

## Fiche d'information standardisée

### Offre Ekwateur gaz

**Fiche d'information standardisée** de l'Offre de fourniture **de gaz**.

<p><b>1</b></p>	<p>Caractéristiques de l'Offre gaz  (Article 1.1 des CGV)</p>	<p>L'Offre inclut le service de fourniture de gaz et de gestion de l'accès au réseau.</p> <p>Composition des sources de production de gaz de l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biométhane : le pourcentage de biométhane constituant l'offre du Client est indiqué dans les conditions particulières. Ce pourcentage est susceptible d'évoluer à la hausse pendant la période contractuelle de tarif déterminée dans les conditions particulières de vente (CPV) ;</li> <li>- 100% renouvelable moyennant un supplément par MWh.</li> </ul> <p>Le gaz 100 % renouvelable est certifié par le mécanisme européen de garanties d'origine.</p> <p>Ce mécanisme garantit qu'est injectée dans le réseau une quantité de gaz produite à partir de sources renouvelables équivalente à la consommation du Client, à proportion de la quantité de biométhane choisie par le Client.</p> <p>Ekwateur peut en apporter la preuve à tout moment, conformément à la réglementation sur les Garantie d'Origine (Article L 446-3 du Code de l'énergie).</p> <p>Les garanties d'origine acquises par Ekwateur proviennent exclusivement de producteurs de biométhane français.</p> <p>Chaque année Ekwateur s'assure d'acheter auprès des producteurs autant de garanties d'origine que le Client</p>
-----------------	---	--

		a consommé d'énergie, à proportion de la quantité de biométhane choisie par le Client.
2	Prix appliqué au Client (Article 2.1 des CGV)	<p>Le prix applicable au Client figure dans les conditions particulières qui lui sont remises avant sa souscription définitive à l'offre.</p> <p>Ce prix dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par Ekwateur et qui sont présentées sur son site internet à l'adresse suivante : <a href="https://ekwateur.fr/prix-gaz-ekwateur/">https://ekwateur.fr/prix-gaz-ekwateur/</a></p> <p>La grille tarifaire comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'abonnement, exprimé en €/mois, dont le montant dépend de la Consommation Annuelle de Référence telle que transmise par GRDF, et de l'offre choisie par le Client,</li> <li>- La consommation exprimée en €/kWh dont le montant dépend du tarif d'acheminement de gaz, de la zone tarifaire et de l'offre choisie par le Client.</li> <li>- Toutes les taxes, impôts, contributions, tarifs d'acheminements, de transport, de stockage ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur.</li> </ul>
3	Conclusion et durée du contrat (Articles 3.1, 3.2 et 5.1 des CGV)	<p>Le Contrat est conclu et entre en vigueur à sa date de signature par le Client ou dès son acceptation, exprès ou tacite, par voie électronique ou par téléphone, sous réserve du droit de rétractation.</p> <p>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 trois cents euros (300). 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.</p> <p>Le contrat est à durée indéterminée sauf en cas de durée déterminée mentionnée dans les conditions</p>

		<p>particulières. Le Client peut résilier à tout moment.</p> <p>Le Fournisseur s'engage à maintenir son offre (hors modification des taxes, contributions et de l'ATRT/ATRD) pendant 12 mois pour les clients choisissant l'offre à prix fixe et 1 mois pour les clients choisissant l'offre à prix variable.</p>
4	<p>Facturation et modalités de paiement (Article 6 et 7 des CGV)</p>	<p>La facture est établie sur la consommation relevée par le gestionnaire, à défaut par le client, à défaut sur une estimation.</p> <p>La facture peut être soit « saisonnalisée » établie tous les mois, soit « lissée » établie une fois par an.</p> <p>La facture est émise soit sur support papier soit, avec l'accord exprès du Client, sur support électronique.</p> <p>La facture est acquittée dans les 14 jours à compter de son émission soit par prélèvement automatique, carte bancaire, chèque ou mandat compte.</p> <p>Si le Client a choisi une facture lissée, il accepte de payer sa facture uniquement par prélèvement automatique.</p>
5	<p>Gestion des trop perçus (Articles 6.2 et 6.3 des CGV)</p>	<p>Si le Client a choisi une <b>facturation lissée</b>, en cas de 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 ou bien par déduction sur la prochaine facture, sauf demande contraire du Client.</p> <p>Si le trop-perçu est lié à un <b>index de facturation erroné</b>, le Client sera remboursé dans un délai maximum de quinze (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 (3) fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à sept euros cinquante (7,50 €) TTC.</p>

