



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE OFFRE GAZ NATUREL

En vigueur au 20 novembre 2018

### EKWATEUR

Nom commercial de la société JOUL

55 rue du Faubourg Montmartre - 75009 Paris

Adresse géographique établissement : 37 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris

Société par actions simplifiée

au capital de 748 881,59 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](mailto: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 comptage et d'estimation (PCE)** : est le numéro unique composé de 14 chiffres permettant d'identifier chaque installation de consommation de gaz naturel. Ce PCE correspond à un point physique de livraison du gaz situé en aval du réseau de distribution.

**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 majeure et capable juridiquement, ou personne morale, qui souscrit à une offre ekWateur, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une consommation annuelle de référence inférieure ou égale à 300 MWh.

**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, les conditions standard de livraison.

**Conditions standard de livraison ou CSL** : récapitule les principaux éléments du contrat d'accès au réseau.

**GRD** : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution.

**RPD** : désigne le Réseau Public de Distribution d'électricité.

**TRV** : Tarifs réglementés de vente.

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

### Article 1. Objet du contrat: le contrat unique

#### 1.1. Les conditions générales de vente (CGV)

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

##### 1.1.1. La fourniture d'énergie

Cette relation porte sur la fourniture d'une quantité de gaz naturel correspondante aux besoins du Client jusqu'à son compteur(ou point de comptage), et qui ne dépasse pas 300.00 kWh par an.

ekWateur s'engage à s'assurer qu'une quantité de gaz produit à partir de sources renouvelables correspondant à la proportion de renouvelable de la consommation annuelle choisie par le Client est injectée dans le réseau.

ekWateur peut en apporter la preuve à tout moment, conformément à la réglementation sur les Garantie d'Origine (L 314-14 du Code de l'énergie).

##### 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 GEG (voir leur site <https://particuliers.geg.fr/> qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « conditions standards de livraison » (voir Annexe 1) du gestionnaire de distribution GEG pour la fourniture de gaz.

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

Il est également en charge de déterminer la valeur du coefficient qui sert de base à la conversion des m3 de gaz naturel consommés par le Client en kWh. Ce coefficient varie selon le lieu et le temps entre 9 et 12,5 kWh/m3. Celui appliqué au Client figure sur chacune des factures remises par ekWateur au Client.

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre ekWateur et GEG 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 le gaz et l'électricité le cas échéant, pour lui fournir un devis, analyser sa consommation, enrichir des statistiques et pour établir ses factures.

### Article 2. 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](mailto: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 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 du gaz naturel 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 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 droit d'accès au réseau accordé à ekWateur, à un tarif régulé défini par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il s'agit de l'accès des tiers aux réseaux de distribution (ATRD) et de l'accès des tiers aux réseaux de transport (ATRT).

Le Client qui a opté pour un contrat de fourniture de gaz naturel au prix de marché peut revenir aux tarifs réglementés à tout moment, dès lors que sa consommation est inférieure à 30.000 kWh par an.

**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 de gaz naturel 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 couvre les coûts fixes d'ekWateur, et dépend de la consommation annuelle de référence (CAR) du client et de la commune de son lieu de résidence, telle que transmise par GEG.

Au-delà de la première année et une fois par an ekWateur se réserve le droit de modifier le montant de l'abonnement sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance. Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix.

Le Client peut opter soit pour l'option à prix fixe pendant une période déterminée, soit pour l'option à prix indexé.

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

**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.

**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 du gaz 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.

#### 3.2. 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<sup>er</sup> /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 à 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](http://ekwateur.fr).

**3.3.2** Services complémentaires de GEG : le Client peut avoir recours aux services du gestionnaire de réseau (relève spécial, mise en service, interventions sur le compteur...) en faisant la demande soit au gestionnaire de réseau GRDF, soit directement auprès d'ekWateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de GRDF disponible sur le site <https://particuliers.geg.fr/> ou cliquant sur le lien suivant : <https://reseaux.geg.fr/377-nos-prestations.htm>

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire GEG ekWateur refacturera à l'euro près, sans surcote, le montant facturé par GEG 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 rétractation susmentionné (voir article 2).

De plus, le Client accepte de verser le montant des frais de mise en service ou à défaut sa première mensualité ou à défaut son 1<sup>er</sup> mois d'abonnement qui 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 de gaz naturel 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 (voir article 3.3.2). 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 au gaz naturel au Client est subordonnée :

- au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par GEG ;
- 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 du volume de gaz fourni au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par GEG.

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

S'il existe un index relevé par GEG 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](mailto: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 GEG. Le Client peut demander un relevé spécial à GEG qui, dans ce cas, lui est facturé (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 lettre recommandée avec accusé de réception.

