



Conditions Générales de vente offre gaz naturel

EN VIGUEUR AU 21/10/2024

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 Pro:

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

Activation : désigne le début de la fourniture d'énergie.

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

Client : désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement, ou personne morale, qui souscrit à une offre de gaz Ekwateur Pro, pour son local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une consommation annuelle de référence inférieure ou égale à 5 GWh.

Conditions de distribution : récapitule les principaux éléments du contrat d'accès au réseau.

Consommation annuelle de référence : désigne l'estimation de la consommation d'énergie en kWh, pour un Site sur une année, dans des conditions climatiques moyennes.

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

GRD : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution.

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

RPD : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz.

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

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

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

Article 1. Objet du Contrat : le contrat unique

1.1. Les conditions générales de vente (CGV)

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

1.1.1. La fourniture d'énergie : cette relation contractuelle porte sur la fourniture d'une quantité de gaz naturel correspondant aux besoins du Client jusqu'à son compteur (ou point de comptage) de classe T1, T2, ou T3. L'éligibilité du Client à la fourniture d'énergie par Ekwateur est déterminée par la compatibilité de la Fréquence Standard de Relève (FSR) de son compteur avec les capacités de fourniture d'Ekwateur Pro d'une part, et, d'autre part, par la consommation annuelle du Client qui ne doit pas dépasser 5 GWh par an.

Composition des sources de production de gaz de l'offre :

- Biométhane : le pourcentage de biométhane constituant l'offre du Client est indiqué dans les conditions particulières.
- 100% renouvelable moyennant un supplément par MWh.

Le Gaz fourni est renouvelable et certifié par le mécanisme européen de Garanties d'Origine.

Ce mécanisme garantit que soit 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.

Ekwateur Pro 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).

Les garanties d'origine acquises par Ekwateur Pro proviennent exclusivement de producteurs de biométhane français.

Chaque année Ekwateur Pro s'assure d'acheter auprès des producteurs autant de garanties d'origine que le Client a consommé d'énergie, à proportion de la quantité de biométhane choisie ou mise à la disposition du Client.

1.1.2. La fourniture d'informations : Ekwateur Pro 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 date convenue dans les conditions particulières, ainsi que de la situation du local ou des locaux à alimenter. Ce document est communiqué au Client par Ekwateur Pro lors de la phase de souscription.

Les conditions particulières 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 R-GDS (voir leur site <https://r-gds.fr/>) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Conditions de distribution » (voir Annexe 1) du gestionnaire de distribution R-GDS.

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

R-GDS détermine la valeur du coefficient qui sert de base à la conversion des m³ de gaz naturel consommés par le Client en kWh dans les conditions fixées à l'article 3.1 des Conditions de distribution. Ce coefficient varie selon le lieu et le temps entre 9 et 12,5 kWh/m³. Celui appliqué au Client figure sur chacune des factures remises par Ekwateur Pro au Client.

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre Ekwateur Pro et R-GDS afin de

permettre l'accès au réseau de tous les clients présents et à venir d'Ekwater 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 Pro quelle que soit sa demande. Ekwateur Pro 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 par le Client.

1.4. Transmission des données de consommation

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

Article 2. Prix du service proposé

2.1. Prix du service principal

Le service principal proposé par Ekwateur Pro consiste à fournir du gaz à un prix de marché, qui dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par Ekwateur Pro. Ce prix figure sur la grille tarifaire personnalisée que le Client reçoit après avoir renseigné toutes les informations le concernant.

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

Il inclut également le droit d'accès au réseau accordé à Ekwateur Pro, à un tarif régulé défini par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il s'agit de l'accès des tiers aux réseaux de distribution (ATRD) et de l'accès des tiers aux réseaux de transport (ATRT).

2.1.1 Devoir d'information : Ekwateur Pro s'engage à répondre à toute question du Client visant à diminuer la consommation de gaz de son (ses) Site(s), 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 « abonnement » qui couvre les coûts fixes d'Ekwateur Pro, et dépend de la consommation annuelle de référence (CAR) du Client et de la commune dans laquelle est située son local professionnel, telle que transmise par R-GDS, et d'une part « consommation », variable, qui dépend du nombre de MWh consommé par le Client au cours de la période de facturation.

Ekwateur Pro 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. Les nouveaux prix sont appliqués dès le premier (1^{er}) jour du mois qui suit la réception de cette information. Outre la modification du prix, le Contrat continuera à s'appliquer dans les mêmes termes.

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

A ce titre, Ekwateur Pro se réserve le droit de modifier ses tarifs deux fois par an, au 1^{er} avril et au 1^{er} juillet, afin de refléter les évolutions des coûts d'acheminement de l'énergie. Ces ajustements tarifaires sont directement liés aux variations de l'ATRT (Accès des Tiers aux Réseaux de Transport) et de l'ATRD (Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution), tels que définis par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Ces modifications permettent à la société de répercuter de manière transparente les changements dans les coûts d'utilisation des réseaux de transport et de distribution.

2.1.3 Le prix fixe : le prix fixe consiste pour Ekwateur Pro 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, tarifs d'acheminement 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 Pro en informe préalablement le Client.

2.1.4 Le à prix variable : le prix variable consiste pour Ekwateur Pro à proposer un prix qui varie en fonction des conditions d'approvisionnement et des redevances dues aux gestionnaires de réseau et de distribution. Ainsi, le prix communiqué lors de la souscription est valable le mois de la souscription. Le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, chaque mois, sans notification préalable du Client. Le nouveau prix sera tenu à la disposition du Client trente (30) jours avant son application, sur son espace client. Le Client peut également prendre connaissance du nouveau prix en contactant le service client soit au 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local) soit par courrier électronique à l'adresse mspro@ekwateur.fr.

