



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OFFRE ELECTRICITE

En vigueur au 7 décembre 2021

Version adaptée pour les Clients issus de l'Opération « Energie moins chère Ensemble » 2019

EKWATEUR
Siège social : 37 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris
Société Anonyme
Au capital de 1 192 523,90 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

Référence technique ou RTPL : Point(s) où, pour chaque Site, SER 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 SER.

1.1.1. La fourniture d'énergie

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 à s'assurer qu'une quantité d'électricité renouvelable équivalente à l'intégralité de la consommation annuelle du Client est injectée sur le réseau.

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)

En choisissant l'offre Premium « petits producteurs », le Client a la possibilité de choisir une centrale de préférence d'un producteur d'électricité renouvelable parmi les centrales disponibles sur le site au jour de sa souscription. ekWateur s'engage alors à ce qu'au moins 70% de l'énergie fournie annuellement dans le cadre de l'offre premium soit issue d'une centrale d'un petit producteur de son portefeuille et 30% au plus de sites de production implantés sur le territoire français présentant les caractéristiques suivantes :

- Installation de type éolien terrestre ou offshore
- Installation de type photovoltaïque
- Installation de type hydraulique
- Installation de type biomasse
- Installation de type solaire thermique

ekWateur fournira les garanties d'origine associées à l'énergie acquise directement auprès des producteurs

1.1.2. La fourniture de conseils énergétiques

Conformément à son devoir de conseil, ekWateur communiquera au Client des informations concernant sa consommation énergétique.

A la demande du Client, des services de conseils supplémentaires seront proposés au en option payante

1.2 Les conditions particulières de vente

Les conditions générales se complètent du document qui récapitule les conditions particulières de cette relation. Ces dernières dépendent de la situation spécifique du Client, notamment le prix qui dépend de l'offre choisie par le Client ou du délai prévisionnel de fourniture qui dépend de la situation du logement à alimenter. Ce document sera communiqué au Client par ekWateur lors de la phase de souscription.

1.3 Les conditions du gestionnaire de distribution

Le présent contrat intègre les conditions essentielles régissant les relations entre le Client et le gestionnaire de distribution 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 au RPD » (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 et SER afin de permettre l'accès au réseau de tous les clients présents et à venir d'ekWateur.

Si le Client conserve des relations contractuelles directes avec le gestionnaire de distribution en vertu de cette annexe, le Client peut toujours s'adresser à ekWateur quelle que soit sa demande. ekWateur est l'interlocuteur privilégié du Client pour l'exécution de l'ensemble contractuel.

En cas de contradiction entre les différents documents, la disposition la plus favorable au Client prévaut.

Cet ensemble contractuel formé par ces différents documents, est dénommé Contrat Unique et est envoyé au Client par papier ou avec son acceptation expresse sur un support durable, après confirmation de la souscription au contrat par le Client.

1.4 Transmission des données de consommation

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

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 appliquée 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 Clients issus de l'opération « Energie Moins Chère Ensemble » bénéficient d'une offre tarifaire qui ne peut être plus onéreuse que la meilleure offre de marché proposée par ekWateur pour l'énergie concernée. Les différents tarifs d'ekWateur sont disponibles sur [ekWateur.fr](http://ekwateur.fr).

Ce prix inclut toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE), qui correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de distribution SER 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 », 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.

L'offre d'ekWateur, pour ses Clients issus de l'opération « Energie Moins Chère Ensemble » intègre une remise sur consommation accordée au Client selon les modalités de facturations choisies par le Client.

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. 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 cas de refus de cette modification, le Client pourra résilier, sans pénalité, son Contrat dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de réception des nouvelles conditions tarifaires.

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 imposé 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'issu 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, appliqués au 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 SER 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 déterminées au 3.1.3 et 3.1.4. 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.

3.2 Eligibilité aux tarifs sociaux

Le chèque énergie visé à l'article L 124-1 du Code de l'énergie a remplacé les tarifs sociaux au 1^{er}/01/2018.

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.

Tout bénéficiaire peut l'utiliser pour régler tout ou partie de ses factures d'énergie dans les conditions de l'article 7.

Pour toute information complémentaire, le Client peut se rendre sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/ou> contacter le numéro vert mis en place par le gouvernement :

0 805 204 805 Service & appel gratuits

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 SER : 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 SER soit directement auprès d'ekWateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de 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 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 rétraction susmentionné (voir article 2).

De plus, le Client accepte de verser le montant des frais de mise en service et à défaut sa première mensualité ou à défaut l'équivalent d'un (1) mois de consommation d'hiver, tel que cela 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 SER ;
- 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 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 débuter 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 téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local), 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 SER. Le Client peut demander un relevé spécial à SER (voir le catalogue des prestations).

