

Contrat de fourniture

DATE DE REMISE :



CE CONTRAT
ENTRE :

EST CONCLU

ET :

EKWATEUR, SA à conseil d'administration, au capital social de 1 192 523,90 euros, dont le siège social est situé 37 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 814 450 151, représentée par Julien Tchernia, en sa qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes. **Ci-après désigné « le Fournisseur » ou « ekWateur ».**

Ci-après désigné « le Fournisseur » ou « ekWateur ».

Ci-après désignées conjointement les « Parties » et individuellement la « Partie ».

Interlocuteur Opérationnel : Service Client dédié¹ (+33 9 77 40 10 47 – mspro@ekwateur.fr)

¹ Ouvert de 9h30 à 18h du lundi au vendredi.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Chaque mot dont la première lettre est en majuscule a la définition suivante :

« **Contrat de fourniture ou Contrat** » : désigne le présent contrat conclu entre le Fournisseur et le Client y compris ses annexes.

« **Site(s)** » : Désigne le lieu d'exécution des prestations à savoir le(s) Site(s) identifié(s) par un point de livraison (PDL) raccordé au réseau de distribution approvisionné(s) en électricité par le Fournisseur.

« **Prestations** » : désigne les prestations réalisées par le Fournisseur dans le cadre du Contrat.

« **Point de Livraison ou PDL** » : Le lieu de livraison physique de l'électricité et identifié par un code unique (le point de livraison [PDL]) et où s'opère le transfert de propriété de l'électricité.

« **Gestionnaire de Réseau de Distribution** » ou « **Distributeur** » : désigne toute personne physique ou morale qui effectue la distribution et est responsable, notamment, de l'exploitation et de l'entretien du Réseau de Distribution dans une zone donnée et, le cas échéant, de ses interconnexions avec d'autres Réseaux.

« **Entreprise locale de distribution** » ou « **ELD** » : entreprises chargées de la distribution de l'électricité ou du gaz et exerçant leurs activités sur un périmètre limité, par opposition à Enedis et GRDF qui desservent une large partie du territoire national.

« **Donnée(s) personnelle(s)** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Désigne les données telles que définies par le règlement sur la Protection des Données, mises à la disposition ou transférées au Sous-traitant et toutes données personnelles que le Sous-traitant traite en tant que sous-traitant.

« **Take or pay** » : toute énergie commandée est due, qu'elle soit livrée ou non. En cas de plus-value sur un volume d'énergie payé par le Client mais non livré et revendu par le Fournisseur sur les marchés, le Fournisseur reversera 50% de celle-ci au Client sous forme d'avoir sur les factures à venir.

ARTICLE 2 :OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat de fourniture d'énergie (ci-après également désigné « le Contrat ») est conclu entre le Fournisseur et le Client qui a fait part de son souhait d'acheter de l'énergie nécessaire à la fourniture de Sites en gaz

Le présent Contrat a pour objet de définir :

- Les conditions de fourniture de Gaz par le Fournisseur, pour tout Site dont la gestion est assurée par le Client ;
- Les conditions tarifaires applicables en fonction de des caractéristiques de chaque PDL,
- Les services annexes associés à la fourniture pour le suivi des consommations, la facturation et la gestion de la relation client ;
- L'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution ;

Le Client autorise le Fournisseur à effectuer tous les actes nécessaires auprès du Gestionnaire du Réseau de Distribution (ci-après également désigné « **le Distributeur** ») pour la bonne exécution du Contrat.

Le Contrat de fourniture d'énergie se compose du présent Contrat et des conditions générales de vente incluant la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution établies par le Distributeur (Annexe 1). En cas de contradiction entre ces différents documents, les dispositions du Contrat prévalent.

ARTICLE 3 : DATE D'EFFET ET DURÉE DE LA FOURNITURE

Le Contrat porte sur la fourniture d'énergie des sites à compter du jour de la bascule des premiers Sites dans le périmètre d'ekWateur jusqu'au 31/12/2025. Cette bascule interviendra le jour de la mise en service effectuée par le GRD.

Le Contrat se renouvelle tacitement par périodes successives d'une durée de douze (12) mois sauf dénonciation par l'une des parties un (1) mois avant la date anniversaire du contrat.

Deux mois avant chaque échéance, ekWateur proposera un nouveau prix au Client. Par défaut les sites seront reconduits tacitement à ce nouveau prix pour une durée de douze (12) mois

ARTICLE 4 : SITES CONCERNÉS

Les Sites visés au Contrat et intégrés au périmètre initial sont listés en annexe 2.

4.1. AJOUT DE SITES

De nouveaux sites pourront bénéficier des conditions de la présente proposition au-delà du périmètre initial défini ci-dessus. Le client peut ajouter des sites jusqu'à atteindre 10% de la consommation du Périmètre Initial..

Au-delà, un nouveau prix sera proposé au client. A défaut d'accord sur le prix, l'énergie supplémentaire sera facturée chaque mois au prix moyen de l'enchère du produit EPEX SPOT France + 2 €HT / MWh du mois de livraison pour l'électricité et du prix moyen Powernext PEG DA (produit) France +1€HT / MWh pour le gaz.

Pour ajouter des sites, le Client complètera le bordereau dont le modèle figure en Annexe 5 et l'enverra à l'adresse mspro@ekwateur.fr

ekWateur s'engage à mettre tout en œuvre pour basculer les sites d'un Bordereau à la date demandée par le Client, sans pour autant pouvoir le garantir.

ARTICLE 5 : PRIX

Le prix HTT est composé d'un montant fixe annuel (A) et d'un terme variable (B), proportionnel à la quantité consommée. Différentes taxes et contributions, communes à tous les fournisseurs, s'ajoutent au prix HT communiqué par ekWateur :

- Pour le gaz naturel : la CTA et la TICGN.

Chacune des composantes du prix HT est détaillée dans le tableur Excel en Annexe 2 qui reprend la simulation annuelle de budget pour le Client.

Pour des raisons de lisibilité, notre proposition distingue :

- le tarif d'acheminement ;
- le coût du stockage.

Ce Contrat inclut 5% de biométhane

Le prix d'approvisionnement en gaz naturel est fixe sur la durée du contrat.

