



CONDITIONS GENERALES DE VENTE OFFRE ELECTRICITE

En vigueur au 25 août 2017

EKWATEUR

Nom commercial de la société JOUL

Siège social : 55 rue du Faubourg Montmartre - 75009 Paris

Adresse géographique établissement : 1 rue Bourdaloue - 75009 Paris

Société par actions simplifiée

au capital de 637 755, 08 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 livraison / Espace de livraison (PDL) : Point(s) où, pour chaque Site, GEG livre au client de l'électricité. Point où s'effectuent le transfert de propriété et le transfert des risques liés à la vente et à la fourniture d'électricité.

Puissance souscrite : désigne la puissance maximale que le consommateur peut appeler sur le réseau en fonction de sa consommation. Cette puissance peut varier entre 3 et 36 kVA.

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 ou morale, qui souscrit à une offre ekWateur, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA.

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, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès au Réseau Public de Distribution.

Contrat d'Accès au Réseau : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (RPD).

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

GRD : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité.

Catalogue des Prestations : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Fournisseur et au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

Consommation Annuelle de Référence : désigne la consommation annuelle moyenne d'électricité du Client sur le site de consommation.

kVA, kWh et MWh : désignent les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de puissance, et de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie d'électricité consommée par le client (1 MWh = 1 000 kWh).

TRV : Tarifs réglementés de vente.

Tarifs d'acheminements : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE).

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 GEG. Cette relation porte sur la fourniture d'une quantité d'électricité correspondante aux besoins du Client jusqu'à son compteur, dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA.

ekWateur s'engage vis-à-vis du Client à injecter dans le réseau une quantité d'électricité produite à partir de sources renouvelables équivalente à l'intégralité de sa consommation. ekWateur peut en apporter la preuve au Client à tout moment, conformément à la Règlementation sur les Garanties d'Origine (Décret n° 2012-62 du 20 janvier 2012).

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 GEG (voir leur site <https://reseaux.geg.fr/>) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution Basse Tension » (voir Annexe 1) du gestionnaire GEG pour la fourniture de l'électricité.

GEG est chargé d'assurer l'acheminement de l'électricité fournie par ekWateur en entretenant la qualité du réseau. Il est également en charge de la mission de relève des compteurs et plus généralement du comptage de l'électricité (les estimations d'index par exemple).

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre ekWateur et GEG 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.

Article 2. Droit de rétractation

Une fois que le Client a souscrit au contrat, il dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter.

Pour exercer ce droit, le client peut utiliser le formulaire de rétractation annexé au présent document (Annexe 2) et le retourner à l'adresse indiquée sur celui-ci.

Le client dispose aussi de la possibilité de notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée de tout ambiguïté (nom, prénom du titulaire du contrat, adresse, date de souscription, référence client) par courriel à l'adresse tresfache@ekwateur.fr, ou sur papier libre à l'adresse :

ekWateur
BP 40056 69572
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, et que le Client se rétracte, ce dernier sera redevable du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant correspond à la part d'énergie consommée et à la part d'abonnement correspondante appliqué du prix prévu dans la grille tarifaire applicable au Client jusqu'à sa rétractation.

Article 3. Prix du service proposé

3.1. Prix du service principal

Le service principal proposé par ekWateur consiste à fournir de l'électricité 100% renouvelable 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 Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE), qui correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de distribution GEG pour qu'il achemine l'électricité d'ekWateur vers le site du Client. Le montant de cette redevance due par le Client figure sur la facture émise par ekWateur sous la dénomination « part acheminement ».

Toute évolution de taxes, impôts, contributions ou tarifs d'acheminement imposé par la loi ou un règlement, s'appliquera automatiquement au Contrat.

Le Client qui a opté pour un contrat de fourniture d'électricité au prix de marché peut revenir aux tarifs réglementés à tout moment.

3.1.1 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 d'électricité de son logement, à le conseiller et l'accompagner dans ses démarches. A ce titre, ekWateur met à disposition du Client certaines informations essentielles pour optimiser sa consommation (Annexe 3).

