



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OFFRE ÉLECTRICITÉ

Mise à jour le 11 avril 2022

Version adaptée pour les Clients issus de l'Opération « Énergie 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

Point de service (PDS) : Point(s) où, pour chaque Site, URM 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'Électricité (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 URM.

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 Règlementation sur les Garanties d'Origine. (Article L314-14 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.

À la demande du Client, des services de conseils supplémentaires seront proposés 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 URM (voir leur site <http://www.urm-metz.fr/site/index.php>) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau de Distribution Basse Tension » (voir Annexe 1) du gestionnaire URM pour la fourniture de l'électricité.

URM 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 URM 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 appliqué au 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.

Ce prix inclut toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur. Il inclut également le Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE), qui correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de distribution URM 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 premiers (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. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, le Client pourra résilier, sans pénalité, son Contrat dans un délai maximum 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 imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ekWateur en informe préalablement le Client.

Le Client qui a opté pour une option à prix fixe ne peut revenir à une offre à prix variable qu'à l'issue d'un délai minimum fixé dans les conditions particulières.

Un mois avant la fin de la période pendant laquelle le prix reste inchangé, ekWateur informera le Client par voie postale ou à sa demande par voie électronique, du nouveau prix proposé.

Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, 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.

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 URM 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 URM (v. article 3.3.2) sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification. Cette information sera délivrée par ekWateur avant la souscription du Client.

3.2 Eligibilité aux tarifs sociaux

Le chèque énergie visé à l'article L 124-1 du Code de l'énergie remplace 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** 

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 URM : 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 URM soit directement auprès d'ekWateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de URM disponible sur le site <https://reseaux.URM.fr/> en cliquant sur le lien suivant : https://reseaux.URM.fr/uploads/Document/b8/357_223_URM_GRD_catalogue_prestations_electricite.pdf

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire URM, ekWateur refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par URM 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 URM ;

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

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

Article 5. Durée et résiliation du contrat

5.1 Durée du contrat

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

5.2 Résiliation du contrat

5.2.1 Résiliation à l'initiative du Client : le contrat peut être résilié à tout moment sans frais ni pénalités par le Client.

- *Résiliation pour changement de fournisseur :* Dans ce cas il suffit que le Client souscrive le contrat auprès de son nouveau fournisseur. Ce dernier s'occupera de toutes les formalités auprès d'ekWateur pour effectuer le changement. Le délai pour que cette résiliation soit prise en compte dépendra du nouveau fournisseur.

- *Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...):* le Client qui souhaite résilier son contrat en informe ekWateur soit par 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 URM. Le Client peut demander un relevé spécial à URM (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2).

5.2.2 Résiliation à l'initiative d'ekWateur : le Contrat pourra être résilié par ekWateur en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par courrier au Client.

- ekWateur pourra résilier le contrat en cas de défaut de paiement par le client, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 7.3 des présentes conditions générales.

- ekWateur pourra résilier le contrat si le client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

ekWateur demandera un index auto relevé au Client pour établir la facture de résiliation du Contrat. A défaut d'index auto relevé, URM estime la consommation du Client. Un relevé spécial peut être demandé par le Client qui lui est dans ce cas facturé.

Article 6. Modalités de facturation

Le Client peut opter pour une facturation « saisonnalisée » ou « lissée » et choisira le mode d'envoi de sa facture à la fin de son parcours de souscription. Le client pourra choisir de recevoir sa facture par courrier postal ou par email et pourra modifier son choix à tout moment en contactant le service client ou via son espace client.

6.1 Facturation saisonnalisée

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

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

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

A défaut d'index relevé par URM 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 URM (voir article 3.3.2).

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 URM. 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 l'échéancier est fixée sur une durée inférieure comme indiquée 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 URM 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 URM 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 URM (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 URM, 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 URM 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 URM. 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 URM (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 prélèvement sur carte bancaire, par mandat compte ou par chèque énergie.