L'ensemble des coûts indépendants du fournisseur de gaz naturel (Acheminement, Distribution, Stockage, TICGN, CTA) seront refacturés à l'euro l'euro en toute transparence aux sites. Tout changement législatif ou réglementaire relatif à ces postes de coûts sera pris en compte à sa date d'application officielle afin d'adapter le contrat.

La TICGN n'est plus exonérée sur les volumes en biométhane depuis le 01/01/2021.

Les coûts d'utilisation des réseaux, sont établis sur la base des consommations des sites communiquées par le Client.

Toute évolution législative ou réglementaire impactant des postes de coûts indépendants du Fournisseur pourra être répercutée sur la facture du Client.

5.1. COMPOSANTES DU PRIX

5.2. PRIX DE L'ABONNEMENT

Le prix de l'abonnement est défini dans l'annexe 2.

5.3. PRIX DE L'ÉNERGIE

Le prix d'approvisionnement HTT en électricité est fixe sur la durée du contrat (Annexe 2). Il inclut l'énergie, les Garanties d'Origines et les Certificats d'Économies d'Énergie.

La période de fourniture débute le _____ et se termine le _____. Le prix ci-dessous valide jusqu'au _____.

Grille tarifaire :

P011	P012	P013	P014	P015	P016	P017	P018	P019	Abo (site/an)

Valeur estimée de la CTA sur le réseau GRDF à date en € HT / an:		
T1	T2	T3
10,18	34,06	227,11

ARTICLE 6 : CHANGEMENT DE COMPTEUR

Dans le cas où l'un des compteurs nécessite un changement physique, les coûts liés à l'intervention, au service et à la pose d'un nouveau compteur seront refacturés à l'euro l'euro auprès du Client dans le cas où la prestation serait facturée le GRD au Fournisseur.

ARTICLE 7 : VOLUME DE CONSOMMATION

L'offre de prix n'est assortie d'aucun engagement de consommation pour chaque site.

En cas de modifications des caractéristiques des Sites le prix de la fourniture sera mis à jour par le Fournisseur pour en tenir compte.

ARTICLE 8 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à acheter l'intégralité de l'énergie auprès du Fournisseur pour l'ensemble des Sites listés en annexe 2 pour la durée du contrat.

En cas de résiliation anticipée du contrat de la part du Client, les Parties conviennent que l'intégralité de l'énergie achetée par le Fournisseur et non consommée par le Client devra être revendue sur le marché. Si le résultat de revente est négatif, la différence entre le coût d'achat et le coût de revente sera refacturée au Client.

Pour tenir compte des conditions particulières de marché, par dérogation à l'article 4.2.1 des Conditions Générales de Vente, le Client versera au Fournisseur en sus des sommes dues au titre de la fourniture d'énergie le maximum entre :

- Le coût résultant de la revente de l'énergie majorée de 2€/MWh
- 25% du prix des quantités prévisionnelles de consommation du Client calculées au prorata temporis à compter du jour de la résiliation effective jusqu'au terme initialement prévu du Contrat afin de compenser la perte économique directe subie par le Fournisseur et couvrir les frais de gestion engendrés par la résiliation anticipée de Contrat.

ARTICLE 9 : ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur s'engage à fournir en énergie l'ensemble des Sites visés.

ARTICLE 10 : FACTURATION ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le Fournisseur facturera au Client, pour chacun des sites le prix pour la fourniture d'énergie, composés de l'ensemble des postes de coûts mentionnés précédemment.

Ce prix est dû au titre des prestations prévues dans le présent Contrat.

10.1. FACTURATION

Les Factures de chaque site sont groupées en une ou plusieurs factures multisites et seront transmises mensuellement par le Fournisseur au Client.

10.2. MODALITÉS ET DELAIS DE PAIEMENT

Le paiement du Fournisseur se fera par prélèvement automatique ou par virement, quinze (15) jours après la date d'émission de la facture.

En l'absence de paiement intégral du montant de la facture à la date limite de paiement, le Fournisseur bénéficie de plein droit sur les sommes dues et, sans qu'il ait besoin de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros H.T.T. et d'intérêts de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal.

En l'absence de paiement, le Fournisseur peut, après une mise en demeure de payer la totalité des sommes dues restée infructueuse dans un délai de dix (10) jours ouvrés, demander au Distributeur l'interruption de la fourniture d'Électricité pour le point de livraison du Client. Cette interruption interviendra dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le Distributeur. Il est entendu qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit ni aucune réduction de quelle que nature que ce soit. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client.

En cas de résiliation faisant suite à l'absence de paiement, le Client ayant un contrat à prix de marché est en outre tenu de payer au Fournisseur les frais de résiliation prévus à l'article 6 « Paiements » des CGV.

ARTICLE 11 : ACCEPTATION DE L'OFFRE

Dès signature du Contrat, l'accord est irrévocable sur le prix et les modalités de la fourniture d'énergie telles que précisées dans les présentes et dans l'ensemble des pièces constitutives du Contrat. Les télécopies, courrier électronique ou lettre, ont la valeur juridique d'un écrit et sont recevables comme preuve des obligations du Fournisseur et du Client.

Le Client s'engage à remettre, au plus tard un mois avant le début de la fourniture, l'ensemble des documents administratifs strictement nécessaires à la mise en œuvre et à la facturation du Contrat :

- Les données nécessaires à la mise en œuvre du Contrat, selon le tableur transmis par le Fournisseur ;
- En cas de prélèvement automatique, les autorisations de prélèvement SEPA.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Est considéré comme cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible à la Partie qui l'invoque et rendant l'exécution de tout ou partie de ses obligations impossible dans les conditions prévues lors de la conclusion du contrat.

En cas de survenance d'un élément de force majeure, la partie affectée notifiera à l'autre partie dans les meilleurs délais les circonstances et les conséquences de l'évènement, l'ampleur et la durée prévisionnelle de son incapacité à exécuter ses obligations contractuelles.

La partie affectée fera tous les efforts commercialement raisonnables pour minimiser et surmonter les conséquences de la Force Majeure.