3.1.2 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 » fixe, qui dépend de la puissance souscrite par le consommateur (3kVA, 6kVA...) ainsi que de son option tarifaire définie en fonction de sa consommation annuelle

d'électricité et d'une part consommation, variable, qui dépend du nombre de kWh consommé par le Client sur la période de facturation.

Au-delà de la première année et une fois par an ekWateur se réserve le droit de modifier le montant de l'abonnement sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance. 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.

Le Client peut opter soit pour l'option à prix fixe pendant une période déterminée, soit pour l'option à prix indexé. Il peut également choisir, si son compteur est adapté, une offre où le prix du kWh varie selon les heures de la journée : c'est le tarif dit « heures pleines/heures creuses ».

Toute modification du prix résultant d'une évolution de taxes, contributions et 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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 de l'électricité 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.

3.1.5 Tarif heures pleines/heures creuses : dans ce cas le prix du kWh varie en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Les heures creuses pendant lesquelles le prix du kWh est moins cher sont déterminées par GEG et figurent sur leur site et sur l'espace Client d'ekWateur. Ce tarif peut être souscrit soit à prix fixe soit à prix variable selon les modalités déterminés au 3.1.3 et 3.1.4. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante de GEG (v. article 3.3.2) sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification. Cette information sera délivrée par ekWateur avant la souscription du Client.

3.2. Eligibilité aux tarifs sociaux

Le Client qui a des ressources inférieures à un seuil défini par les pouvoirs publics - seuil correspondant à l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) ou à la Couverture Maladie Universelle-Complémentaire (CMU-C) - doit bénéficier automatiquement de tarifs plus avantageux.

Ce sont les tarifs dits de première nécessité (TPN), mis en place par l'Etat. Pour toute information complémentaire le Client peut contacter le numéro vert mis en place par le gouvernement :

Depuis le 1^{er} mai 2016, Le chèque énergie prévu par l'article L. 124-1 du Code de l'Énergie, qui remplacera à terme le TPN, est expérimenté dans les départements suivants : Ardèche ; Aveyron ; Côtes-d'Armor ; Pas-de-Calais.

Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et paiement aux ménages dont le revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond défini par l'Etat. Pour toute information complémentaire, le Client peut contacter le numéro vert mis en place par le gouvernement :

3.3. Prix des services complémentaires

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

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

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de GEG disponible sur le site <https://reseaux.geg.fr/> en cliquant sur le lien suivant : https://reseaux.geg.fr/uploads/Document/b8/357_223_GEG_GRD_catalogue_prestations_electricite.pdf

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire GEG, ekWateur refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par GEG à ekWateur pour cette prestation.

Article 4. Modalités de mise en œuvre du contrat

4.1. 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, sous réserve du droit de rétractation susmentionné (voir article 2).

De plus, le Client accepte de verser le montant des frais de mise en service ou à défaut sa première mensualité ou à défaut son 1^{er} mois d'abonnement qui figure sur les conditions particulières, au moment de la souscription du contrat.

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.

4.2. 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 300 € 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 300 €.

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.

4.3. Délai prévisionnel de fourniture

Si le Client change de fournisseur pour ekWateur, le délai prévisionnel de la fourniture d'électricité par ekWateur au Client est de 14 jours.

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. 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 de l'électricité au Client est subordonnée :

- au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par GEG ;

- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur ;

4.4. Index de départ

L'index de consommation pris en compte par ekWateur pour commencer la facturation de l'électricité fournie au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par GEG. A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, ekWateur prend en compte celui calculé par le gestionnaire (GEG) et transmis à ekWateur.

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

Article 5. Durée et résiliation du contrat

5.1. Durée du contrat

Le contrat est à durée indéterminée, le Client peut donc résilier le contrat à tout moment, sans pénalités, sans besoin de justifier d'un quelconque motif.