Pour régler en chèque énergie, le Client devra soit se rendre directement sur le site www.chèqueenergie.gouv.fr soit envoyer le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : ekWateur- 37 rue de la Rochefoucauld 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. GLAS SAS, 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.

Lorsque le paiement est dû au Client particulier par ekWateur, en cas de retard dans le remboursement des sommes dues au Client, et après une mise en demeure demeurée sans réponse dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de ladite mise en demeure, ekWateur sera de plein droit redevable à l'égard du Client 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 puisse être inférieur à 7,50 € TTC.

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.

Lorsque le paiement est dû au Client professionnel par ekWateur, et en cas de retard dans le remboursement des sommes dues au Client 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 s'il est bénéficiaire du TPN

ou qu'il a déjà bénéficié auparavant d'une aide du Fond de Solidarité, alors l'interruption ou la suspension de la fourniture, ne pourra intervenir qu'à l'issue d'une première mise en demeure donnant 30 jours au consommateur pour la régler. Si aucun accord n'est trouvé pendant ce délai, ekWateur 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 URM. 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

URM 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.

URM 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 URM. La procédure est décrite au point 7-2 du document figurant en Annexe 1.

Indépendamment du droit du Client d'exiger une indemnisation de son préjudice résultant d'un défaut de la qualité ou de la continuité de la fourniture,

ekWateur est tenu de verser automatiquement une pénalité au Client calculée sur la partie de la facture du Client.

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

8.3 Responsabilité du client

8.3.1 Vis-à-vis d'ekWateur : Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'ekWateur en cas de non-paiement de sa facture ou de sa mensualité dans les délais impartis, en cas de transmission d'informations inexacts ou frauduleuses le concernant, en cas de fraude du Client notamment liée au fonctionnement de son compteur. Il devra indemniser tous les préjudices directs qui en résultent pour ekWateur.

8.3.2 Vis-à-vis de URM : 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 (document en Annexe 1). En cas de manquement grave à ses obligations, URM pourra suspendre l'accès au réseau du Client (article 8.2 du document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à URM. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de URM dans les conditions fixées à l'article 6.2 de l'Annexe 1.

Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Sans préjudice des dispositions de l'article 3.1.3, 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 à la demande du Client par courrier postal. Le Client qui n'accepterait pas ces modifications pourra résilier son Contrat, sans frais, dans un délai de trois (3) mois maximum à compter de la réception de la communication de la modification des conditions contractuelles, ainsi qu'en dispose l'article L 224-10 du Code de la consommation.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux modifications contractuelles imposées par une loi ou un règlement.

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

URM
2bis rue Ardant du Picq
BP 10102
57014 Metz Cedex 01

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de URM 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 à 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 URM, 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

ekWateur, en sa qualité de responsable de traitement collecte et stocke des 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. Ce traitement a pour finalité la gestion du Contrat (fourniture d'électricité et Services Associés, facturation, recouvrement).

Ces données sont collectées puis stockées aux seules fins de permettre à ekWateur d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client. ekWateur sera amené à communiquer ces données à des sous-traitants pour la bonne exécution du contrat.

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

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

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

ekWateur ne conservera les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de traitement, et en tout état de cause pas au-delà d'un délai de cinq (5) ans à compter de la fin du Contrat entre le Client et ekWateur.

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

ekWateur a rédigé une Politique de confidentialité relative à ces données personnelles accessible à l'adresse <https://ekwateur.fr/politique-de-confidentialite>. Le Client s'engage à avoir pris connaissance de cette politique.

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 a la possibilité de retirer son consentement à tout moment, étant précisé que ce retrait n'aura pas pour effet de compromettre la licéité du traitement qui serait fondé sur le consentement avant ledit retrait.

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](http://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, (iiii) à tout tiers, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord total d'ekWateur.

Article 14. Droit applicable et règlement des litiges

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

Le client et ekWateur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend issue de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat.