Dans le cas où la force majeure entraîne une évolution des consommations au-delà de celles prévues dans le Contrat, les parties conviendront de bonne foi d'un partage des pertes ou gains éventuelles liées à la revente ou achat des volumes d'énergie au marché. Le prix de référence sera la moyenne des prix POWERNEXT PEG DA au pas 60 minutes.

Si la force majeure se prolonge dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la date de notification de la Force Majeure, chacune des Parties pourra résilier le Contrat avec effet immédiat, sans préavis ni formalité particulière.

La résiliation du Contrat conformément aux dispositions du présent Article ne donnera droit aux Parties de réclamer une quelconque indemnité pour les conséquences résultant de la résiliation.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Les Parties s'engagent sans limitation de durée à compter de leur date de transmission, à assurer la confidentialité de toutes informations auxquelles elles auront eu accès ou des documents de toute nature (commerciaux, industriels, techniques, financiers, marketing, etc.), y compris l'existence des présentes, qui leur auront été remis pendant l'exécution du présent Contrat quelles qu'en soient leur forme et leur nature ou le moyen par lequel ils auront été communiqués, tels que sans que cette liste ne soit limitative, les listes de clients, les informations techniques, les éléments comptables ou secrets commerciaux (les "Informations Confidentielles").

Chaque partie s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité à ses employés, sous-traitants et autres intermédiaires.

Les Parties s'engagent à tenir strictement confidentielles et à traiter avec soins toutes les informations concernant l'autre Partie et à ne pas les divulguer à un tiers, pendant toute la durée du Contrat ainsi que dix (10) ans après l'expiration du Contrat.

Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger ces données.

A la cessation des relations entre les Parties pour quelque cause que ce soit, ou sur simple demande écrite du Client, le Fournisseur remettra au Client toutes les Informations Confidentielles en sa possession, le Fournisseur s'engageant à n'en conserver aucune copie ni duplicata, sauf à des fins d'archivage.

ARTICLE 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client et le Fournisseur sont titulaires exclusifs des droits sur leurs marques, logos, modèles, matériels publicitaires, produits, représentation de ses produits, brevets, savoir-faire, etc. et plus généralement, de tous les droits de propriété intellectuelle afférents à leurs créations et signes distinctifs, (ci-après les "Éléments Protégés"). Il est, par conséquent, formellement interdit au Fournisseur ainsi qu'au Client d'utiliser en tous pays les Éléments Protégés, pour quelque raison que ce soit et de quelque manière que ce soit et notamment sur leurs sites internet (y compris pour faire leur propre publicité), sans l'autorisation préalable et écrite de la Partie auxquels ils appartiennent.

Tous les produits, logiciels, documents, bases de données, logos, marques, dessins, et autres matériels quels que soit leur nature ou leurs supports transmis par une partie à l'autre pour la réalisation des Prestations objets des présentes demeurent la propriété exclusive de la partie auxquelles ils appartiennent.

ARTICLE 15 : CONFORMITÉ

Le Fournisseur déclare et garantit qu'il se conforme, ainsi que ses représentants légaux, ses employés et ses dirigeants, à toutes les lois, réglementations et bonnes pratiques qui lui sont applicables dans le cadre de l'exécution du Contrat et plus généralement dans l'exercice de ses activités, qu'elles soient nationales ou internationales (collectivement les «Lois») et notamment dans les domaines de la lutte contre la corruption, de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, de l'exportation et de l'importation de produits, y compris la législation douanière et les sanctions commerciales internationales, du droit de la concurrence, du droit du travail, de l'hygiène et de la sécurité et de la protection des données personnelles.

Le Fournisseur déclare et garantit que ses représentants légaux, ses employés et ses dirigeants aient connaissance des Lois, y compris par le biais de programmes internes de conformité adéquats et efficaces et de formations régulières, et prennent les mesures nécessaires pour que ses représentants légaux, ses employés et ses dirigeants s'y conforment. A cet égard, le Fournisseur s'assure que toute personne fournissant un service ou des biens en relation avec le Contrat agisse uniquement sur la base d'un contrat écrit lui imposant et garantissant des obligations équivalentes à celles imposées au Fournisseur ci-dessous (les Obligations appropriées). Le Fournisseur est responsable du respect et de l'exécution par cette personne de tout ou partie des Obligations appropriées.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, faute d'être résolu à l'amiable entre les Parties, relèvera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris.

Fait à Paris le

En 2 exemplaires.

Pour Le Client

Nom du signataire :

Fonction :

Pour Le Fournisseur

Nom du signataire : Monsieur Julien TCHERNIA

Fonction : Président

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ANNEXE 2 – LISTE DES SITES

PCE	Tarif	Profil	Date de début de fourniture	Consommation annuelle estimée	Part fixe acheminement (ATRD) [€HT/an]	Part transport (ATRT) et stockage [€HT/an]	Terme variable de distribution [€HT/MWh]
19990448546860	T2	P012	03/11/2022	150 MWh	137.76		8.57

ANNEXE 3 – AUTORISATION DE COLLECTE DE DONNEES

ANNEXE 4 – MANDAT SEPA

ANNEXE 5 – AJOUT DE SITES ET REGROUPEMENT DE FACTURES

DEBITEUR	CREANCIER
<u>Raison sociale :</u> <u>Adresse :</u> <u>Code postal :</u> <u>Commune :</u> <u>Pays :</u> <u>SIREN :</u>	<u>Nom :</u> ekWateur <u>Adresse :</u> 37 rue de la Rochefoucauld <u>Code postal :</u> 75009 <u>Commune :</u> Paris <u>Pays :</u> France <u>SIREN :</u> 814450151
MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA	
Référence unique du mandat :	<i>Sera fourni après signature du mandat</i>

Compte à débiter en paiement : récurrent	
IDENTIFICATION INTERNATIONALE (IBAN)	IDENTIFICATION INTERNATIONALE DE LA BANQUE (BIC)

 En signant ce mandat vous autorisez ekWateur à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte. En cas de litige sur un prélèvement, vous pourrez en faire suspendre l'exécution par simple demande à votre banque. Vous réglerez le différend avec ekWateur.	
Signé le	Signature



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OFFRE GAZ NATUREL

En vigueur au 1^{er} janvier 2020

EKWATEUR

Nom commercial de la société JOUL

55 rue du Faubourg Montmartre - 75009 Paris

Adresse géographique établissement : 1 rue Bourdaloue - 75009 Paris

Société par actions simplifiée

au capital de 1 165 031,20 euros

RCS Paris 814 450 151

Pour toute information, vous pouvez contacter gratuitement le service client d'ekWateur :

Par téléphone au 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local)

Par mail à l'adresse : nous-on-repond@ekwateur.fr

Par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Notre équipe reste à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h.

