



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OFFRE GAZ NATUREL

En vigueur au 1<sup>er</sup> Octobre 2022

### EKWATEUR PRO

Siège social : 79 rue de Clichy - 75009 Paris  
Société par Actions Simplifiée  
au capital de 5464152,00 euros  
RCS Paris 891 588 154

### 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 5 GWh.

**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 5 GWh 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](http://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](http://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).

**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.

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.

### 2.2. 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](http://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](http://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 CGV.

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](mailto: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.

### 4.2.3 Résiliation à l'initiative d'ekWateur

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.

Pour tenir compte des conditions particulières de marchée Client versera au Fournisseur en sus des sommes dues au titre de la fourniture d'énergie le maximum entre :

- Le cout 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 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](http://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. À 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.

À 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](http://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. À 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<sup>er</sup> 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](mailto: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 :

### SERVICE CLIENT

**N°Cristal 09 69 36 35 34**  
APPEL NON SURTAXÉ

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](http://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 :

**0 800 112 212** Service à appel gratuit

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 Différends (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/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.

### 11.2. 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.

### 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](mailto: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 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.