A défaut d'accord amiable, étant entendu que le recours à une procédure amiable étant facultatif, le différend sera soumis :

- Au tribunal de commerce de Paris pour les professionnels
- Aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas

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

**Synthèse des règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation
du Réseau Public de Distribution Basse Tension exploité par URM-GRD
pour les Clients en Contrat Unique avec une puissance supérieure à 36 kVA
Annexe Synthèse BT > 36 kVA au contrat GRD-Fournisseur**

Avertissement : le présent document est une sélection des clauses des règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution pour les points de livraison alimentés en Basse tension et de puissance souscrite supérieure à 36 kVA au travers d'un Contrat Unique conclu entre le Client et le Fournisseur. Il concerne les Clients ayant signé avec un fournisseur un Contrat Unique, c'est-à-dire un contrat regroupant fourniture et accès/utilisation du RPD.

Les règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution explicitent les engagements de URM et du Fournisseur vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client.

Elles peuvent être obtenues sur simple demande auprès du Fournisseur et sont également disponibles sur le site Internet de URM : www.urm-metz.fr.

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

- son référentiel technique qui expose les dispositions réglementaires et les règles complémentaires appliquées à l'ensemble des utilisateurs du RPD,
- son Catalogue des prestations présentant l'offre de URM aux clients et aux fournisseurs d'électricité. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités définies dans le référentiel technique et dans le Catalogue des prestations de URM.

1 - Cadre général de l'accès au Réseau Public de Distribution (RPD)

URM assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions d'efficacité et de qualité régies par les textes réglementaires en vigueur.

1.1 Souscription du Contrat Unique

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et signe avec lui un Contrat Unique. Le Client dispose alors d'un seul interlocuteur en la personne de son Fournisseur, tant pour l'acheminement que pour la fourniture.

Le dispositif contractuel général d'un Client comprend :

- les règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- le cas échéant une Convention de Raccordement,
- le cas échéant, une Convention d'Exploitation.

1.2 URM et l'accès au RPD

URM s'engage à :

- a) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison désigné par le Fournisseur, en respectant certains standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité,
- b) réaliser les interventions techniques nécessaires en particulier celles relatives au dépannage,
- c) assurer la confidentialité des données,
- d) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD,
- e) informer le Fournisseur et le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité,
- f) répondre aux demandes d'information du Fournisseur et des Clients lors des coupures pour incident affectant le RPD,
- g) indemniser les Clients en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et/ou de qualité de l'onde électrique,

- h) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur, selon les dispositions réglementaires applicables,
- i) entretenir le RPD, et, dans les zones géographiques où elle en a la maîtrise d'ouvrage, renforcer le RPD en cas de nécessité,
- j) assurer l'accueil des demandes du Fournisseur.

1.3 Le Fournisseur et l'accès au RPD

Le Fournisseur s'engage à :

- a) assurer l'accueil du Client,
- b) intégrer dans le Contrats Unique, selon les modalités de son choix, le document de synthèse applicable, relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD,
- c) informer le Client relativement aux règles générales, applicables relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, en les lui fournissant sur simple demande,
- d) informer le Client que ce dernier engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers quelconque et notamment à URM,
- e) organiser le recueil de l'ensemble des réclamations du Client relatives au Contrat Unique,
- f) informer le Client en cas de défaillance de la part du Fournisseur.
- g) souscrire auprès de URM pour le Client un accès au Réseau respectant la capacité des ouvrages,
- h) payer à URM dans les délais convenus les coûts relatifs à l'accès et à l'utilisation du Réseau et les prestations techniques nécessaires concernant le Client,
- i) conseiller le Client sur la formule tarifaire d'utilisation des Réseaux et la puissance à souscrire.

1.4 Le Client et l'accès au RPD

Le Client s'engage notamment à :

- a) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables,
- b) garantir le libre accès de URM aux installations de comptage et respecter les règles de sécurité applicables,
- c) respecter un taux limite de perturbations causées par son installation sur le RPD et satisfaire à une obligation de prudence en matière de qualité et de continuité de l'onde électrique, tant pour éviter de perturber le RPD que pour supporter les conséquences des perturbations sur le réseau,
- d) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel,
- e) le cas échéant, déclarer et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose.