Le service sera fermé les dimanches et jours fériés, y compris le 26 décembre.

DÉFINITIONS

Point de comptage et d'estimation (PCE) : est le numéro unique composé de 14 chiffres permettant d'identifier chaque installation de consommation de gaz naturel. Ce PCE correspond à un point physique de livraison du gaz situé en aval du réseau de distribution.

Souscription : conditions acceptées par le client de son/ses offre(s) et de ses éventuelles options complémentaires.

Activation : début de la fourniture d'énergie.

Auto-Relevé : désigne le relevé de compteur effectué et transmis directement par le Client au Fournisseur.

Client : désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement, ou personne morale, qui souscrit à une offre ekWateur, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une consommation annuelle de référence inférieure ou égale à 300 MWh.

Contrat ou contrat unique : désigne l'ensemble des documents contractuels comprenant les conditions générales de vente (CGV) les conditions particulières de vente (CPV) « le contrat », la grille tarifaire, les conditions standard de livraison.

Conditions standard de livraison ou CSL : récapitule les principaux éléments du contrat d'accès au réseau.

GRD : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution.

RPD : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

TRV : Tarifs réglementés de vente.

Tarifs d'acheminement : Accès des Tiers aux réseaux de Transport de gaz (ATRT) et Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution de gaz (ATRD).

Article 1. Objet du contrat: le contrat unique

1.1. Les conditions générales de vente (CGV)

Le présent document récapitule l'essentiel des conditions régissant la relation contractuelle entre ekWateur et le Client situé en France métropolitaine continentale, dans le territoire desservi par le gestionnaire de réseau GRDF.

1.1.1. La fourniture d'énergie

Cette relation porte sur la fourniture d'une quantité de gaz naturel correspondante aux besoins du Client jusqu'à son compteur(ou point de comptage), et qui ne dépasse pas 300.00 kWh par an.

ekWateur s'engage à s'assurer qu'une quantité de gaz produit à partir de sources renouvelables correspondant à la proportion de renouvelable de la consommation annuelle choisie par le Client est injectée dans le réseau.

ekWateur peut en apporter la preuve à tout moment, conformément à la réglementation sur les Garanties d'Origine (L 314-14 du Code de l'énergie).

1.1.2. La fourniture de conseils énergétiques

Conformément à son devoir de conseil, ekWateur communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.

A la demande du Client, des services de conseils supplémentaires seront proposés au en option payante

1.2. Les conditions particulières de vente

Les conditions générales se complètent du document qui récapitule les conditions particulières de cette relation. Ces dernières dépendent de la situation spécifique du Client, notamment le prix qui dépend de l'offre choisie par le Client ou du délai prévisionnel de fourniture qui dépend de la situation du logement à alimenter. Ce document sera communiqué au Client par ekWateur lors de la phase de souscription.

1.3. Les conditions du gestionnaire de distribution

Le présent contrat intègre les conditions essentielles régissant les relations entre le Client et le gestionnaire de distribution GRDF (voir leur site www.grdf.fr) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Conditions standards de livraison » (voir Annexe 1) du gestionnaire de distribution GRDF.

GRDF est chargé d'assurer l'acheminement du gaz naturel fournie par ekWateur en entretenant la qualité et la sécurité du réseau. Il est également en charge de la mission de relève des compteurs et plus généralement du comptage du gaz naturel consommé par le client (les estimations d'index par exemple).

Il est également en charge de déterminer la valeur du coefficient qui sert de base à la conversion des m3 de gaz naturel consommés par le Client en kWh dans les conditions fixées à l'article 3.1 des Conditions standard de livraison. Ce coefficient varie selon le lieu et le temps entre 9 et 12,5 kWh/m3. Celui appliqué au Client figure sur chacune des factures remises par ekWateur au Client.

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre ekWateur et GRDF afin de permettre l'accès au réseau de tous les clients présents et à venir d'ekWateur.

Si le Client conserve des relations contractuelles directes avec le gestionnaire de distribution en vertu de cette annexe, le Client peut toujours s'adresser à ekWateur quelle que soit sa demande. ekWateur est l'interlocuteur privilégié du Client pour l'exécution de l'ensemble contractuel.

En cas de contradiction entre les différents documents, la disposition la plus favorable au Client prévaut.

Cet ensemble contractuel formé par ces différents documents est dénommé Contrat Unique et est envoyé au Client par papier ou avec son acceptation expresse sur un support durable après confirmation de la souscription au contrat par le Client.

1.4. Transmission des données de consommation

En acceptant les présentes CGV, le Client autorise expressément ekWateur à récupérer auprès des Gestionnaires de Réseau de Distribution ses données de consommation concernant le gaz et l'électricité le cas échéant, pour lui fournir un devis, analyser sa consommation, enrichir des statistiques et établir ses factures.

Article 2. Prix du service proposé

2.1. Prix du service principal

Le service principal proposé par ekWateur consiste à fournir du gaz naturel à un prix de marché, qui dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par ekWateur. Ce prix figure sur la grille tarifaire personnalisée que le Client reçoit après avoir renseigné toutes les informations le concernant. Les différents tarifs d'ekWateur sont disponibles sur ekwateur.fr.

Ce prix inclut toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le droit d'accès au réseau accordé à ekWateur, à un tarif régulé défini par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il s'agit de l'accès des tiers aux réseaux de distribution (ATRD) et de l'accès des tiers aux réseaux de transport (ATRT).

Le Client qui a opté pour un contrat de fourniture de gaz naturel au prix de marché peut revenir aux tarifs réglementés à tout moment, dès lors que sa consommation est inférieure à 30.000 kWh par an.