5.2. Résiliation du contrat

5.2.1 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 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 GEG. Le Client peut demander un relevé spécial à GEG (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2).

5.2.2 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 courrier au Client.

- 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, GEG estime la consommation du Client. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé.

Article 6. 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.

6.1. 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 GEG est disponible pour la facturation du Client, celle-ci le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par GEG 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 une relève spéciale facturée au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de GEG (voir article 3.3.2).

6.2. 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 GEG. 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 GEG 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 GEG 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 GEG (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.

6.3. 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 GEG, 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 GEG 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.

6.4. 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 GEG. 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 GEG (voir article 3.3.2).

Article 7. Paiement

7.1. Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, carte bancaire, prélèvement sur carte bancaire, chèque ou mandat compte. En revanche, si le Client choisit une facture « lissée », alors il devra obligatoirement opter pour le paiement par prélèvement automatique.

7.2. 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.

7.3. Défaut de paiement

A défaut de paiement dans le délai imparti le Client est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sans que cette pénalité ne puisse être inférieure à 7,50 €.

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 minimums, 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.

7.4. 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 s'il est bénéficiaire du TPN 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 avisera 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 8. Responsabilités

8.1. 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 que l'énergie qu'il consomme est couverte par un volume de production d'énergies renouvelables conformément à l'article 1.1 des présentes conditions ;
- assurer au client une adaptation tarifaire conforme à ses besoins conformément au point 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 9) ;
- assurer la protection des données personnelles du Client, conformément aux lois et règlements en vigueur (article 10).

ekWateur n'est en principe pas responsable des défaillances liées à la qualité ou à la continuité de la fourniture relevant de la mission de GEG. 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.

8.2. Responsabilité du gestionnaire de distribution

GEG est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité (coupures, surtensions) de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues aux articles 2 et 6 du document figurant à l'Annexe 1. Il peut s'exonérer de cette responsabilité en invoquant

les cas de force majeure listés à l'article 6-4 du document figurant en Annexe 1.

GEG 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 de l'électricité.

Le Client peut saisir ekWateur pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès de GEG. La procédure est décrite au point 7-2 du document figurant en Annexe 1.

Indépendamment du droit du Client d'exiger une indemnisation de son préjudice résultant d'un défaut de la qualité ou de la continuité de la fourniture, ekWateur est tenu de verser automatiquement une pénalité au Client calculée sur la partie de la facture du Client.

Cette pénalité est égale à 20% du montant dû par le Client au titre du TURPE (voir article 3.1) au bout de six (6) heures d'interruption de la fourniture. Cette pénalité augmente par tranche de 20% toutes les (6) heures supplémentaires d'interruption (voir article 2-2 du document en Annexe 1).

8.3. Responsabilité du client

8.3.1 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.

8.3.2 Vis-à-vis de GEG : 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 3 de l'Annexe 1. En cas de manquement grave à ses obligations, GEG pourra suspendre l'accès au réseau du Client (article 5-5 du document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à GEG. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de GEG dans les conditions fixées à l'article 6-2 de l'Annexe 1.

Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Au cours du contrat, ekWateur pourra modifier les conditions générales de vente, 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.

Article 10. Traitement des réclamations

10.1. 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 GEG à l'adresse suivante <https://reseaux.geg.fr/301-contacts.htm> ou à l'adresse postale :

Gaz Electricité de Grenoble
8 place Robert Schuman
38000 Grenoble

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de GEG 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.

10.2. 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 GEG, 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-sanctions/procedure>.

Article 11. Données personnelles et CNIL

11.1. Collecte et stockage par ekWateur

En acceptant le présent contrat, le Client accepte que ses données personnelles (nom, prénom, adresse...) dont les index de consommation relevés ou calculés par GEG en vertu de l'article 2, 3) de l'annexe 1 dès lors qu'ils sont nécessaires à la facturation, soient collectées par ekWateur auprès du Client lors de la phase de souscription jusqu'à la fin du contrat et fassent l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont collectées puis stockées aux seules fins de permettre à ekWateur d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client. 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, et en tout état de cause pas au-delà d'un délai de cinq (5) ans à compter de la fin du Contrat entre le Client et ekWateur.