1.5 Relations directes entre URM et Client

Le Fournisseur est l'interlocuteur du Client à la fois pour la fourniture de l'énergie électrique et pour l'accès au RPD et son utilisation.

Le Client peut s'adresser directement à URM (dont le numéro de téléphone de dépannage sera indiqué sur la facture du Client), et URM peut être amenée à intervenir directement auprès du Client dans les cas suivants :

- l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien et le renouvellement des Dispositifs de comptage,
- le dépannage de ces Dispositifs de comptage,
- le contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non perturbation du RPD,

- les incidents sur le RPD provoquant des interruptions d'alimentation ou des perturbations chez le Client et nécessitant un dépannage de la part de URM,
- les enquêtes que URM peut être amenée à entreprendre auprès des Clients en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

2 - Mise en œuvre de l'accès au RPD

2.1 Mise en service

La mise en service d'une installation neuve nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement. La mise en service des installations du Client est alors subordonnée :

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

La mise en service d'une installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations, ayant nécessité une mise hors tension ou soumise à l'arrêté préfectoral n° 96-DACI/2 du 2 décembre 1996, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité visée par CONSUEL.

2.2 Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec URM.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

2.3 Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 2.4 s'appliquent.

2.4 Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant, ou par URM, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre fournisseur de son choix.

3 - Comptage

URM assure la fourniture du matériel de comptage et exerce l'ensemble des activités afférentes.

Elle procède notamment à

- la facturation au Fournisseur du tarif d'utilisation du RPD,
- la transmission au Fournisseur des données qui lui sont nécessaires pour facturer la fourniture d'électricité au Client,
- la transmission au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur des données de reconstitution des flux.

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

3.1 Description et objet du matériel de comptage

Le matériel de comptage comprend notamment le compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la Puissance Souscrite.

Le matériel de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles.

3.2 Accès au matériel de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à URM d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage,
- le dépannage des Dispositifs de comptage,

- le relevé du Compteur au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage de URM.

Si un Compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, URM peut exiger un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé spécifiquement.

3.3 Entretien et vérification des appareils

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage fournis par URM sont assurés par cette dernière. Les frais correspondants sont à la charge de URM, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander à tout moment la vérification de ces appareils, soit par URM, soit par un expert choisi en commun accord. Lorsque les appareils de comptage ont été fournis par URM, les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de URM si ces appareils ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

3.4 Fraude et dysfonctionnement de comptage

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

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

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

4 - Continuité et qualité de l'onde électrique

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

4.1 Engagements de URM

4.1.1 Engagements de URM en matière de qualité de l'onde électrique

La tension contractuelle mise à disposition au Point de Livraison est de 400 V en courant triphasé. La tension de fourniture est comprise entre 358 V et 423 V. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Herz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

4.1.2 Engagements de URM en matière de continuité

URM s'engage à mettre tous les moyens en œuvre en vue d'assurer la disponibilité du RPD pour acheminer l'électricité jusqu'au Point de Livraison du Client, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6.3 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou des limites des techniques existantes au moment de l'incident, ainsi que dans les cas énoncés ci-après :

- lorsque la continuité est interrompue du fait de tiers pour des raisons accidentelles, sans faute de la part de URM,
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires ; elles sont alors portées à la connaissance du Client avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées,
- dans les cas de refus d'accès au réseau et de suspension de l'accès au réseau traités aux paragraphes 8.2 et 8.3 ci-après.

4.1.3 Engagements de URM en matière de qualité

URM s'engage, sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure décrits au paragraphe 6.3 ci-dessous, ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, à livrer au Client une énergie d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

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

4.1.4 Coupures d'une durée supérieure à 6 heures

La composante annuelle fonction de la Puissance Souscrite du Tarif d'Utilisation des Réseaux fait l'objet d'un abattement forfaitaire, en cas de coupure d'une durée supérieure à 6 heures, de 2% par période de 6 heures de coupure.