2.1.1 Conseil tarifaire : ekWateur est tenue avant la conclusion du contrat d'assurer l'adéquation du tarif appliqué aux besoins du Client. Pour cela, ekWateur prendra tous les renseignements utiles auprès du client pour assurer cette adéquation.

En cours de contrat si ekWateur constate une modification substantielle des habitudes de consommation du Client, il lui proposera une offre tarifaire plus conforme à ses besoins.

ekWateur s'engage à répondre à toute question du Client visant à diminuer la consommation de gaz naturel de son logement, à le conseiller et l'accompagner dans ses démarches.

2.1.2 Prix applicable au Client : La grille tarifaire choisie par le Client est mise à sa disposition sur un support durable avant la Conclusion du Contrat.

Cette grille tarifaire est composée d'une part « abonnement » qui couvre les coûts fixes d'ekWateur, et dépend de la consommation annuelle de référence (CAR) du client et de la commune de son lieu de résidence, telle que transmise par GRDF.

Le montant de l'abonnement est défini dans les conditions particulières.

Le Client peut opter soit pour l'option à prix fixe pendant une période déterminée, soit pour l'option à prix indexé.

Toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions ou tarifs d'acheminements, imposée par la loi ou par un règlement, s'effectue de plein droit à la date de la décision, sans information préalable du Client.

2.1.3 L'option à prix fixe : l'option à prix fixe consiste pour ekWateur à proposer au Client un prix du kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente, sauf en cas d'évolution des taxes, impôts ou contributions de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ekWateur en informe préalablement le Client.

Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix variable qu'à l'issue d'un délai minimum fixé dans les conditions particulières.

Un mois avant la fin de la période pendant laquelle le prix reste inchangé, ekWateur informera le Client par voie postale ou à sa demande par voie électronique, du nouveau prix proposé.

Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix.

2.1.4 L'option à prix variable : consiste à proposer un prix de la part fourniture indexé en euros par MWh sur l'évolution du coût d'approvisionnement du gaz pour ekWateur.

Ainsi, le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, chaque mois, sans notification préalable du Client. ekWateur tient à disposition du Client sur son propre site l'évolution et l'historique de cet indice.

A chaque évolution du prix entre deux facturations, ekWateur répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction de l'index auto relevé par le Client et renseigné au moment de l'évolution afin qu'ekWateur le prenne en compte dans la répartition, et dont le détail figure sur la facture. A défaut d'index auto relevé disponible ekWateur calculera un index estimé.

Le Client qui a opté pour l'option à prix indexé peut revenir sur choix, et opter à tout moment pour l'option à prix fixe.

2.2. Prix des services complémentaires

2.2.1 Prix des services complémentaires d'ekWateur : ekWateur peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site ekwateur.fr.

2.2.2 Services complémentaires de GRDF : le Client peut avoir recours aux services du gestionnaire de réseau (relève spécial, mise en service, interventions sur le compteur...) en faisant la demande soit au gestionnaire de réseau GRDF, soit directement auprès d'ekWateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de GRDF disponible sur le site www.grdf.fr ou cliquant sur le lien suivant : <http://www.grdf.fr/documents/10184/1291504/Catalogue+des+prestations+GRDF+1er+juillet+2016.pdf/25684fba-1b6f-4152-a217-d7e0cdd58263>.

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire GRDF, ekWateur facturera à l'euro près, sans surcote, le montant facturé par GRDF à ekWateur pour cette prestation.

Article 3. Modalités de mise en œuvre du contrat

3.1. Entrée en vigueur du contrat

Le Contrat entre en vigueur dès la signature par le Client de ses conditions particulières après avoir expressément accepté les présentes conditions générales de vente et ses annexes.

Le montant des frais de mise en service apparaîtra sur la première facture du Client.

ekWateur confirmera la bonne souscription de l'offre au Client, et lui communiquera l'ensemble contractuel sur un support durable. A la demande du Client, il lui sera transmis à son choix par voie électronique ou postale.

3.2. Dépôt de garantie

Par ailleurs, ekWateur se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la phase de souscription, un dépôt de garantie d'un montant minimum de 500 € si :

- Le client a eu dans les douze mois qui précèdent sa souscription au présent contrat des incidents de paiement au titre d'un autre contrat de fourniture conclu avec ekWateur.

- Le client présente un risque avéré de défaut de paiement ou pour toute autre suspicion légitime.

Le montant du dépôt de garantie, qui varie selon le profil de consommation et la puissance souscrite par le Client, sera équivalent à l'ensemble du montant de sa facturation pour les mois de décembre janvier février et ne pourra pas être inférieur à 500 €.

Tous les modes de paiement sont autorisés pour procéder au versement de ce dépôt de garantie. A défaut de ce versement dans un délai de dix (10) jours, ekWateur se réserve le droit de résilier le contrat en respectant la procédure prévue à l'article 7.3 des présentes CGVs.

Le remboursement du dépôt de garantie interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

3.3. Délai prévisionnel de fourniture

Si le Client change de fournisseur pour ekWateur, le délai prévisionnel de la fourniture de gaz naturel par ekWateur au Client est de 14 jours. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément à l'article 9 des conditions standard de livraison (Annexe 1).

En cas de mise en service, le délai varie entre 1 à 14 jours selon les disponibilités du gestionnaire de réseau, qui facture cette prestation spécifique avec ou sans déplacement, au prix indiqué dans son catalogue des prestations (voir article 3.3.2). Le Client qui souhaite être alimenté dans un délai plus court doit en faire la demande à ekWateur et le prix de cette prestation figure sur le catalogue susmentionné.

Cependant, la fourniture effective au gaz naturel au Client est subordonnée :

- au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par GRDF ;
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur ;

3.4. Index de départ

L'index de consommation pris en compte par ekWateur pour commencer la facturation du volume de gaz fourni au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par GRDF.

A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, ekWateur prend en compte celui calculé par le gestionnaire GRDF et transmis à ekWateur.

S'il existe un index relevé par GRDF au moment du changement de fournisseur, alors celui-ci est pris en compte en priorité pour débiter la facturation.

