

Conditions Générales de vente offre électricité

EN VIGUEUR AU 11/10/2024

EKWATEUR PRO

Siège social : 79 Rue de Clichy - 75009 Paris

Société par actions simplifiée au capital de 5 464 152 euros

RCS Paris 891 588 154

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

Par téléphone au 09.77.40.10.47 ou au 09.77.40.10.37 (prix d'un appel local)

Par mail à l'adresse : mspro@ekwateur.fr

Par courrier à l'adresse suivante :

Ekwateur Pro

BP 60278

69132 ECULLY CEDEX

Notre équipe reste à votre disposition du lundi au vendredi de 9h30 à 17h.

Le service sera fermé les samedis, dimanches et jours fériés

Définitions

Point de livraison (PDL) : est le numéro unique composé de 14 chiffres permettant d'identifier votre point de livraison. Il permet à Ekwateur de communiquer à l'entreprise locale de distribution) le site dans lequel l'électricité devra être livrée.

Puissance souscrite : désigne la puissance maximale que le consommateur peut appeler sur le réseau en fonction de sa consommation. Cette puissance peut varier entre 0,1 et 250 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 local professionnel, situé en France

métropolitaine hors Corse, pour une puissance souscrite comprise entre 0,1 et 250 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 exprimée en MWh 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).

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

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 Pro et le Client situé en France métropolitaine continentale, dans le territoire desservi par SER.

1.1.1. La fourniture d'énergie

Cette relation contractuelle 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 250 kVA.

L'électricité fournie est 100 % renouvelable et certifiée par le mécanisme de Garanties d'Origine Européen (ou Français à la demande du client).

Ce mécanisme garantit que soit injectée dans le réseau une quantité d'électricité produite à partir de sources renouvelables équivalente à l'intégralité de la consommation du Client.

Chaque mois, Ekwateur s'assure d'acheter autant de Garanties d'Origine que le Client a consommé d'énergie.

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

Le Client a la possibilité d'opter pour l'option Premium « Petites installations » permettant de choisir une centrale de préférence parmi une liste de petites installations françaises d'électricité 100% renouvelable proposées par Ekwateur sur son site Web, moyennant un supplément par MWh.

Ekwateur s'engage alors à ce qu'au moins 70% de l'énergie fournie annuellement dans le cadre de l'offre Premium soit tracée par des Garanties d'Origine provenant des installations d'un producteur de son portefeuille et 30% au plus par des Garanties d'Origine provenant de sites de production renouvelables implantés sur le territoire français.

1.1.2. La fourniture d'informations

Ekwateur communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.

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.

Les conditions particulières de vente prévalent sur les conditions générales de vente.

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 dénommé SER (voir leur site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.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 SER pour la fourniture de l'électricité.

SER 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 Pro et SER afin de permettre l'accès au réseau de tous les Clients présents et à venir d'Ekwateur Pro.

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 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 l'électricité, pour lui fournir un devis, analyser sa consommation, enrichir des statistiques et pour établir ses factures.

Article 2. Prix du service proposé

2.1. Prix du service principal

La proposition tarifaire indique de manière distincte toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur.

2.1.1 Devoir d'information : Ekwateur s'engage à répondre à toute question du Client visant à diminuer la consommation d'électricité de son site, à le conseiller et l'accompagner dans ses démarches.

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

Cette proposition tarifaire est composée d'une part « fourniture » fixe et d'une part consommation, qui varie en fonction du nombre de MWh consommé par le Client sur la période de facturation.

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 proposé.

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, et ce sous réserve de l'article L. 224-10 du Code de la consommation dans la mesure où il serait applicable au Contrat.

2.1.3 Le prix fixe : le prix fixe consiste pour Ekwateur à proposer au Client un prix du MWh 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.

2.1.4 Tarif heures pleines/heures creuses : dans ce cas le prix du MWh varie en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Les heures creuses pendant lesquelles le prix du MWh est moins cher sont déterminées par SER et figurent sur leur site. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante de SER 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.

2.2. Prix des services complémentaires

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

2.3.2 Services complémentaires de SER : 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 SER, soit directement auprès d'Ekwateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations SER disponible sur le site <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr> en cliquant sur le lien suivant : <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Documentation/catalogues-des-prestations>

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

Article 3. Modalités de mise en œuvre du contrat

3.1. Notation financière

Lors de la souscription d'un Client Professionnel et au cours du Contrat, Ekwateur pourra demander à une agence de notation de son choix, d'apprécier le risque d'insolvabilité. S'il existe un risque avéré de défaut de paiement, le versement d'un dépôt de garantie pourra être demandé au Client conformément aux conditions définies à l'Article 3.2 ci-après.