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

11.2. Droit d'accès et de rectification du client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

Ce droit peut être exercé par mail transparence@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

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.

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

Les relations entre le client et ekWateur sont régies 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 pour les professionnels
- Aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas

Si le client décide de saisir directement les tribunaux judiciaires, il dispose dans ce cas d'un délai de 5 ans à compter du moment où il a eu connaissance des faits litigieux, sauf cause de suspension ou d'interruption de ce délai prévu par la loi.



**Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation
du Réseau Public de Distribution Basse Tension
pour les clients professionnels et résidentiels en Contrat Unique**
annexe 2 bis au contrat GRD-F

version du 01/05/10

Nb de pages : 5

Avertissement

Dans le présent document le terme "Distributeur" désigne le distributeur Gaz Electricité de Grenoble.

Le présent document est un résumé des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) Basse Tension, qui explicitent les engagements du Distributeur et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client.

Ce document concerne les clients professionnels et résidentiels ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Ces dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « contrat GRD-F », conclu entre le Distributeur et le Fournisseur afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie. La reproduction du contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client, est assurée au moyen de la présente annexe.

Le contrat GRD-F est aussi directement disponible sur le site internet du Distributeur : www.geg.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même site, le Distributeur publie également :

- ses référentiels technique et clientèle¹, qui exposent les règles appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD ;
- son catalogue des prestations qui présente l'offre du Distributeur aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

¹ Les référentiels du distributeur évoluent sous sa pleine et entière responsabilité. En particulier, le référentiel clientèle du distributeur, n'est pas finalisé à la date d'élaboration du présent contrat. Il sera complété ultérieurement sur son site Internet, une fois que seront réalisées les évolutions de son système d'information. Dans l'attente, le Distributeur précise que, d'une façon générale, les procédures qu'il emploie sont les procédures validées dans le cadre des groupes de travail GTE2007 de la Commission de Régulation de l'Energie. Toutefois le Distributeur précise que les différences inhérentes notamment à son organisation et aux capacités des outils informatiques peuvent exister de fait. Lorsqu'il en prend connaissance, le Distributeur fait ses meilleurs efforts pour en informer le Fournisseur, par tout moyen à sa convenance.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les référentiels du Distributeur et dans son catalogue des prestations.

1- LE CADRE GENERAL DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

En tant que gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité sur les territoires qui lui sont concédés, le Distributeur assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession publique de distribution applicable à la zone de desserte du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité de consulter et/ou d'obtenir auprès du Distributeur le cahier des charges de concession dont relève son point de livraison.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le Distributeur peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- établissement, modification, contrôle, entretien et renouvellement des dispositifs de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du Distributeur en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le Distributeur peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées du Distributeur figurent dans le Contrat Unique du Client.

2- LES OBLIGATIONS DU DISTRIBUTEUR DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

2-1 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client

Le Distributeur est tenue à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 du Distributeur est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

2-2 Les obligations du Distributeur à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le Distributeur est tenue à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au point de livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés ci-dessous que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au Distributeur et engage le seul Fournisseur vis à vis de son Client.

➤ Engagements du Distributeur en matière de continuité

Le Distributeur s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au point de livraison du Client, sauf :

- dans les cas qui relèvent de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires (travaux, raisons de sécurité) ;
- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du Distributeur ;
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 5-5 et 5-6 ci-après.

En cas de coupure d'une durée supérieure à six heures imputable à une défaillance du réseau, un abattement est appliqué par le Distributeur à la partie prime fixe de la facturation d'acheminement du Fournisseur du Client.

Cet abattement est égal à :

- 2 % de la part fixe de facturation annuelle de l'acheminement liée à la

puissance souscrite, pour une coupure de plus de six heures et de moins de douze heures ;

- 4% pour une coupure de plus de douze heures et de moins de dix-huit heures ;
- et ainsi de suite par période entière de six heures.