Article 4. Durée et résiliation du contrat

4.1. Durée du contrat

Le contrat entre en vigueur à compter de la date indiquée aux Conditions Particulières de vente, ou à défaut à la date de signature du Contrat et pour la durée mentionnée sur les Conditions Particulières.

4.2. Résiliation du contrat

4.2.1 Résiliation à l'initiative du Client : le contrat peut être résilié à tout moment sans frais ni pénalités par le Client.

- *Résiliation pour changement de fournisseur :* Dans ce cas il suffit que le Client souscrive le contrat auprès de son nouveau fournisseur. Ce dernier s'occupera de toutes les formalités auprès d'ekWateur pour effectuer le changement. Le délai pour que cette résiliation soit prise en compte dépendra du nouveau fournisseur.

- *Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...) :* le Client qui souhaite résilier son contrat en informe ekWateur soit par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse nous-on-repond@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante : ekWateur BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID. La résiliation prend effet dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la notification faite par le Client.

ekWateur demandera un index auto-relevé au Client au moment de la résiliation afin de le prendre en compte lors de l'émission de la facture de résiliation. A défaut d'index auto relevé, l'index est calculé par GRDF. Le Client peut demander un relevé spécial à GRDF qui, dans ce cas, lui est facturé (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2).

4.2.2 Résiliation à l'initiative d'ekWateur : le Contrat pourra être résilié par ekWateur en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

- ekWateur pourra résilier le contrat en cas de défaut de paiement par le client, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 7.3 des présentes conditions générales.

- ekWateur pourra résilier le contrat si le client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

ekWateur demandera un index auto relevé au Client pour établir la facture de résiliation du Contrat. A défaut d'index auto relevé, GRDF estime la consommation du Client. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé.

Article 5. Modalités de facturation

Le Client peut opter pour une facturation « saisonnalisée » ou « lissée » et choisira le mode d'envoi de sa facture à la fin de son parcours de souscription. Le client pourra choisir de recevoir sa facture par courrier postal ou par email et pourra modifier son choix à tout moment en contactant le service client ou via son espace client.

5.1. Facturation saisonnalisée

Le Client reçoit tous les mois une facture basée sur l'index relevé par le Client, qu'il peut renseigner avant l'édition d'une facture sur son espace personnel accessible depuis le site ekWateur.fr, ou transmettre par téléphone à ekWateur.

A défaut de relève transmise par le consommateur dans le délai précisé sur la précédente facture, alors celle-ci se base sur l'estimation effectuée par ekWateur en fonction de son historique de consommation.

Dès lors qu'un index relevé par GRDF est disponible pour la facturation du Client, celle-ci le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par GRDF du fait d'absences répétées du Client, pendant un délai d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de GRDF (voir article 3.3.2).

5.2. Facturation lissée

Dans ce cas le client s'acquitte d'une mensualité tous les mois, dont le montant est fixé au regard de son historique de consommation. Il est mentionné dans les conditions particulières au moment de la souscription du contrat.

À tout moment, le Client peut demander à ekWateur que le montant de cette mensualité soit révisé à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

L'échéancier est fixé sur les onze (11) premiers mois de l'année civile, et une facture de régularisation est émise le douzième mois entre ce qui a été payé

au titre des mensualités et la consommation réelle du Client relevée par GRDF. Pour la première année suivant la souscription du contrat la durée de l'échéancier pourra être fixée sur une durée inférieure. L'échéancier détaillé est disponible et consultable sur l'espace client.

Si aucun index relevé par GRDF n'est disponible pour l'établissement de la facture de régularisation pendant un délai d'un an à compter de la dernière régularisation ou de l'entrée en vigueur du contrat, alors celle-ci se base sur l'index auto-relevé par le Client, ou à défaut, estimé par ekWateur.

Si l'absence d'index relevé par GRDF résulte d'absences répétées du Client au moment de ses différents passages, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de GRDF (voir article 3.3.2).

ekWateur ne peut régulariser la consommation du Client sur une période supérieure à quatorze (14) mois, sauf si le consommateur a fait volontairement obstacle à la relève faite par le gestionnaire.

Si la facture de régularisation fait apparaître un trop perçu au profit du Client, celui-ci est remboursé dans un délai de quinze (15) jours qui suit l'émission de la facture sauf demande contraire du Client. Si le Client ne souhaite pas communiquer ses coordonnées bancaires à ekWateur et si le montant du trop-perçu est inférieur à vingt-cinq (25) euros (€), le Client est remboursé de son trop perçu par déduction sur la prochaine facture, sauf demande contraire du client.

En cas de non-respect des délais prévus ci-dessus, ekWateur sera redevable de plein droit à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7,50 € TTC.

5.3. Contestation de l'index de facturation

Il se peut que l'index auto relevé par le Client ne soit pas pris en compte par le gestionnaire GRDF du fait de son incohérence avec les derniers index réels à sa disposition. Dans ce cas EkWateur prendra en compte l'index calculé par le gestionnaire pour établir sa facture.

Si le Client conteste l'index sur lequel se base la facture, alors il est en droit de suspendre le paiement du montant correspondant à la partie de la consommation contestée.

Si aucun accord n'est trouvé, il est procédé à un relevé spécial par GRDF à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Si le relevé fait apparaître que l'index de facturation ne correspond pas à la consommation du Client, ce dernier n'est pas redevable de ce relevé spécial. Dans le cas contraire, il devra s'acquitter du montant de la prestation qui figure sur le catalogue des prestations du gestionnaire (voir article 3.3.2).

EkWateur remboursera au Client les éventuels trop perçus liés à un index de facturation erroné, dans un délai maximum de 15 jours à compter de la découverte de l'erreur. A défaut il sera redevable à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7,50 € TTC.

5.4. Facturation et dysfonctionnement du compteur

Si le compteur s'avère défectueux, alors la consommation du Client durant la période de dysfonctionnement sera établie en fonction de son historique de consommation. ekWateur est tenu de recueillir préalablement auprès du Client toutes les informations afin que la facturation soit la plus proche possible de ce que le Client a effectivement consommé.

A défaut d'historique, la consommation est établie en fonction d'un profil présentant les mêmes caractéristiques de consommation, sous réserve de l'accord du Client sur le profil appliqué. ekWateur communique au Client tous les éléments utiles pour qu'il juge de la pertinence du profil sélectionné.

