POWEO pour les clients particuliers applicables à partir du 10 avril 2012.

Les principales propositions que nous souhaitons vous soumettre sont les suivantes :

- 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)
- Mentionner les conventions retenues pour le décompte des jours du mois et calcul de la TVA, arrondis
- 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.

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.

Identification de la clause	Analyse des points d'amélioration	Proposition d'évolution
<p><b>2. OBJET DU CONTRAT</b></p> <p>Le Contrat POWEO a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles POWEO s'engage à fournir au Client une quantité de Gaz correspondant à sa consommation totale et des services associés. En contrepartie, le Client s'engage à payer cette énergie selon les prix et les modalités de facturation et de règlement fixés dans le Contrat POWEO. Le Client comprend et accepte que les tarifs présentés dans les offres POWEO ne sont pas des Tarifs Réglementés. En conséquence, en souscrivant à l'une des Offres décrites aux présentes, le Client comprend et accepte qu'il quitte les Tarifs Réglementés. <b>Le Client aura, cependant, la possibilité de bénéficier à nouveau des Tarifs Réglementés à tout moment. La demande devra être effectuée auprès de l'opérateur historique.</b></p>	<p>Préciser que la réversibilité est possible sous réserve de consommer moins de 30 000 kWh de gaz par an.</p>	<p>« Le client pourra bénéficier à nouveau du tarif réglementé de vente s'il le souhaite, s'il consomme moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an. Il devra souscrire un contrat auprès de l'opérateur historique»</p>
<p><b>3. DEFINITIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appareils de Mesure ou Dispositifs locaux de Mesurage</b> : équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés sur un Poste de Livraison, permettant au GRD de déterminer les quantités de Gaz livrées à un Point de Livraison.</li> <li>• Contrat ou Contrat POWEO : <b>désigne l'ensemble contractuel constitué par (i)</b> 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, (iv) les conditions de services offertes par POWEO et (v) les conditions standard de livraison.</li> <li>• Date d'Entrée en Vigueur : <b>désigne la date de signature</b> du Contrat POWEO ; la Date d'entrée en vigueur constitue le point de départ du délai de rétractation.</li> </ul>	<p>Préciser qu'il s'agit du compteur, pour plus de clarté pour le consommateur.</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>Rajouter les définitions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Index auto relevé</li> <li>- Index intermédiaire</li> <li>- Index réel</li> <li>- TSS</li> <li>- Fournisseur / distributeur</li> <li>- FSL</li> <li>- Contrat unique</li> <li>- RPD : sigle à indiquer dans la définition RD car utilisé dans les CGV</li> <li>- Coefficient de conversion :</li> </ul> <p>Valeur exprimée en m3/kWh permettant de convertir un volume de gaz mesuré en m3 en énergie en kWh. La valeur du coefficient de conversion est communiquée au fournisseur avec chaque relevé de compteur par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel.</p>

Identification de la clause	Analyse des points d'amélioration	Proposition d'évolution
<p>• Tarif(s) Réglementé(s) : <b>tarif de vente de Gaz en distribution publique applicable au Site si le Client n'avait pas exercé son Eligibilité et pratiqués par les opérateurs historiques.</b></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><b>Procédure de conclusion d'un contrat par internet (Art 1369-5 du code civil):</b> 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). <b>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.</b></p> <p>Définition difficilement compréhensible pour le consommateur. Reprendre les CGV électricité plus claires sur ce point.</p>	<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> <p>« <u>Le client pourra bénéficier à nouveau du tarif réglementé de vente s'il le souhaite. Il devra souscrire un contrat auprès de l'opérateur historique.</u></p>
<p><b>6.3. Tarif spécial de solidarité</b></p> <p>Toute personne physique ayant droit à la tarification spéciale « produit de première nécessité » pour la fourniture d'électricité peut, <b>à sa demande et</b> pour sa résidence principale, bénéficier du tarif social de solidarité pour la fourniture de Gaz.</p> <p><b>Toute personne souhaitant bénéficier de ce tarif doit s'adresser à son organisme d'assurance maladie.</b></p>	<p>L'attribution est en principe automatique depuis l'adoption du décret de mars 2011.</p> <p>De plus, il est utile pour les consommateurs, de leur indiquer le numéro vert où ils peuvent obtenir des informations</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 du tarif social de solidarité pour la fourniture de Gaz (TSS). Pour obtenir des informations, vous pouvez contacter le numéro vert (gratuit depuis un poste fixe) suivant : 0 800 333 124</p>
<p><b>7. Service et options associées</b></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>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.</p> <p>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)</p>	<p>Préciser la durée du délai de rétractation applicable à chaque situation.</p> <p>Proposition de rédaction : « <u>Toute souscription à distance d'un service ou option associées 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 ».</u></p>
<p><b>9.1 Entrée en vigueur</b></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</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</p>