En aucun cas la somme des abattements ne peut être supérieure au montant de la part fixe de la facturation d'acheminement annuel.

Engagements du Distributeur en matière de qualité de l'onde

Le Distributeur s'engage à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6-4 ci-dessous ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le Distributeur maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée par décret : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Le Distributeur dégage toute responsabilité lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus aux faits de tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de sa part.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des référentiels du Distributeur et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le Distributeur n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant. Si il ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du Distributeur, le Distributeur verse, sur demande du Fournisseur, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Si le rendez-vous nécessaire à la réalisation de la prestation est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le Distributeur facture un frais pour déplacement vain.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le Distributeur est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le

compteur pour l'enregistrement des consommations et le disjoncteur de branchement réglé en fonction de la puissance souscrite ;

- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le Distributeur, à l'exception du disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

Le Distributeur est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'il a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du Distributeur, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le Distributeur, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du Distributeur si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD et, en cas de nécessité, le développer ou le renforcer dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le Distributeur les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre 10 heures mais ne peut en aucun cas les dépasser.

Lorsque le Distributeur est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, il fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le Distributeur met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du Distributeur relatifs à la coupure subie.

Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la confidentialité des données

Le Distributeur préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont il a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la loi n° 2000-108 du 10 février 2000.

Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, au Distributeur sont protégées au titre de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification portant sur les données le concernant. Le Client peut exercer ce droit soit via son Fournisseur, soit directement auprès du Distributeur par courrier adressé à :

Gaz Electricité de Grenoble
Département Accès Réseaux
8, place Robert Schuman – BP 183
38042 Grenoble Cedex 9

ou par courriel à :

Relation-grd-f-elec@geg.fr

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du Distributeur est engagée au titre du paragraphe 6-1

2-3 Les obligations du Distributeur à l'égard du Fournisseur

Le Distributeur s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre l'accès du Client au RPD à sa demande ;
- transmettre au responsable d'équilibre qu'il a désigné des données de reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du site internet du Distributeur.

3- LES OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR. Elle est entretenue aux frais du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le Distributeur n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- prendre les mesures nécessaires pour que son installation n'émette pas sur le RPD des perturbations dont le niveau dépasse les limites admissibles sur le plan réglementaire ;
- veiller à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation en régime normal du RPD et de faire face à celles qui peuvent être générées par les situations exceptionnelles ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le Distributeur se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès du Distributeur aux dispositifs de comptage et respecter les règles de sécurité applicables

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au Distributeur d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage
- le dépannage des dispositifs de comptage ;
- le relevé du compteur au moins une fois par an si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du Distributeur.

Si un compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le Distributeur peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement.

Le Client autorise le Distributeur à communiquer ses données de comptage au Fournisseur.

3) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau

4) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du Distributeur.

En cas de fonctionnement défectueux du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le Distributeur, une rectification de facturation est établie. Cette rectification est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut, avec celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

5) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son point de livraison, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit "d'injection" auprès du Distributeur. En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrit du Distributeur.

4- LE FOURNISSEUR ET L'ACCES/UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du Distributeur, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse ;
- souscrire pour lui auprès du Distributeur un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment au Distributeur ;
- l'informer en cas de défaillance telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance ;
- payer au Distributeur dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du Distributeur à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses clients ;
- mettre à disposition du Distributeur les mises à jour des données concernant le Client.

5- MISE EN ŒUVRE DE L'ACCES ET DE L'UTILISATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

5-1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;
- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas où elle a été maintenue, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension, le Client doit

produire une nouvelle attestation de conformité.

5-2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le Distributeur. Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5-3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues. En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5-4 Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article 22 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée, ou par le Distributeur, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre fournisseur de son choix.