La somme des abattements consentis au cours d'une année civile ne peut être supérieure au montant annuel de la part fixe de la facturation de l'acheminement annuel.

L'abattement est appliqué sur la facture par URM au Fournisseur à charge pour lui de le répercuter au Client.

4.1.5 Information des Clients

URM met à disposition un numéro d'appel permettant au Client d'obtenir les renseignements en possession de URM relatifs à la coupure subie, éventuellement via un serveur vocal.

4.1.6 Perturbations générées par les travaux sur le RPD

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, elles sont alors portées à la connaissance des clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées.

5 - Règles de sécurité

5.1 Règles générales de sécurité

La distribution de l'énergie électrique par URM et son enlèvement par le Client sont effectués en se conformant strictement à la réglementation applicable relative à l'électricité et la sécurité.

Le Client et URM sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel de part et d'autre de la limite de propriété des ouvrages de raccordement.

5.2 Installation électrique intérieure du Client

L'installation électrique intérieure du Client commence aux bornes de sortie du disjoncteur de branchement.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100. Une attestation de conformité, visée par CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité) sera exigée par URM avant toute mise en service d'une installation nouvelle. Elle est entretenue aux frais du propriétaire ou du Client ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde desdites installations, de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le Réseau Public de Distribution exploité par URM, et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

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

URM se réserve le droit de contrôler le respect de ces engagements par le Client.

5.3 Moyens de production d'électricité chez le Client

Le Client peut mettre en œuvre des moyens de production d'électricité raccordés aux installations de son Site qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer URM, via le Fournisseur, au moins un mois avant leur mise en service, de l'existence de moyens de production d'électricité raccordés aux installations du Site, et de toute modification de ceux-ci.

L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès de URM.

En aucun cas la mise en œuvre d'un ou plusieurs moyens de production ne peut intervenir sans l'accord écrite de URM.

6 - Responsabilité

6.1 Responsabilité de URM vis-à-vis du Client

URM est responsable vis-à-vis du Client en cas de non-respect des engagements et obligations mises à sa charge au terme des règles générales d'accès et d'utilisation du RPD.

Le Client peut engager une procédure de règlement amiable avec URM conformément au paragraphe 7.

6.2 Responsabilité du Client vis-à-vis de URM

Le Client est responsable vis-à-vis de URM en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au terme des règles générales d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution.

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

6.3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles de URM, du Client ou du Fournisseur.

En outre, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté de URM et non maîtrisables dans l'état des connaissances techniques, qui sont assimilées par les parties (URM, le Fournisseur et le Client) à des événements de force majeure pouvant conduire dans certains cas à des délestages partiels des clients. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions volontaires dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause au moins 100 000 clients, alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de PDL non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense ou de sécurité publique,
- les délestages imposés par les grèves du personnel dans la seule hypothèse où elles revêtent les caractéristiques de la force majeure,
- les délestages organisés par RTE conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

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

7 - Traitement des réclamations relatives à l'Accès et à l'utilisation du RPD présentées par les Clients

7.1 Réclamation sans demande d'indemnisation

Le Fournisseur transmet à URM la réclamation lorsqu'elle concerne URM. À cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, URM procède à son analyse et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2 Réclamation avec demande d'indemnisation

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

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

Le Fournisseur transmet la réclamation à URM dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client sur la plate-forme d'échanges de URM.

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

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

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

8 - Application des règles générales

8.1 Révision des règles générales

En cas de modification substantielle de l'environnement légal ou réglementaire conduisant à la nécessité de revoir tout ou partie des dispositions des règles applicables, les modifications seront portées à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

8.2 Suspension de l'accès au Réseau à la demande du Fournisseur

Dans le respect des textes en vigueur et des modalités définies pour l'information préalable du Client, le Fournisseur a la faculté de faire suspendre par URM l'accès au RPD de Points de Livraison pour lesquels le Client n'aurait pas payé effectivement l'intégralité des sommes dues et non contestées concernant l'ensemble des factures émises par le Fournisseur.