A chaque évolution du prix entre deux facturations, Ekwateur Pro 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 Pro le prenne en compte dans la répartition, et dont le détail figure sur la facture. A défaut d'index auto relevé disponible, Ekwateur Pro calculera un index estimé.

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

2.2. Prix des services complémentaires

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

2.2.2 Services complémentaires de R-GDS : 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 R-GDS, soit directement auprès d'Ekwateur Pro.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de R-GDS disponible sur le site www.R-GDS.fr ou cliquant sur le lien suivant : <https://r-gds.fr/referentiel-documentaire/>.

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire R-GDS, Ekwateur Pro refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par R-GDS à Ekwateur Pro 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 Pro 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 Pro 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 Pro 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 Pro 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 Pro 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 Pro, le délai prévisionnel de la fourniture de gaz naturel par Ekwateur Pro au Client est de 14 jours. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément à l'article 9 des conditions de distribution (Annexe 1).

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

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

- au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par R-GDS ;
- 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 Pro pour commencer la facturation du volume de gaz fourni au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par R-GDS.

A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, Ekwateur Pro prend en compte celui calculé par le gestionnaire R-GDS et transmis à Ekwateur Pro.

S'il existe un index relevé par R-GDS 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 Pro 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
ECULLY CEDEX

La résiliation prend effet dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la notification faite par le Client.

Au moment de la résiliation du contrat, et lors de l'émission de la facture de résiliation, Ekwateur Pro prendra en compte l'index calculé par R-GDS. Le Client peut demander un relevé spécial à R-GDS qui, dans ce cas, lui est facturé (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2). A défaut d'index transmis par R-GDS, Ekwateur Pro demandera un index auto-relevé au Client.

4.2.2 Résiliation à l'initiative d'Ekwater Pro : le Contrat pourra être résilié par Ekwateur Pro 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 Pro 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 Pro pourra résilier le contrat si le Client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

Ekwateur Pro se basera sur l'estimation de consommation du Client calculée par R-GDS pour établir la facture de résiliation du Contrat. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé. A défaut d'index transmis par R-GDS, Ekwateur Pro demandera un index auto relevé au Client pour établir la facture de résiliation du Contrat.

4.2.3 Frais de résiliation anticipée : 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 ou via son espace client.

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 <http://ekwateur.fr>, ou transmettre par téléphone à Ekwateur Pro.

A défaut de relève transmise par le Client, la facture se base sur l'estimation effectuée par Ekwateur Pro en fonction de son historique de consommation.

Dès lors qu'un index relevé par R-GDS est disponible pour la facturation du Client, Ekwateur Pro le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par R-GDS 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 R-GDS (voir article 2.3.2).

Si aucun index relevé par R-GDS 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 Pro.

Ekwateur Pro 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 Pro 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 Pro sera redevable de plein droit à l'égard du Client d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à 7,50 € TTC.

5.1. 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 R-GDS du fait de son incohérence avec les derniers index réels à sa disposition. Dans ce cas, et conformément à l'article 3.5, Ekwateur Pro prendra en compte, en priorité, 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 R-GDS 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 Pro 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.

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

6.2. Délai de paiement

Sauf indication contraire sur sa facture, le Client doit s'acquitter de sa facture dans un délai de quinze (15) jours à compter de la 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 Pro 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 Pro 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 Pro 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 R-GDS sur la quasi-totalité du territoire. Cependant, comme indiqué précédemment, Ekwateur Pro est responsable vis-à-vis du Client s'il n'a pas mis tous les moyens en œuvre pour résoudre à toutes les réclamations du Client qui lui sont adressées.

La responsabilité du Fournisseur ne peut être recherchée pour des causes autres que celles définies ci-avant. Quoiqu'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 Pro.

7.2. Responsabilité du gestionnaire de distribution

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

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

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

7.3. Responsabilité du client

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

Article 8. Evolution des conditions contractuelles

Au cours du contrat, Ekwateur Pro pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance. 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 Pro par mail à l'adresse mspro@ekwateur.fr, par téléphone au 09 77 40 66 66 ou par courrier à l'adresse postale:

Ekwateur Pro
BP 60278
69132 ECULLY CEDEX

Le service client d'Ekwateur Pro accuse réception au consommateur de sa réclamation dans un maximum de 48 heures. Sauf difficultés spécifiques, Ekwateur Pro 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 R-GDS à l'adresse suivante : <https://r-gds.fr/aide-et-contact/> ou par téléphone au : 03 88 79 57 00.

Nous appeler

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h, et de 13h30 à 17h

☎ 03 88 79 57 00

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de R-GDS 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 Pro par le client.

9.2. Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre Ekwateur Pro 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.

Le Client peut également le contacter par téléphone :

0 800 112 212 Service & appel gratuits

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau R-GDS, 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 Pro

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

10.2. Traitement des données personnelles par Ekwateur Pro

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

Ekwateur Pro 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 Pro, 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 Pro, 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 Pro.

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

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

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

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

Ekwateur Pro 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 Pro 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 modification, de rectification, de limitation, un droit à la portabilité et un droit de suppression 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 peut être amené à 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 www.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 Pro 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 Pro ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de contrat.

Article 12. Cession

Ekwateur Pro 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 de l'article 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 Pro.

Article 13. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations entre le client et Ekwateur Pro sont régies par le droit français.

Le client et Ekwateur Pro 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.