5-5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Distributeur

Le Distributeur peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du Distributeur ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le Distributeur, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le Distributeur ;
- refus du Client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;

- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client ;

5-6 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur en cas d'impayés

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au Distributeur de suspendre l'accès au RPD du Client ;
- ou de demander au Distributeur de limiter la puissance chez le Client ; cette prestation n'est possible que pour les clients résidentiels.

6- RESPONSABILITE

6-1 Responsabilité du Distributeur vis-à-vis du Client

Le Distributeur est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du Distributeur pour les engagements du Distributeur vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6-2 Responsabilité du Client vis-à-vis du Distributeur

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au Distributeur en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Distributeur peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Il en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6-3 Responsabilité entre le Distributeur et le Fournisseur

Le Distributeur et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des obligations mises à leur charge au titre du contrat GRD-F.

La responsabilité de chacun est limitée à la réparation des dommages directs et certains causés à l'autre. Le Distributeur est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du Distributeur vis-à-vis du Client.

6-4 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du Distributeur et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients (y compris ceux alimentés par d'autres Distributeurs que Gaz Electricité de Grenoble ou par le RPT), sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de délestage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;

- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique ;
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7- RECLAMATIONS ET RECOURS

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du Distributeur en lui adressant un courrier ou un courriel.

7-1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur.

Le Fournisseur transmet au Distributeur la réclamation lorsqu'elle concerne le Distributeur, selon les modalités convenues. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7-2 Réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du Distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser au Fournisseur à minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Le Fournisseur transmet la réclamation au Distributeur dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client, selon les modalités convenues.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le Distributeur procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'accord sur le principe d'une indemnisation du Client, celui-ci doit constituer un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants. Il transmet ce dossier à son Fournisseur qui le communique au Distributeur.

A l'issue de l'instruction, le Distributeur ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de désaccord sur le principe ou le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au Distributeur via son Fournisseur d'organiser une expertise amiable. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client pourra saisir le tribunal compétent.

7-3 Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du Distributeur en vue d'un examen de sa demande.

Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur.

Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente. Si le Client est un client disposant d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, il peut également faire appel au Médiateur de l'Energie.

8- REVISION DU PRESENT DOCUMENT

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de :

ekWateur
BP 4005669572
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'électricité et(*) /ou(*) de gaz (*) ci-dessous :

Contrat souscrit le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

() Rayez la mention inutile.*

Quelques reflexes pour mieux consommer

Dans un souci de préservation de l'environnement et de diminution de la facture d'énergie des ménages, il est recommandé au consommateur de suivre certaines bonnes pratiques¹ :

- surveiller les températures des radiateurs en programmant une température de 19 °C le jour et de 16 °C la nuit. Dans les pièces peu occupées, 16 °C peuvent être maintenus même en journée. C'est facile grâce aux horloges de programmation et aux robinets thermostatiques des radiateurs. **Au-dessus de 20°C chaque degré supplémentaire équivaut à 7% de consommation de plus sur la facture ;**
- ne pas hésiter à baisser le chauffage lors des beaux jours de printemps et d'automne et en cas d'absence ;
- ouvrir les robinets d'eau chaude à bon escient, laisser les mitigeurs des robinets sur la position la plus froide ; régler la température du chauffe-eau (hors CET²) entre 55 et 60 °C : cela suffit à limiter le développement de bactéries pathogènes et évite un entartrage trop rapide de l'appareil ;
- régler la température du CET entre 45 et 50 °C pour éviter de dégrader ses performances ; en cas d'absence prolongée, éteindre le CET ou votre chauffe-eau : cela évite de gaspiller l'énergie utilisée pour maintenir l'eau à bonne température quand il n'y a pas de demande.
- purger régulièrement les radiateurs et **faire entretenir les chaudières individuelles une fois par an.**

Car « l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas » !

¹ Recommandations de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie, issues de leur guide pratique « Chauffez sans gaspiller » disponible en intégralité à l'adresse suivante :

<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-se-chauffer-sans-gaspiller.pdf>

² Chauffe-eau thermodynamique