3.2. Dépôt de garantie

Ekwateur se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la phase de souscription, un dépôt de garantie dont le montant figurera dans les conditions particulières du Client.

Le Client devra procéder au versement de ce dépôt de garantie dans les quarante-huit (48) heures suivant la signature du Contrat par le Client et s'engage à fournir une preuve de virement à Ekwateur dans les plus brefs délais.

Seuls les virements sont autorisés pour procéder au versement de ce dépôt de garantie. A défaut de versement dans les quarante-huit (48) heures Ekwateur ne pourra garantir le prix proposé au jour de la remise de l'offre.

Le remboursement du dépôt de garantie interviendra dans un délai de deux (2) mois à l'occasion de la résiliation ou à l'échéance du Contrat sous réserve du paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client.

3.3. 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.

Ekwateur confirmera la bonne souscription de l'offre au Client, et lui communiquera l'ensemble contractuel sur un support durable.

3.4. 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. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément aux engagements de SER (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. 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 SER ;
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur.

3.5. 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 SER. A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, Ekwateur prend en compte celui calculé par le gestionnaire (SER) et transmis à Ekwateur.

S'il existe un index relevé par SER 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 compter de la 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 moyennant des frais prévus à l'article 4.2.3.

Le Client qui souhaite résilier son contrat en informe Ekwateur soit par téléphone au 09.77.40.10.47 ou au 09.77.40.10.37 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse mspro@ekwateur.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Ekwateur PRO
BP 60278 69132
ECULLY CEDEX.

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 SER. Le Client peut demander un relevé spécial à SER (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 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 6.3 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, SER estime la consommation du Client. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé.

4.2.3 Frais de résiliation anticipée et indemnité

En cas de résiliation anticipée du contrat de la part du Client ou de résiliation du Fournisseur du fait d'un manquement du Client, ce dernier restera redevable des sommes stipulées dans les conditions particulières.

Article 5. Modalités de facturation

La facturation se fera au plus proche de la consommation réelle du Client. 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.

5.1. Facturation saisonnalisée

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

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

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

A défaut d'index relevé par SER 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 SER (voir article 2.3.2).

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

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

5.3. 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 SER. 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 SER (voir article 3.3.2).

Article 6. Paiement

6.1. Modalités de paiement

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

6.2. Délai de paiement

Le Client doit s'acquitter de sa facture dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa date d'émission, qui figure sur la facture.

6.3. Défaut de paiement

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.

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 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 ;
- 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 5.2) 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

exclusive de SER 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.

La responsabilité du Fournisseur ne peut être recherchée pour des causes autres que celles définies ci-avant. Quoi qu'il en soit, si la responsabilité du Fournisseur était établie, elle sera limitée aux dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif, et ne pourra excéder le montant acquitté par le Client au titre de l'exécution du Contrat. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute lourde du Fournisseur.

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

SER 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 à l'article 2-2 et à l'article 6-1 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.

SER 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 SER. 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).

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 inexactes 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, étant précisé que le quantum de ces préjudices peut excéder les sommes mentionnées à l'article 4.2.

7.3.2 Vis-à-vis de SER : 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, SER 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 ENE-DIS. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de SER dans les conditions fixées à l'article 6-2 de l'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 voie électronique.

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 : mspro@ekwateur.fr , par téléphone au 09.77.40.10.47 ou au 09.77.40.10.37 ou par courrier à l'adresse postale :

Ekwateur PRO
BP 60278
69132 ECULLY CEDEX,

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 SER à l'adresse suivante <http://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/formulaires/contact> ou à l'adresse postale :

Strasbourg Electricité Réseaux
26 boulevard du Président Wilson
67000 Strasbourg

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de SER 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, s'il relève du régime des microentreprises au sens de l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, 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

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau SER, 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 10. Données personnelles et CNIL

10.1. Collecte et stockage par Ekwateur

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

10.2. Traitement des données personnelles par Ekwateur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers a obtenu la habilitation par Ekwateur pour l'exécution du présent contrat.

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

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

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

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

10.3. Droit d'accès et de rectification du Client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de communication de ses données dans un format exploitable, de rectification, de suppression et un droit de limitation au traitement de ses données personnelles.

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

Ekwateur PRO

BP 60278

69132 ECULLY CEDEX

Le Client doit justifier de son identité en joignant par exemple une copie d'un titre d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire).

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

10.4. 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. Cession

Ekwateur pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses éventuelles filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, (iiii) à tout tiers, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord total d'Ekwateur.

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, de l'exécution ou de la résiliation 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.