Identification de la clause	Analyse des points d'amélioration	Proposition d'évolution
<p>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, <b>telle que prévue à l'article 1369-5 du Code civil.</b></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>la date de conclusion du Contrat par voie électronique. <u>Dans ce cas, 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 «double clic »</u></p>
<p><b>12. PRIX</b></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 de Gaz du Client (la « Consommation). <b>Le prix est défini en fonction de l'Offre souscrite par le Client et des options éventuellement choisies par le Client dans le Contrat.</b></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 de gaz naturel du Client (la « Consommation). <u>Le client choisit son tarif en fonction des conseils tarifaires fournis par le conseiller dans les tarifs proposés par POWEO.</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 <a href="http://www.poweo.com">www.poweo.com</a>). 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 gaz naturel.</u></p>
<p><b>14.1.1 Facturation bimestrielle</b></p> <p>Le Client reçoit tous les deux mois une facture constituée d'une part de <b>l'Abonnement pour les deux mois à venir</b> et d'autre part de la Consommation de gaz 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 du gaz consommé 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, <b>cette estimation est effectuée soit (i) à partir des auto-relèves du Client (sous réserve que l'auto-relève 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.</b> 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. <b>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.</b> 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 <b>se réserve le droit de demander au GRD d'effectuer une relève spéciale dont les frais seront facturés au Client par POWEO,</b> selon le catalogue de prestations du GRD en vigueur.</p>	<p>Le consommateur doit savoir qui est responsable de cette estimation (POWEO ou GRDF) 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>Le Client reçoit tous les deux mois une facture constituée d'une part de l'Abonnement pour les deux mois à venir (<u>paiement d'avance</u>) et d'autre part de la Consommation de gaz pour les deux mois précédents.</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 GRDF soit (i) à partir des auto-relèves du Client (sous réserve que l'auto-relève 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 consommations réelles antérieures.</u></p> <p><u>La facturation émise par POWEO prend en compte les relevés réels effectués par le distributeur GRDF, 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>

Identification de la clause	Analyse des points d'amélioration	Proposition d'évolution
<p><b>14.1.1.2 Facturation annuelle</b></p> <p>Le Client peut opter pour ce mode de facturation uniquement s'il a choisi le paiement par prélèvement automatique. <b>POWEO établit un échéancier de mensualisation sur la base des consommations de gaz précédentes du Client</b> (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. <b>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</b> sera adressée au Client au moins une fois par an. POWEO ne pourra être tenu responsable en cas d'absence de relève du GRD.</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"> <li>- la facture annuelle : expliquer son fonctionnement</li> <li>- les hypothèses dans lesquelles le client peut mettre fin à la mensualisation.</li> </ul>	<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 de gaz 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, suite au 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 du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture. Si le solde est en faveur du Client, un virement de remboursement sera effectué par le Fournisseur.</u></p> <p><u>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 du Fournisseur.</u></p> <p><u>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. »</u></p>
<p><b>14.2.2 Mode de paiement</b></p>	<p>Le consommateur devrait être informé de la conduite du fournisseur en cas de prélèvement rejeté. Le MNE préconise qu'un mode alternatif de paiement soit proposé au consommateur afin de ne pas multiplier les frais de rejet.</p>	<p>Préciser les modalités de paiement à la suite du rejet d'un prélèvement</p>
<p><b>14.3 Pénalités</b></p> <p>A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture à la date d'exigibilité visée à l'article 14.2.1, 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 <b>et ne pouvant, dans tous les cas, être inférieure à 15 Euros.</b> Cette pénalité s'applique sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la suspension de fourniture de gaz ainsi que la résiliation du Contrat</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 : aucune justification. Cela ne figurait pas dans la dernière 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 14.2.1, 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</p>

Identification de la clause	Analyse des points d'amélioration	Proposition d'évolution
POWEO conformément aux articles 20 et 21.		s'applique sans préjudice de la faculté pour POWEO de notifier au Client la suspension de fourniture de gaz ainsi que la résiliation du Contrat POWEO conformément aux articles 20 et 21. <u>En cas de litige, le recouvrement du montant contesté sera suspendu pendant le traitement de la réclamation.</u>
<b>15. FORCE MAJEURE</b> En cas de survenance d'un Cas de Force Majeure, telle que définie par la jurisprudence, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat POWEO, <b>à l'exception de leurs obligations relatives au paiement d'une somme d'argent,</b> seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets dudit Cas de Force Majeure sur lesdites obligations. Il est expressément convenu entre les parties que les perturbations ou défaillances sur le GRD rendant impossible la fourniture de Gaz par POWEO échappent totalement au contrôle de POWEO et constituent un cas de Force Majeure.	Cela implique que seules les obligations du fournisseur sont suspendues, pas celles du consommateur. Absence de réciprocité injustifiée. Cela ne figure pas dans les CGV en électricité.	En cas de survenance d'un Cas de Force Majeure, telle que définie par la jurisprudence, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat POWEO, seront suspendues et chaque Partie ne sera pas tenue responsable de leur inexécution, pour la durée et dans la limite des effets dudit Cas de Force Majeure sur lesdites obligations. Il est expressément convenu entre les parties que les perturbations ou défaillances sur le GRD rendant impossible la fourniture de Gaz par POWEO échappent totalement au contrôle de POWEO et constituent un cas de Force Majeure.
<b>20. SUSPENSION DE L'ACCES AU RESEAU DE DISTRIBUTION</b> <b>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.</b>	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.  Préciser de manière plus claire que les délais avant la suspension sont différents pour ceux qui bénéficient du FSL, TPN et TSS.	<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>
<b>21. RESILIATION</b>		Préciser comment sont déterminés les index de résiliation en conseillant de transmettre un auto-relevé
<b>24. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES</b> 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 <b>dans les plus brefs délais</b> aux réclamations des Clients formulées au Service Clients concernant un litige.	Les délais de réponse aux réclamations devraient être précisés.	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 un mois aux <u>réclamations des Clients formulées au Service Clients concernant un litige.</u>
<b>25.2 Transfert</b> Le Client ne peut céder son Contrat POWEO sans l'accord exprès et écrit de POWEO. <b>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 défini 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.</b>	POWEO ne peut céder que s'il n'y a pas de réduction des droits du consommateur et s'il l'avertit préalablement.	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, <u>à condition qu'il n'y ait pas de réduction des droits du consommateur et que celui-ci en ait été averti préalablement</u>