- 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, GEG 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 GRDF est disponible pour la facturation du Client, celle-ci le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par GRDF du fait d'absences répétées du Client, pendant un délai d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de GRDF (voir article 3.3.2).

### 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 GRDF. 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.

Si aucun index relevé par GRDF 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 GRDF 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 GRDF(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 GRDF 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 GRDF 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 GEG. 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 GEG.

## 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 soit directement sur le site [www.chequenergie.gouv.fr](http://www.chequenergie.gouv.fr) soit en envoyant le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : JOUL- 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.

## 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<sup>er</sup> 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 la continuité de la fourniture de gaz naturel conformément au décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 ;

- assurer au client une adaptation tarifaire conforme à ses besoins conformément à l'article 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 exclusive de GRDF sur la quasi-totalité du territoire. Cependant, comme indiqué précédemment, ekWateur est responsable vis-à-vis du Client s'il n'a pas mis tous les moyens en œuvre pour résoudre toutes les réclamations du Client qui lui sont adressées, et ce quel qu'en soit la cause.

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

GEG est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité de la fourniture de gaz naturel conformément à l'article 9 des conditions standard de livraison de GRDF (Annexe 1). Il peut s'exonérer de cette responsabilité en invoquant les cas de force majeure et assimilés tels qu'entendus à l'article 11 de ces conditions standard de livraison.

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

Le Client peut saisir ekWateur pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès de GRDF. La procédure est décrite au point 13.2 du document figurant 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 GEG:** 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 (Annexe 1). En cas de manquement grave à ses obligations, GEG pourra suspendre l'accès au réseau du Client (article 8-6 du document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à GRDF. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de GRDF dans les conditions fixées à l'article 12 des conditions standard de livraison (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](mailto: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 GEG à l'adresse suivante <https://reseaux.geg.fr/301-contacts.htm>, par téléphone au : 04.76.84.37.27 ou à l'adresse postale :

Gaz Electricité de Grenoble  
8 place Robert Schuman  
38000 Grenoble

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de GEG alors la procédure de règlement amiable est décrite dans le 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](http://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 GRDF, 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 licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

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

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

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

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

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

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers 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 démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

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

### 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](mailto:dpo@ekwateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur  
BP 40056  
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

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. 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.



## Conditions Standard de Livraison

Réf : FOR MR 2.4.0005  
Version : V2.0

Nb de pages : 21



Version	Date d'application	Nature de la modification
V2.0	01/08/2009	Adaptation à la version 2 du contrat d'acheminement Gaz et au catalogue des prestations Gaz 2009
V1.0	18/08/2004	Création

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif de Comptage du Client.  
Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.



## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	2
<b>Chapitre I. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON</b> .....	5
<b>Chapitre II. CARACTERISTIQUES DU GAZ LIVRE</b> .....	6
<b>Chapitre III. DETERMINATION ET COMMUNICATION DES QUANTITES LIVREES</b> .....	7
3.1 Détermination des Quantités Livrées .....	7
3.2 Vérification ponctuelle du Compteur .....	7
3.3 Dysfonctionnement du Dispositif de Comptage.....	7
3.4 Communication des Quantités Livrées.....	8
3.5 Fraude.....	8
<b>Chapitre IV. PROPRIETE DUBRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE</b> .....	9
<b>Chapitre V. EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE</b> .....	10
<b>Chapitre VI. MISE EN SERVICE</b> .....	11
<b>Chapitre VII. OBLIGATIONS DU CLIENT</b> .....	12
7.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz .....	12
7.2 Accès aux Branchement et Dispositif de Comptage .....	12
7.3 Installation intérieure du Client et branchements propriétés du client .....	12
7.4 Inexécution par le Client de ses obligations .....	12
<b>Chapitre VIII. CONTINUITE ET QUALITE DE LA LIVRAISON DU GAZ</b> .....	13
<b>Chapitre IX. REMUNERATION</b> .....	14
<b>Chapitre X. RESPONSABILITES ET ASSURANCES</b> .....	15
<b>Chapitre XI. DUREE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON</b> .....	16
<b>Chapitre XII. LITIGES</b> .....	17
<b>I Catégories de prestations</b> .....	19
<b>II Principes de facturation des prestations</b> .....	19
<b>III. Prestations de base</b> .....	19
3.1. Liste des Prestations de base .....	19
3.2 Accès aux prestations de base .....	20
<b>IV. Prestations facturées à l'acte</b> .....	20
4.1 Liste des prestations facturées à l'acte .....	20
4.2 Accès aux prestations facturées à l'acte .....	20
4.3 Facturation.....	21
<b>V. Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations</b> .....	21
5.1 Responsabilité du Distributeur .....	21
Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations. ....	21
5.2 Responsabilité du Fournisseur.....	21

## PREAMBULE

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient au Distributeur. Combinées au Contrat de Fourniture que vous avez conclu avec votre Fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le Distributeur a mandaté votre Fournisseur qui sera votre seul interlocuteur pour toute question portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de ces Conditions Standard de Livraison.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison vous assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans le Catalogue des Prestations dont vous trouverez la synthèse en annexe I.

**DEFINITIONS :**

**Branchement** : ouvrage faisant partie du réseau de distribution et assurant la liaison entre la canalisation de distribution et le raccord amont du compteur. Celui-ci peut être propriété du concédant ou du client (cas des branchements sur conduite montante).

**Catalogue des Prestations** : liste, établie par le Distributeur, publiée sur son site Internet, actuellement [www.geg.fr](http://www.geg.fr), et disponible auprès de lui sur demande, des prestations disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur ; y figurent les prestations de base couvertes par le Tarif d'Acheminement et d'autres prestations non-couvertes par le Tarif d'Acheminement, dont le prix est indiqué.

**Client** : personne physique ou morale ayant accepté les Conditions Standard de Livraison.

**Compteur** : appareil de mesure du volume du Gaz livré au Client.

**Conditions Standard de Livraison** : les présentes conditions de livraison du Gaz.

**Contrat d'Acheminement** : contrat conclu entre le Distributeur et un Fournisseur en application duquel le Distributeur réalise l'acheminement du Gaz.

**Contrat de Fourniture** : contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend une quantité de Gaz au Client.

**Coupure** : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans une installation.

**Dispositif de Comptage** : installation située à l'extrémité aval du Réseau de Distribution, assurant la fonction de mesure du volume du Gaz livré au Client et, le cas échéant, celles de détente et de régulation de la pression du Gaz.

**Distributeur** : opérateur exploitant un Réseau de Distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés de l'électricité et du gaz et au service public de l'énergie : au sens des Conditions Standard de Livraison, GEG, BP 183, 8, place Robert Schuman – 38042 Grenoble Cedex 9, ou toute autre entité qui lui serait substituée et qui exercerait la même activité.

**Exploitation** : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de continuité et de qualité de service ainsi que de sécurité.

**Fournisseur** : personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de Fourniture. Au sens des Conditions Standard de Livraison, le Fournisseur est considéré comme un tiers.

**Gaz** : gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

**Installation Intérieure** : installation située en aval du compteur, le raccord mécanique ou la bride de raccordement au compteur faisant partie de l'installation intérieure. Dans le cas des conduites montantes sans compteur individuel, elle commence à l'aval du robinet de coupure individuel.

**Maintenance** : toutes actions, administratives, managériales ou techniques, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

**Mise en gaz** : opération consistant à remplir entièrement de gaz tout ou partie des ouvrages de raccordement.

**Mise en Service** : opération effectuée par le Distributeur consistant à rendre durablement possible un débit permanent de Gaz dans une installation.

**Mise hors gaz** : opération consistant à remplacer le gaz enfermé dans un volume fermé par de l'air ou un gaz inerte.

**Mise hors service** : opération consistant à rendre impossible un débit de gaz dans un branchement et/ou une installation intérieure.

Ouvrages de raccordement : ensemble des ouvrages assurant le raccordement de la canalisation de distribution à l'installation intérieure du Client. Les ouvrages de raccordement sont constitués du branchement et du compteur. Le coffret dans lequel est positionné le compteur et les ouvrages de génie civil en sont exclus.

Parties : au sens des Conditions Standard de Livraison, le Client et le Distributeur, ensemble ou séparément selon le cas.

Point de Livraison : point où le Distributeur livre du Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison du Gaz : la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel.

Pouvoir Calorifique Supérieur (P.C.S) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète de un mètre cube de Gaz sec dans l'air à une pression constante et égale à 1,013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Prescriptions Techniques du Distributeur : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz.

Pression de Livraison : pression relative du Gaz au Point de Livraison.

Quantité Livrée : quantité d'énergie calculée par le Système de Comptage à partir du volume du Gaz mesuré par le Dispositif de Comptage ou, à défaut, d'une quantité corrigée.

Remise en service : opération consistant à rendre possible un débit de gaz continu dans un branchement et/ou une installation intérieure à la suite d'une mise hors service.

Réseau de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Distributeur, constitué notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement, au moyen duquel le Distributeur réalise l'acheminement de Gaz en application du Contrat d'Acheminement.

Réseau MPB : Réseau de Distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar.

Réseau BP : Réseau de distribution dont la pression normale de service varie entre 17 (dix sept) et 25 (vingt cinq) mbar.

Système de Comptage : ensemble constitué du Dispositif de Comptage et des procédures et systèmes utilisés par le Distributeur pour calculer la Quantité Livrée au Point de Livraison.