Dans tous les cas, un abattement de 10% est appliqué sur la consommation théorique retenue pour la période de dysfonctionnement.

Le Client peut demander à ce que le bon fonctionnement de son compteur soit vérifié par GRDF. Cette prestation peut être facturée au Client si la vérification révèle que le compteur n'est pas défectueux. Son montant figure dans le catalogue des prestations de GRDF (voir article 3.3.2).

Article 6. Paiement

6.1. Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, carte bancaire, prélèvement sur carte bancaire, chèque, mandat compte ou par chèque énergie soit directement sur le site www.chèqueenergie.gouv.fr soit en envoyant le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : JOUL- 37 rue de la Rochefoucauld 75009 Paris.

En revanche, si le Client choisit une facture « lissée », alors il devra obligatoirement opter pour le paiement par prélèvement automatique.

Les créances d'ekWateur vis-à-vis du Client sont nanties au bénéfice de la société GLAS en qualité d'agent des sûretés. A ce titre les factures sont payées sur le compte ouvert par la société GLAS à cet effet dont les coordonnées ont été communiquées au Client. GLAS SAS, société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros RCS Paris 838 225 290, 40 rue du Colisée - 75008 Paris.

6.2. Délai de paiement

Le Client doit s'acquitter de sa facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date d'émission, qui figure sur la facture.

6.3. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti le Client particulier est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur, sans que le montant de ces pénalités ne soit inférieur à 7,50 € TTC.

Si à l'issue de ces 14 jours et après une mise en demeure d'ekWateur de payer la facture ou la mensualité dans un délai de quinze (15) jours qui suit la date d'émission du courrier, le Client ne s'est toujours pas acquitté de sa facture, alors il est informé par un second courrier d'ekWateur que sa fourniture pourra être suspendue ou interrompue dans un délai de vingt (20) jours minimum, conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008. Cette interruption ou suspension ne peut avoir lieu pendant la trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 31 mars pour le Client particulier.

En cas de défaut ou de retard de paiement dans le délai imparti, le Client Professionnel est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ainsi que d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 euros.

6.4. Difficultés de paiement

Le Client de bonne foi en situation de précarité qui éprouve des difficultés pour s'acquitter de sa facture, ou dont la facture fait apparaître une consommation (en kWh) anormalement élevée par rapport à ses attentes ou ses habitudes, n'est pas redevable de la pénalité prévue à l'article 7.3 s'il en informe sans délai ekWateur. ekWateur mettra tout en œuvre afin d'envisager les solutions possibles (étalement, report).

Si le Client a fait valoir auprès d'ekWateur qu'il bénéficie du chèque énergie prévu à l'article L. 124-1 du Code de l'énergie, ou qu'il a déjà bénéficié auparavant d'une aide du Fond de Solidarité, alors l'interruption ou la suspension de la fourniture, ne pourra intervenir qu'à l'issue d'une première mise en demeure donnant 30 jours au consommateur pour la régler.

Si aucun accord n'est trouvé pendant ce délai, ekWateur avertira par un second courrier qu'à défaut de paiement dans un délai supplémentaire d'un minimum de vingt (20) jours, la fourniture d'électricité pourra être suspendue ou interrompue (sauf trêve hivernale).

Le Client peut, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, saisir le Fond de Solidarité pour le Logement (services sociaux de son département) afin de l'aider à payer sa facture d'électricité. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est annulée dès le dépôt de la demande au Fond de Solidarité.

Article 7. Responsabilités

7.1. Responsabilité du fournisseur

ekWateur est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent d'un manquement avéré à ses obligations spécifiques dont les principales consistent à :

- facturer le Client au plus proche de sa consommation réelle ;
- garantir au client la continuité de la fourniture de gaz naturel conformément au décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 ;
- assurer au client une adaptation tarifaire conforme à ses besoins conformément à l'article 3.1.1
- respecter les différents délais qui lui sont imposés par les présentes conditions générales pour exécuter ses obligations vis-à-vis du Client, notamment en ce qui concerne le remboursement de trop perçu (articles 6.2 et 6.3) ou le traitement des réclamations (article 10) ;
- assurer la protection des données personnelles du Client, conformément aux lois et règlements en vigueur (article 11).

ekWateur n'est en principe pas responsable des défaillances liées à la qualité ou à la continuité de la fourniture relevant de la mission exclusive de GRDF sur la quasi-totalité du territoire. Cependant, comme indiqué précédemment, ekWateur est responsable vis-à-vis du Client s'il n'a pas mis tous les moyens en œuvre pour résoudre toutes les réclamations du Client qui lui sont adressées, et ce quel qu'en soit la cause.

En tout état de cause, le Fournisseur peut s'exonérer de sa responsabilité à l'égard du Client si l'événement qui a causé un préjudice au Client était imprévisible au moment de la conclusion du Contrat, irrésistible dans sa réalisation et extérieure à ekWateur.

7.2. Responsabilité du gestionnaire de distribution

GRDF est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité de la fourniture de gaz naturel conformément à l'article 9 des conditions standard de livraison de GRDF (Annexe 1). Il peut s'exonérer de cette responsabilité en invoquant les cas de force majeure et assimilés tels qu'entendus à l'article 11 de ces conditions standard de livraison.

GRDF est également responsable, sous réserve de la force majeure, à l'égard du Client des dommages qu'il subit en raison d'un dysfonctionnement de compteur, ou plus généralement en cas de manquement à sa mission de comptage des quantités de gaz naturel consommées.

Le Client peut saisir ekWateur pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès de GRDF. La procédure est décrite au point 13.2 du document figurant en Annexe 1.

7.3. Responsabilité du client

7.3.1 Vis-à-vis d'ekWateur : Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'ekWateur en cas de non-paiement de sa facture ou de sa mensualité dans les délais impartis, en cas de transmission d'informations inexacts ou frauduleuses le concernant, en cas de fraude du Client notamment liée au fonctionnement de son compteur. Il devra indemniser tous les préjudices directs qui en résultent pour ekWateur.