8.3 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative de URM

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

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public,
- danger grave et immédiat porté à la connaissance de URM,
- non justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes en vigueur, et/ou non remise de l'attestation de conformité aux normes visée par

CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité),

- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par URM, quelle qu'en soit la cause,
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- appel de puissance excédant la Puissance Souscrite ou la puissance disponible sur le Réseau,
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie dûment constaté par URM,
- raccordement non autorisé d'un tiers sur l'installation intérieure du Client,
- absence de Contrat Unique,
- en cas de non paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues concernant l'ensemble des factures émises par URM -la date d'émission des factures étant généralement antérieure à la date de rattachement au contrat GRD-F- et après respect des obligations d'information préalable du Client par URM,
- refus du Client de laisser URM accéder, pour vérification, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage,
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques y compris le dispositif de comptage, sont défectueuses, de procéder à leurs réparations ou à leur renouvellement,
- impossibilité prolongée d'accès au compteur pour son relevé,
- si la CRE prononce à l'encontre du Client, pour le Site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au Réseau en application de l'article 40 de la Loi 2000-108 du 10 février 2000.

La suspension par URM pour des impératifs de sécurité peut intervenir sans délai. Dans les autres cas, les délais et les modalités de la suspension sont ceux des articles sur la base desquels il est procédé à ladite suspension ; à défaut de telles dispositions, la suspension prend effet dix jours calendaires après l'envoi par URM au Client d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception valant mise en demeure, avec copie au Fournisseur.

9 - Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents de URM en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées des différentes instances d'appel possibles sont disponibles sur simple demande auprès de URM. Le Client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente.

10 - Assurance

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

11 - Dispositions relatives à la confidentialité des données du Client

Les données nominatives communiquées par le Client, via son Fournisseur, à URM sont protégées au titre de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978. Conformément à ladite loi, le Client dispose d'un droit de modification ou de suppression des données qui le concernent. Ces droits peuvent être exercés en contactant URM à l'adresse suivante :

URM
2bis rue Ardant du Picq - BP 10102
57014 METZ CEDEX 01

URM préserve la confidentialité des informations dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément à la Loi 2000-108 du 10 février 2000.

12 - Révision des règles générales

Toute modification des présentes règles sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.

Formulaire de rétractation

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

() Rayez la mention inutile.*

A l'attention de :

ekWateur
BP 4005669572
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

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

Contrat souscrit le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

Quelques réflexes pour mieux consommer



Surveiller les températures des radiateurs

En programmant une température de 19 °C le jour et de 16 °C la nuit. Dans les pièces peu occupées, 16 °C peuvent être maintenus même en journée. C'est facile grâce aux horloges de programmation et aux robinets thermostatiques des radiateurs. **Au-dessus de 20°C chaque degré supplémentaire équivaut à 7% de consommation de plus sur la facture !**



Ne pas hésiter à baisser le chauffage

Surtout lors de beaux jours de printemps et d'automne et en cas d'absence.



Laisser les mitigeurs des robinets sur la position la plus froide

Et ouvrir les robinets d'eau chaude à bon escient. Parfois l'eau froide suffit 😊



Régler la température du chauffe-eau

Le mieux : (hors CET) entre 55 et 60 °C. Cela suffit à limiter le développement de bactéries pathogènes et évite un entartrage trop rapide de l'appareil.



En cas d'absence prolongée, éteindre votre chauffe-eau

Cela évite de gaspiller l'énergie utilisée pour maintenir l'eau à bonne température quand il n'y a pas de demande.



Purger régulièrement les radiateurs et faire entretenir les chaudières individuelles une fois par an.

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