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, SER 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 choisir 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 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 une relève spéciale facturée au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de SER .

EkWateur appliquera à la facture du Client une réduction prenant la forme d'une remise d'un montant de cinquante euros (50 €) TTC. Cette remise est déduite des factures à hauteur de quatre euros et dix sept centimes (4,17 €) TTC pour un Client en facturation saisonnalisée mensuelle.

Lorsque le Client a opté pour une facturation saisonnalisée bimestrielle, la remise est déduite des factures à hauteur de huit euros et trente quatre centimes (8,34 €) TTC tous les deux (2) mois.

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 SER. 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. EkWateur appliquera au Client une remise de cinquante euros (50 €) TTC par énergie sur l'année. Cette remise est déduite des factures communiquées au Client, à hauteur de quatre euros et dix sept centimes (4,17 €) TTC par mois. Lorsque la durée de la l'échéancier est fixé sur une durée inférieure comme indiqué précédemment, la remise sera appliquée au Client au prorata du nombre de mois facturés. Le solde de la remise sera indiqué sur la prochaine facture de régularisation adressée au Client.

Si aucun index relevé par SER 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 SER 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 SER (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 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 par SER 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 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 7. Paiement

7.1 Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, par chèque, par carte bancaire, par prélèvements sur carte bancaire, par mandat compte ou par chèque énergie soit directement sur le site www.chequeenergie.gouv.fr soit en envoyant le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : EkWateur- 37 rue de la Rocheoucauld 75009 Paris.

En revanche, si le Client choisit une facture « lissée », alors il devra obligatoirement opter pour le paiement par prélèvement automatique.

Les créances d'ekWateur vis-à-vis du Client sont nanties au bénéfice de la société GLAS en qualité d'agent des sûretés. 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. GLASSAS, société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros RCS Paris 838 225 290, 40 rue du Colisée - 75008 Paris.

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

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti le Client particulier est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur, sans que le montant de ces pénalités ne soit inférieur à 7,50 € TTC.

Si à l'issue de ces 14 jours et après une mise en demeure d'ekWateur de payer la facture ou la mensualité dans un délai de quinze (15) jours qui suit la date d'émission du courrier, le Client ne s'est toujours pas acquitté de sa facture, alors il est informé par un second courrier d'ekWateur que sa fourniture pourra être suspendue ou interrompue dans un délai de vingt (20) jours minimum, conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008. Cette interruption ou suspension ne peut avoir lieu pendant la trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 31 mars pour le Client particulier.

En cas de défaut ou de retard de paiement dans le délai imparti, le Client Professionnel est de plein droit redevable à l'égard d'ekWateur et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ainsi que d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 euros.

Aucune pénalité ne sera imputée aux clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 3.2.

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 qu'il a déjà bénéficié auparavant d'une aide du Fond de Solidarité, alors l'interruption ou la suspension de la fourniture, ne pourra intervenir qu'à l'issue d'une première mise en demeure donnant 30 jours au consommateur pour la régler. Si aucun accord n'est trouvé pendant ce délai, ekWateur avertira par un second courrier qu'à défaut de paiement dans un délai supplémentaire d'un minimum de vingt (20) jours, la fourniture d'électricité pourra être suspendue ou interrompue (sauf trêve hivernale).

Le Client peut, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, saisir le Fond de Solidarité pour le Logement (services sociaux de son département) afin de l'aider à payer sa facture d'électricité. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est annulée dès le dépôt de la demande au Fond de Solidarité.

Article 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 10) ;
- assurer la protection des données personnelles du Client, conformément aux lois et règlements en vigueur (article 11).

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

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 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.

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 dans le 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 inexactes ou fraudeuses 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 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 dans le document en Annexe 1. En cas de manquement grave à ses obligations, SER pourra suspendre l'accès au réseau du Client (voir document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à SER. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de SER 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 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.

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 :

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 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-sanc-tions/procedure>.

Article 11. Données personnelles et CNIL

11.1 Collecte et stockage par ekWateur

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

11.2 Traitement des données personnelles par ekWateur

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

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

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

Le Client a la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la légité 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 accessibles par les services internes de ekWateur, par des sous-traitants, des partenaires, des établissements financiers, les gestionnaires de réseau de distribution et par tout tiers autorisé conformément aux dispositions légales et réglementaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

11.3 Droit d'accès et de rectification du client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de 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
BP 40056
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le Client doit joindre à sa demande une copie d'un titre d'identité (passport, 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.

11.4 CNIL

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

Article 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. 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, (iv) 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 14. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations entre le client et ekWateur sont régie 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.