7.3.2 Vis-à-vis de GRDF : Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau qui figurent à l'article 8 des conditions standard de livraison (Annexe 1). En cas de manquement grave à ses obligations, GRDF pourra suspendre l'accès au réseau du Client (article 8-6 du document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à GRDF. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de GRDF dans les conditions fixées à l'article 12 des conditions standard de livraison (Annexe 1).

Article 8. Evolution des conditions contractuelles

Au cours du contrat, ekWateur pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance par mail ou par courrier postal. Le Client qui n'accepterait pas ces modifications pourra résilier son Contrat à tout moment, sans frais dans les conditions de l'Article 5.2.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

Article 9. Traitement des réclamations

9.1. Traitement interne des réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter gratuitement le service client ekWateur par mail à l'adresse tresfache@ekwateur.fr, par téléphone au 09 77 40 66 66 ou par courrier à l'adresse postale:

ekWateur
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le service client d'ekWateur accuse réception au consommateur de sa réclamation dans un maximum de 48 heures. ekWateur s'engage à traiter les réclamations dans un délai maximum de quinze (15) jours.

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau, le Client peut également contacter directement GRDF à l'adresse suivante <http://www.grdf.fr/contact-particuliers> ou par téléphone au :



Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de GRDF alors la procédure de règlement amiable est décrite à l'article 7-1 et 7-2 du document figurant en Annexe 1. Dans ce cas, le délai de traitement de la réclamation ne peut pas dépasser 40 jours à compter de la saisine d'ekWateur par le client.

9.2. Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre ekWateur et le Client dans un délai de deux mois qui suit la saisine du service client, le Client peut saisir le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, via son site www.energie-mediateur.fr ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :

Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09.

Le Client peut également le contacter par téléphone :



Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau GRDF, il peut saisir le Comité de Règlement des Différents (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information :

<http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanc-tions/procedure>.

Article 10. Données personnelles et CNIL

10.1. Collecte et stockage par ekwateur

Lors de sa souscription et en acceptant le contrat, le Client accepte de communiquer des données à caractère personnel et qu'ekWateur en collecte jusqu'à la fin du contrat pour l'exécution de celui-ci.

10.2. Traitement des données personnelles par ekWateur

Dans le cadre du contrat, ekWateur, en sa qualité de responsable de traitement procède au traitement de données à caractère personnel des Clients.

ekWateur traite ces fichiers conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

L'utilisation de ces données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, relève de l'intérêt légitime d'ekWateur, résulte d'une obligation légale ou est basé sur le consentement du Client.

Le Client a la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Le traitement des données personnelles du Client a pour finalité l'exécution et la gestion du contrat avec le Client (fourniture d'énergie, de services, facturation, suivi de la relation client, recouvrement...)

Les données personnelles traitées peuvent être accessibles par les services internes de ekWateur, par des sous-traitants, des partenaires, des établissements financiers, les gestionnaires de réseau de distribution et par tout tiers autorisé conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Ces destinataires traiteront les données en respectant les obligations et les instructions transmises par ekWateur.

ekWateur s'engage à prendre et à ce que les destinataires de ces données prennent des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Aucune utilisation de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès du Client.

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers dument habilité par ekWateur intervient pour l'exécution du présent contrat.

ekWateur est tenu de mettre tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client ainsi collectées et stockées.

ekWateur ne conservera les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de traitement, en respectant les délais de prescription en vigueur.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Le Client s'engage à avoir pris connaissance de la politique de confidentialité d'ekWateur relative aux données personnelles.

10.3 Droit d'accès et de rectification du client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, un droit à la portabilité et un droit d'effacement de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits par mail à l'adresse dpo@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le Client doit joindre à sa demande une copie d'un titre d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire).

Le Client peut consulter sur son espace personnel accessible depuis le site ekwateur.fr le suivi de ses données de consommation, et ce à tout moment.

11.4 CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

Article 11. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé que les liens hypertextes insérés par ekWateur dans les présentes conditions afin de faciliter l'accès du Client à l'ensemble des informations utiles, sont susceptibles d'évoluer au cours du contrat. Un tel lien étant la propriété du tiers qui édite le site vers lequel le lien renvoie, ekWateur ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de contrat.

Article 12. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

Le client et ekWateur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend issue de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat.

A défaut d'accord amiable, étant entendu que le recours à une procédure amiable étant facultatif, le différend sera soumis au tribunal de commerce de Paris auquel les parties attribuent compétence, quel que soit le lieu d'exécution du Contrat, le domicile du défendeur, ou le mode de règlement accepté, même dans le cas d'un appel en garantie, d'une pluralité de défendeurs ou d'une procédure en référé.

Aucune utilisation de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès du Client.

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers dument habilité par ekWateur intervient pour l'exécution du présent contrat.

ekWateur est tenu de mettre tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client ainsi collectées et stockées.

ekWateur ne conservera les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de traitement, en respectant les délais de prescription en vigueur.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Le Client s'engage à avoir pris connaissance de la politique de confidentialité d'ekWateur relative aux données personnelles.

11.3. Droit d'accès et de rectification du client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, un droit à la portabilité et un droit d'effacement de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits par mail à l'adresse dpo@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le Client doit joindre à sa demande une copie d'un titre d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire).

Le Client peut consulter sur son espace personnel accessible depuis le site [ekWateur.fr](http://ekwateur.fr) le suivi de ses données de consommation, et ce à tout moment.

11.4. CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

Article 12. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé que les liens hypertextes insérés par ekWateur dans les présentes conditions afin de faciliter l'accès du Client à l'ensemble des informations utiles, sont susceptibles d'évoluer au cours du contrat. Un tel lien étant la propriété du tiers qui édite le site vers lequel le lien renvoie, ekWateur ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de contrat.

Article 13. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit français.

Le client et ekWateur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend issue de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat.

A défaut d'accord amiable, étant entendu que le recours à une procédure amiable étant facultatif, le différend sera soumis au tribunal de commerce de Paris auquel les parties attribuent compétence, quel que soit le lieu d'exécution du Contrat, le domicile du défendeur, ou le mode de règlement accepté, même dans le cas d'un appel en garantie, d'une pluralité de défendeurs ou d'une procédure en référé.