Tarif d'Acheminement : tarif d'utilisation du Réseau de Distribution du Distributeur, payé à ce dernier par le Fournisseur en application du Contrat d'Acheminement.

## Chapitre I. OBJET DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Distributeur livre le Gaz au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement et le Dispositif de Comptage du Client.

Les Conditions Standard de Livraison sont obligatoires et exclusives de toute autre condition de livraison justifiant d'un contrat de livraison direct avec le Distributeur.

Tout Client conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison dans deux hypothèses :

- le débit du dispositif de comptage est strictement supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h ou
- le Client bénéficie d'une pression de livraison non standard, d'un service de maintenance ou d'un comptage équipé d'un dispositif de relève quotidienne à distance.

Les Conditions Standard de Livraison assurent en outre l'accès du Client aux prestations disponibles pour lui, du Catalogue des Prestations.

La synthèse du Catalogue des Prestations figurant en annexe I indique pour chaque prestation si le Client y a accès auprès du Fournisseur ou auprès du Distributeur.

## Chapitre II. CARACTERISTIQUES DU GAZ LIVRE

Le gaz livré par le Distributeur est du gaz naturel de type H, constitué d'un mélange d'hydrocarbures gazeux et d'autres gaz ; ses caractéristiques physico-chimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisations.

Le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) peut varier entre 10,7 kWh/m<sup>3</sup> (n) et 12,8 kWh/m<sup>3</sup> (n) dans les conditions dites normales de température et de pression (0°C - 1,01325 bar).

La pression de livraison est comprise entre 17 et 25 mbar. Sur demande du client dans le cas d'alimentation par le réseau MPB, cette pression pourra être portée à 300 mbar.

## Chapitre III. DETERMINATION ET COMMUNICATION DES QUANTITES LIVREES

### 3.1 Détermination des Quantités Livrées

Le Distributeur détermine les quantités livrées, mesurées ou estimées, utilisées pour les décomptes entre les différentes parties.

Les volumes bruts mesurés par le compteur sont ramenés à la température de 0° Celsius et à la pression absolue de 101325 Pascal (1,013 bar) par un coefficient de correction. Le volume exprimé en mètres cube normaux est transformé en kwh par multiplication avec le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.) moyen. Le P.C.S. moyen est une moyenne sur une période considérée, des valeurs qui sont communiquées au Distributeur par le gestionnaire du réseau de transport dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les quantités livrées sont déterminées sur la base d'au moins une relève annuelle.

- Il est formellement interdit au Client : d'opérer ou de laisser opérer par toute personne non mandatée par le Distributeur, une intervention quelconque sur le compteur, sous réserve des dispositions visées à l'article 3.4 dernier alinéa ;
- de rompre les scellés ou les cachets du compteur, d'effectuer tout acte qui aurait pour but de détourner du gaz non enregistré ou d'altérer son mesurage.

### 3.2 Vérification ponctuelle du Compteur

Le Distributeur peut procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile et quel que soit le régime de propriété du compteur, mais sans aucun frais pour le client. Celui-ci doit notamment permettre, aux jours et heures ouvrables normaux, l'accomplissement des relevés périodiques d'index.

Le client peut demander la vérification du compteur, soit par le Distributeur, soit par un expert choisi d'un commun accord entre les parties parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais de vérification sont à la charge du Client si le compteur est reconnu exact ou si le défaut d'exactitude est à son profit. Ils sont à la charge du Distributeur si le défaut d'exactitude est au détriment du Client, qui a alors droit à la rectification des quantités mesurées relative au mois ou à la période précédant la date de vérification. Dans les limites de la tolérance réglementaire, le compteur est considéré comme exact.

Les frais de remise en état métrologique du compteur sont dans tous les cas à la charge de son propriétaire.

S'il survient un arrêt ou un ralentissement dans la marche du compteur, le Client doit, aussitôt qu'il en a connaissance, prévenir le Distributeur.

### 3.3 Dysfonctionnement du Dispositif de Comptage

Le Client prend toutes dispositions pour ne pas perturber le bon fonctionnement du Dispositif de Comptage.

En cas de dysfonctionnement du Dispositif de Comptage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation, en tenant compte le cas échéant, de la climatologie et de l'activité du client.

Le Distributeur informe aussitôt que possible, le Client et le Fournisseur de ce dysfonctionnement et il notifie au Client la quantité corrigée accompagnée de tous éléments la justifiant.

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette notification, pour contester cette quantité corrigée ; faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, il est réputé l'accepter. La Quantité Livrée calculée à partir de celle-ci, est alors communiquée au Fournisseur.

En cas de contestation comme indiqué ci-dessus, de la quantité corrigée, cette dernière est s'il y a lieu, modifiée en fonction de la critique présentée. Faute d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification précitée, chacune des Parties ou le Fournisseur peut saisir la juridiction compétente.

### **3.4 Communication des Quantités Livrées**

Le Distributeur communique au Fournisseur du Client les index dont il dispose, relevés au Compteur et les Quantités Livrées.

Le Distributeur conserve ces index et Quantités Livrées pendant deux ans à compter du terme de l'année civile au cours de laquelle il en dispose. Il préserve leur confidentialité conformément à la réglementation qui la régit, actuellement le décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié. Le Client accepte leur communication dans le respect de cette réglementation.

### **3.5 Fraude**

Lorsqu'une fraude est présumée, le Distributeur contrôle le Dispositif de Comptage ; si une manipulation frauduleuse est constatée à cette occasion, il procède à la Coupure de l'installation concernée.

Le Distributeur estime la durée effective de la fraude ; le préjudice qui lui est ainsi causé, dont la remise en état de l'installation et des frais de gestion, est (outre, notamment, le prix du Gaz correspondant, dont le Distributeur détermine la Quantité Livrée à partir d'une quantité corrigée qu'il évalue) mis à la charge du Client. Le montant des frais de gestion facturés directement par le Distributeur figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».



## Chapitre IV. PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE

Le Branchement fait partie du Réseau de Distribution.

Tout Dispositif de Comptage d'un débit horaire inférieur à 16 m<sup>3</sup>/h est la propriété du Distributeur.

Tout Dispositif de Comptage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/h est soit la propriété du Client, soit celle du Distributeur qui le loue au Client.

Lorsqu'un Dispositif de Comptage qui est la propriété du Client, doit être remplacé, pour quelque cause que ce soit, le Distributeur le remplace par un Dispositif de Comptage qui est sa propre propriété et qu'il loue au Client.

Lorsque seulement un ou plusieurs des équipements constituant le Dispositif de Comptage qui est la propriété du Client, doi(ven)t être remplacé(s), le Distributeur propose au Client de lui acheter, à la valeur non amortie résiduelle, les autres équipements constituant le Dispositif de Comptage qui deviendrait ainsi la propriété du Distributeur, puis de le lui louer.

## **Chapitre V. EXPLOITATION, MAINTENANCE ET REMPLACEMENT DU BRANCHEMENT ET DU DISPOSITIF DE COMPTAGE**

Le Distributeur assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance et le remplacement des Branchements dont il est propriétaire.

Si le Dispositif de Comptage est la propriété du Distributeur, celui-ci en assure à son initiative et, sauf détérioration imputable au Client, à ses frais, l'Exploitation, la Maintenance, y compris la vérification réglementaire, et le remplacement.

Si le Dispositif de Comptage est la propriété du Client, le Distributeur en assure à son initiative et à ses frais, l'Exploitation et la vérification réglementaire, sa Maintenance restant du ressort du Client.

A l'occasion de la Mise en Service, le Distributeur remet, si nécessaire, au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Dispositif de Comptage

Le calibre du Dispositif de Comptage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution des livraisons nécessitant le remplacement du Dispositif de Comptage, le changement du Compteur est à la charge du Client.

Le Distributeur peut procéder au remplacement du Dispositif de Comptage en fonction des évolutions technologiques ou des exigences réglementaires.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du Dispositif de Comptage, le Distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de deux (2) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du Dispositif de Comptage hors sa présence.

Après une Coupure, le Distributeur peut déposer tout ou partie du Branchement ou du Dispositif de Comptage ou les laisser en place. Dans le premier cas, les frais associés sont à la charge du client.

A la demande du Client, les ouvrages du raccordement sont enlevés par le Distributeur. Le coût correspondant est à la charge du Client,

Tant que le Distributeur n'a pas procédé à la dépose, il met tout en œuvre pour garantir la sécurité du Branchement et du Dispositif de Comptage ; le Client s'engage, pour sa part, à maintenir l'accès permanent aux installations pour le Distributeur.

## Chapitre VI.MISE EN SERVICE

Le Distributeur procède lors de toute mise en service d'Installation Intérieure pour laquelle son intervention est sollicitée, à une vérification d'étanchéité apparente par contrôle de la non-rotation du Compteur ou toute autre méthode équivalente. La Mise en Service n'est effective que si cette vérification est concluante.

L'opposition du Client à la vérification d'étanchéité apparente de ses installations intérieures implique la non livraison du gaz par le Distributeur.

En cas d'incident sur le réseau de distribution susceptible d'avoir des répercussions sur l'installation intérieure du Client ou pour développer la qualité et la sécurité des installations intérieures, le Distributeur et/ou ses sous-traitants pourront être conduits à faire procéder à leurs frais à une vérification de l'installation intérieure. La remise en service de l'installation par le Distributeur ne pourra se faire que si l'installation ne présente ni défaut grave ni danger grave et immédiat.

Les vérifications ou contrôles de sécurité imposés par la réglementation en vigueur sont réalisés sous la responsabilité du propriétaire ou de la personne qui a la garde de l'installation.

## Chapitre VII. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 7.1 Non-perturbation de la distribution du Gaz

Le Client s'abstient de tout fait de nature à nuire à l'exploitation ou la distribution du Gaz, y compris par ses appareils ou installations.

### 7.2 Accès aux Branchement et Dispositif de Comptage

Le Client permet à tout moment et au moins une fois par an, pour le relevé de l'index au Compteur (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), le libre accès du Distributeur au Branchement et au Dispositif de Comptage.

Tout Client dont l'index au Compteur est relevé semestriellement est informé au préalable, par avis collectif, du passage du Distributeur lorsque l'accès au Compteur nécessite sa présence. En cas d'absence lors du relevé, le Client a la faculté de communiquer directement au Distributeur le relevé (auto-relevé) de l'index au Compteur. L'exercice de cette faculté ne dispense pas le Client de l'obligation de permettre au moins une fois par an, le libre accès du Distributeur au Compteur.

Si le Distributeur est privé de l'accès au Compteur pendant douze mois consécutifs, le Client prend à sa charge le prix du relevé spécial indiqué au Catalogue des Prestations.

Lorsqu'une partie du branchement se trouve, au terme d'une autorisation de passage, implantée à l'intérieur d'une propriété privée, son parcours doit être libre de toute construction, dallage, plantation d'arbres ou d'arbustes, de façon à ce que les interventions éventuelles du Distributeur soient toujours possibles.

Il ne sera pas exécuté de remblai ayant pour effet d'enfouir le branchement à une profondeur supérieure à 1 mètre.

A défaut, les frais de démolition ou de remise en état éventuels de ces parties de constructions, de plantations, ou de remblais, nécessaires pour accéder aux ouvrages, seront à la charge du Client.

### 7.3 Installation intérieure du Client et branchements propriétés du client

Le Client est responsable de son Installation Intérieure et des branchements dont il est propriétaire.

L'Installation Intérieure et les branchements du Client, leurs compléments ou modifications doivent être établis, et les visites de contrôle réalisées, conformément à la réglementation et aux normes applicables. Ils sont exécutés et entretenus sous la responsabilité de leur propriétaire ou de toute personne à laquelle la garde en aurait été transférée.

### 7.4 Inexécution par le Client de ses obligations

En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Distributeur peut, après mise en demeure d'y remédier envoyée directement au Client et restée infructueuse, interrompre la livraison du Gaz. Le Fournisseur est informé de cette interruption.

## Chapitre VIII. CONTINUITE ET QUALITE DE LA LIVRAISON DU GAZ

En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. Il met à la disposition du Client, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un numéro de dépannage accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le Distributeur a la faculté d'interrompre la livraison du Gaz pour toute opération d'investissement, de mise en conformité ou de Maintenance du Réseau de Distribution ainsi que pour tous travaux réalisés à proximité du Branchement et du Dispositif de Comptage. Le Distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins 48 heures à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

En cas d'urgence, le Distributeur prend sans délai les mesures nécessaires et informe s'il y a lieu, par avis collectif, les Clients affectés par l'interruption ou la réduction de la livraison du Gaz

La livraison du Gaz peut également être réduite ou interrompue, dans la mesure où cela est nécessaire, dans les cas suivants :

- cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur au Distributeur et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celui-ci est tenu en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, qui a pour effet de l'empêcher d'exécuter tout ou partie de ses obligations ;
- circonstance (telle que grève, bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel ne résultant pas d'un défaut de Maintenance ou d'une utilisation anormale, fait de l'administration ou des Pouvoirs publics, fait d'un tiers ne pouvant être surmonté, fait de guerre ou attentat) qui, sans présenter les caractères de la force majeure, a pour effet d'empêcher le Distributeur d'exécuter tout ou partie de ses obligations.

Le Distributeur interrompt la livraison du Gaz dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente ;
- présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention ;
- opposition d'un Client à la vérification d'étanchéité apparente de son Installation Intérieure ;
- coupure pour impayé demandée par le Fournisseur ;
- situation où, soit, le Point de Livraison n'est plus rattaché au Contrat d'Acheminement d'aucun Fournisseur, soit, le Contrat d'Acheminement auquel il est rattaché est résilié ou suspendu.
- refus du client de laisser le Distributeur accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations et en particulier au dispositif de comptage.

Dans tous les cas, il appartient au client de prendre toutes précautions élémentaires et de se prémunir contre les conséquences des réductions ou interruptions de la livraison définies dans ce chapitre.

## Chapitre IX.REMUNERATION

La livraison du Gaz au titre des Conditions Standard de Livraison ainsi que les prestations de base du Catalogue des Prestations sont couvertes par le Tarif d'Acheminement.

## Chapitre X. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Les parties agiront de bonne foi dans l'intention d'exécuter leurs obligations contractuelles conformément aux dispositions des présentes.

Au delà de cette obligation, le Distributeur et le Client lorsqu'il s'agira d'un professionnel, mettront en œuvre les compétences, la diligence, la prudence et la prévoyance qui sont raisonnablement et habituellement requises dans des circonstances, des conditions ou des activités similaires par un professionnel compétent et expérimenté, agissant conformément aux lois, aux règlements et aux règles de l'art.

Le Distributeur et le Client supportent, chacun en ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils encourent en vertu du droit commun à raison de tous dommages, de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de ce contrat.

En cas de manquement prouvé à l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Standard de Livraison, le Client ou le Distributeur engage sa responsabilité envers l'autre Partie, à laquelle il doit indemnisation des dommages matériels ou immatériels directs subis de ce fait.

Le Client a donc droit à indemnisation des dommages éventuellement subis du fait d'une réduction ou interruption de la livraison du Gaz, à la suite notamment d'une demande injustifiée de Coupure pour impayé émanant du Fournisseur, s'il prouve que cette réduction ou interruption constitue un tel manquement de la part du Distributeur.

L'indemnisation due au Client ou au Distributeur est toutefois limitée, par événement, à un montant correspondant à 0,75 euro par mille kWh de Quantité Livrée par an sans être jamais inférieur à 225 euros, et, par année civile, à deux fois ce montant ; chacune des Parties renonce, et se porte fort de la renonciation de ses assureurs, à tout recours contre l'autre Partie et/ou ses assureurs au-delà de cette limite

Le Client adresse à son Fournisseur sa demande d'indemnisation et tous éléments justifiant les dommages subis et prouvant le manquement du Distributeur qui, s'il y a lieu, l'indemnise.

## Chapitre XI. DUREE DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

Les Conditions Standard de Livraison entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de Fourniture.

Elles restent en vigueur, nonobstant la résiliation du Contrat de Fourniture, jusqu'à la survenance d'un des événements suivants :

- changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord du Client sur de nouvelles Conditions Standard de Livraison ;
- tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement et/ou du Dispositif de Comptage à l'initiative de l'une des Parties ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions Standard de Livraison que le Client souhaite substituer à celles qui lui sont applicables, le Distributeur étant tenu d'accepter cette substitution ;
- conclusion d'un contrat de livraison direct tel que mentionné à l'article 1er ci-dessus.

Le Client peut demander à tout moment à son Fournisseur s'il en a un, à défaut au Distributeur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la résiliation des Conditions Standard de Livraison moyennant un préavis d'un mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.



## Chapitre XII.LITIGES

En cas de litige relatif à l'acceptation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des Conditions Standard de Livraison, les Parties s'efforcent de le régler à l'amiable. Les coordonnées des services du Distributeur compétents pour l'examen du litige sont disponibles sur simple demande auprès du Fournisseur.

A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la notification des griefs par la Partie la plus diligente, chacune des Parties peut saisir la juridiction compétente.

Par dérogation aux stipulations qui précèdent, le Client, consommateur au sens du code de la consommation, peut, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Si le différend est lié à l'accès au Réseau de Distribution ou à son utilisation, chacune des Parties peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie.

Les Conditions Standard de Livraison sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

---

La décision du Client, consommateur au sens du code de la consommation, d'exercer, s'agissant du Contrat de Fourniture, le droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose aux termes des articles L.121-20 et L.121-25 de ce code, vaut à l'égard des Conditions Standard de Livraison.

---

Vos données « nom et prénom » et « raison sociale » font l'objet de traitements informatiques déclarés à la CNIL.

Ces données à caractère personnel, transmises par votre fournisseur de Gaz, sont nécessaires afin de permettre au Distributeur de gérer les interventions techniques sur site et d'identifier son co-contractant.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

Pour l'exercer, merci d'adresser une demande écrite et signée accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à votre fournisseur de gaz en précisant l'adresse (physique ou mail) à laquelle doit parvenir la réponse.

En dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur GEG –.

---

#### **COORDONNEES DU DISTRIBUTEUR :**

GAZ ELECTRICITE de GRENOBLE.

8, Place Robert Schuman,

BP 183,

38042 – GRENOBLE Cedex 9.

**NUMERO D'APPEL DEPANNAGE ET URGENCES GAZ : 04 76 84 36 36**

---

## ANNEXE I - SYNTHÈSE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS

### I Catégories de prestations

Le Catalogue des Prestations est constitué de la liste des prestations du Distributeur disponibles pour le Client, qu'il ait, ou non, exercé son éligibilité et/ou pour le Fournisseur, que ses clients aient, ou non, exercé leur éligibilité.

Le Catalogue des Prestations est régulièrement modifié pour s'adapter aux besoins des Clients et des Fournisseurs. Le nouveau Catalogue des Prestations est applicable et se substitue au précédent dès sa publication sur le site internet du Distributeur.

Le Catalogue des Prestations comprend à ce jour :

- les prestations de base couvertes par le tarif d'utilisation des réseaux,
- les prestations facturées à l'acte selon un barème basé sur les coûts engagés,
- les prestations facturées sur devis : il s'agit des prestations qui ne peuvent être standardisées.

### II Principes de facturation des prestations

*Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer pour tenir compte des évolutions réglementaires ou législatives.*

L'option «express», proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation forfaitaire.

Des majorations seront applicables pour les interventions en week-end ou hors heures ouvrées.

Les prix indiqués sont exprimés «hors taxes» et concernent les interventions réalisées en heures ouvrées et jours ouvrés (lundi au vendredi).

Pour les prestations facturées à l'acte, ils ne comprennent, sauf exception, pas les matériels lorsque ces derniers peuvent être fournis par le demandeur.

Des frais sont appliqués par le Distributeur en cas :

- d'annulation tardive d'intervention (moins de 2 jours avant la date programmée)
- d'intervention non réalisée du fait du fournisseur ou du client.

### III. Prestations de base

#### 3.1. Liste des Prestations de base

1. continuité de l'acheminement
2. urgence et dépannage 24h / 24
3. qualité du gaz livré (composition, caractéristiques, pression, odorisation)
4. détermination de l'énergie livrée
5. information sur travaux avec coupure programmée
6. relevé cyclique
7. vérification périodique d'étalonnage
8. changement de fournisseur

## 9. résiliation de contrat

### 3.2 Accès aux prestations de base

Les prestations mentionnées aux 1), 3), 4), 5), 6), 7), sont effectuées à l'initiative du seul Distributeur, celles mentionnées aux 8) et 9), à l'initiative du seul Fournisseur.

Les prestations mentionnées au 2) sont demandées par le Client directement au Distributeur par téléphone au numéro d'urgence qui figure sur la facture de son Fournisseur ou dans l'annuaire téléphonique.

---

## IV. Prestations facturées à l'acte

### 4.1 Liste des prestations facturées à l'acte

1. Mise en service sans pose compteur
2. Mise en service avec pose compteur
3. Changement de compteur
4. Relevé spécial
5. Modification de formule tarifaire d'acheminement
6. Mise hors service temporaire et rétablissement
7. Prestations pour impayés fourniture
8. Contrôle métrologique d'un compteur
9. Location de compteur
10. Location de coffret / armoire
11. Etude technique de raccordement
12. Enquête rapide
13. Intervention express
14. Absence au rendez-vous
15. Remplacement de matériel
16. Duplicata
17. Pression de livraison non standard
18. Enquête
19. Fraudes
20. Rétablissement en urgence
21. Formation
22. Données
23. Prestations pour réseau gaz

### 4.2 Accès aux prestations facturées à l'acte

Les prestations mentionnées aux 1), 2), 5), 7), 12), 16), 18), 20) sont à l'initiative du seul Fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 3), 4), 6), 8), 9), 10), 11), 13), 14), 15), 17) sont demandées par le Client à son Fournisseur.

Les prestations mentionnées aux 11), 20), 21), 22) sont demandées par le Client directement au Distributeur.

Pour mémoire, le montant des frais de gestion mis à la charge du Client en cas de fraude est celui qui figure au Catalogue des Prestations sous le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

Le Client dont l'index au Compteur est relevé mensuellement qui bénéficiera de la prestation mentionnée au 17), conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison.

#### 4.3 Facturation

Le prix des prestations à l'initiative du Fournisseur ou demandées par le Client à son Fournisseur est facturé par le Fournisseur au Client.

Le prix des prestations demandées directement par le Client au Distributeur est facturé par le Distributeur au Client.

---

## V. Responsabilités du Distributeur et du Fournisseur relatives aux prestations du Catalogue des Prestations

### 5.1 Responsabilité du Distributeur

Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations.

### 5.2 Responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur remet à ses Clients la synthèse du Catalogue des Prestations, transmet au Distributeur leurs demandes de prestations ainsi que les siennes les concernant, en facture et en recouvre le prix auprès de ses Clients.

## Formulaire de rétractation

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

(\*) Rayez la mention inutile.

A l'intention 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 » !**