6	Conditions de révision des prix (Articles 2.1.1 et 2.1.2 des CGV)	<p>Si le Client a choisi une <b>offre à prix fixe</b>, ce dernier reste inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente sauf en cas de création, ou modification de taxes, impôts, contributions, Tarifs d'acheminements, de transport, de stockage ou charges de toute nature.</p> <p>Dans ce cas, la modification imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'Ekwateur en informe préalablement le Client.</p> <p>Un mois (1) 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.</p> <p>Si le Client a choisi une <b>offre à prix variable</b>, la part fourniture en €/MWh varie tous les mois en fonction des conditions d'approvisionnement et des redevances dues aux gestionnaires de réseau. Les prix sont annoncés au moins trente (30) jours à l'avance sur l'espace client pour que le Client ait toujours la visibilité sur son prix actuel et le prix du mois d'après.</p> <p>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.</p> <p>Tout autre projet de modification du prix sera notifié au Client au moins 30 jours avant son application.</p>
---	--	---

7	<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client (Article 5.2.1 des CGV)</p>	<p>Le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais ni pénalités.</p> <p>Si le Client résilie pour changer de fournisseur le délai de résiliation dépendra du nouveau fournisseur qui s'occupera de toutes les formalités auprès d'Ekwateur.</p> <p>En cas de déménagement, ou pour tout autre motif, la résiliation pourra être effectuée dans un délai maximum de 30 jours.</p> <p>Le Client notifie sa résiliation à Ekwateur par téléphone, via le site Ekwateur.fr dans la rubrique prévue à cet effet, ou par courrier au service client à l'adresse : Ekwateur <b>BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID.</b></p>
8	<p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur (Article 5.2.2 des CGV)</p>	<p>Ekwateur peut résilier le contrat en cas de manquement grave du Client à ses obligations essentielles, notamment en cas d'impayés, sous réserve d'une mise en demeure préalable. Elle pourra également résilier en cas d'information frauduleuses transmises par le Client.</p>
9	<p>Incidents de paiement* (Article 7.3 des CGV)</p>	<p>En cas de non-paiement de la facture le Client est redevable d'une pénalité à hauteur de 1,5 fois le taux d'intérêt légal avec un minimum forfaitaire de 7,50 € TTC.</p> <p>Cette pénalité n'est pas due si le Client de bonne foi est en situation de précarité ou que sa consommation est anormalement élevée par rapport à ses habitudes de consommation.</p>
10	<p>Service client et réclamations (Article 10 des CGV)</p>	<p>En cas de <b>réclamation</b>, le Client peut contacter gratuitement le service client Ekwateur par mail à l'adresse <a href="mailto:nous-on-repond@ekwateur.fr">nous-on-repond@ekwateur.fr</a>, par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local) ou par courrier à l'adresse postale :</p>

		<p><b>Ekwateur</b> <b>BP 40056,69572</b> <b>LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID.</b></p> <p>EA réception de la réclamation, Ekwateur s'engage à traiter la demande dans un délai raisonnable.</p> <p>A défaut d'accord trouvé entre Ekwateur et le Client dans un délai de deux (2) mois qui suit la saisine du service client, le Client peut saisir le <b>médiateur national de l'énergie</b>, autorité publique indépendante, via son site <a href="http://www.energie-mediateur.fr">www.energie-mediateur.fr</a>, par téléphone au 0 800 112 212 ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :</p> <p><b>Libre réponse n° 59252</b> <b>75443 PARIS CEDEX 09.</b></p> <p>Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau GRDF, il peut saisir le <b>Comité de Règlement des Différents (CoRDIS)</b> qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <a href="http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure">http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure</a></p>
--	--	--

Notes :

\*Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires protégeant les clients démunis (voir article 2.2 des conditions générales). Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un chèque énergie. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité.