



## CONDITIONS GÉNÉRALES 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 R-GDS.

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

R-GDS 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 dans les conditions fixées à l'article 3.1 des Conditions standard de livraison. 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 R-GDS 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 ce document. 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 R-GDS.

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 fournie 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 R-GDS : le Client peut avoir recours aux services du gestionnaire de réseau (relève spécial, mise en service, interventions sur le compteur...) en faisant la demande soit au gestionnaire de réseau R-GDS, soit directement auprès d'ekWateur.

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

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire R-GDS, ekWateur facturera à l'euro près, sans surcote, le montant facturé par R-GDS 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 CGVs.

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. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément à l'article 9 des conditions standard de livraison (Annexe 1).

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

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

-au raccordement effectif du Client au réseau public de Distribution géré par R-GDS ;

-à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur ;

### 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 R-GDS.

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

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

## Article 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 R-GDS. Le Client peut demander un relevé spécial à R-GDS qui, dans ce cas, lui est facturé (voir le catalogue des prestations mentionné à l'article 3.3.2).

**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, R-GDS 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 R-GDS est disponible pour la facturation du Client, celle-ci le prend en compte en priorité.

A défaut d'index relevé par R-GDS du fait d'absences répétées du Client, pendant un délai d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial facturé au Client. Le prix de cette prestation figure sur le catalogue des prestations de R-GDS (voir article 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 R-GDS. 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 R-GDS n'est disponible pour l'établissement de la facture de régularisation pendant un délai d'un an à compter de la dernière régularisation ou de l'entrée en vigueur du contrat, alors celle-ci se base sur l'index auto-relevé par le Client, ou à défaut, estimé par ekWateur.

Si l'absence d'index relevé par R-GDS 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 R-GDS (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 R-GDS 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 R-GDS à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Si le relevé fait apparaître que l'index de facturation ne correspond pas à la consommation du Client, ce dernier n'est pas redevable de ce relevé spécial. Dans le cas contraire, il devra s'acquitter du montant de la prestation qui figure sur le catalogue des prestations du gestionnaire (voir article 3.3.2).

EkWateur 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 R-GDS. Cette prestation peut être facturée au Client si la vérification révèle que le compteur n'est pas défectueux. Son montant figure dans le catalogue des prestations de R-GDS (voir article 3.3.2).

## Article 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.chequenenergie.gouv.fr](http://www.chequenenergie.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 R-GDS 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

R-GDS est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité de la fourniture de gaz naturel conformément à l'article 9 des conditions standard de livraison de R-GDS (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.

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

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

### 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 R-GDS :** Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau qui figurent à l'article 8 des conditions standard de livraison (Annexe 1). En cas de manquement grave à ses obligations, R-GDS pourra suspendre l'accès au réseau du Client (voir document figurant en Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à R-GDS. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de R-GDS dans les conditions fixées à l'article 8 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 R-GDS à l'adresse suivante <http://r-gds.fr/component/contact/contact/3.html> ou par téléphone au 03 88 79 57 00 ou par courrier à l'adresse :

R-GDS  
14, place des Halles  
67082 Strasbourg

Si le Client décide de saisir le Fournisseur pour une réclamation concernant les missions de R-GDS alors la procédure de règlement amiable est décrite 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 R-GDS, il peut saisir le Comité de Règlement des Différents (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-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 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. 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**

### **DEFINITIONS**

Lorsque leurs initiales sont en majuscules, les termes des présentes Conditions standard de livraison sont définis ci-dessous, au singulier comme au pluriel.

La signification qui leur est attribuée vaut pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution de ces Conditions standard de livraison.

**BRANCHEMENT** : Conduite reliant une canalisation de distribution au(x) Point(s) de livraison.

Dans les immeubles collectifs, le Branchement comporte, en tout ou partie :

- un branchement collectif,
- un organe de coupure générale,
- des accessoires tels que : appareils de coupure automatique, détendeurs,
- une conduite d'immeuble,
- une ou des conduites montantes,
- une ou des tiges cuisine,
- une ou des conduites de coursive,
- des organes de coupure individuelle,
- des branchements particuliers.

**CATALOGUE DES PRESTATIONS** : liste, établie et publiée par le GRD Réseau GDS, des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client ou son Fournisseur, avec pour chaque prestation les conditions tarifaires et le délai standard de réalisation.

**CLIENT** : Personne physique ou morale ayant soit signé le Contrat de conditions de livraison directement avec le GRD Réseau GDS, soit accepté les Conditions standard de livraison par l'intermédiaire de son Fournisseur.

**COMPTEUR** : Instrument qui mesure un volume brut de gaz consommé.

**CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON** : elles définissent les conditions de livraison du gaz, établies par le GRD Réseau GDS, que le Client accepte par l'intermédiaire de son Fournisseur.

**CONTRAT DE CONDITIONS DE LIVRAISON** : Contrat définissant les conditions de livraison du gaz conclu directement entre le GRD Réseau GDS et le Client. Il peut être standard ou non standard.

**CONTRAT DE FOURNITURE** : Contrat conclu entre le Client et un Fournisseur en application duquel le Fournisseur vend au Client une quantité de gaz.

**CONTRAT DE RACCORDEMENT** : Contrat conclu entre le Propriétaire et le GRD Réseau GDS qui détermine les modalités selon lesquelles le GRD Réseau GDS réalise, contrôle, entretient, renouvelle, modifie et met hors exploitation le Branchement. Il peut être standard ou non standard.

**DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE** : Ensemble constitué d'un compteur de volume et de ses équipements éventuels associés (dispositif de correction, équipements de télétransmission...).

**FOURNISSEUR** : Personne morale, titulaire d'une autorisation de fourniture délivrée par le Ministère chargé de l'énergie, qui effectue la fourniture du gaz naturel dans le cadre d'un Contrat de fourniture.

**GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION** : Personne morale responsable de la conception, de la construction, de la mise en service, de l'exploitation, de la maintenance et du développement d'un Réseau de distribution.

**INSTALLATION INTERIEURE** : Partie de l'installation en aval du Point de livraison.

**LOCAL** : Local ou armoire contenant le Poste de livraison ou socle sur lequel est installé le Poste de livraison.

**MISE EN GAZ** : Opération consistant à remplir entièrement de gaz tout ou partie du Branchement.

**MISE EN SERVICE** : Opération consistant à rendre possible un débit permanent de gaz naturel dans un Ouvrage de raccordement.



**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 durablement impossible un débit permanent de gaz naturel dans un Ouvrage de raccordement.

**OUVRAGES DE RACCORDEMENT** : Ensemble des ouvrages allant de la canalisation de distribution jusque et y compris l'Installation intérieure.

**PARTIE** : L'une quelconque des parties aux Conditions standard de livraison ou au Contrat de conditions de livraison.

**POINT DE LIVRAISON** : Dans les locaux d'habitation, le Point de livraison est matérialisé par le raccord de sortie du Compteur ou, s'il s'agit d'une tige cuisine, par l'organe de coupure prévu à l'article 13.3 de l'arrêté du 2 août 1977.

Dans les autres cas (établissements industriels tertiaires ou ERP), il est matérialisé :

- soit par le raccord de sortie du Compteur
- soit par le raccord de sortie du détendeur
- soit par l'organe de coupure générale.

Le Point de livraison est clairement défini dans le Contrat de conditions de livraison ou dans les Conditions standard de livraison.

**POSTE DE LIVRAISON** : Installation située à l'extrémité aval du Réseau de distribution, assurant généralement les fonctions de détente, de régulation de pression et de comptage du gaz naturel livré au Client.

**PRESSION DE LIVRAISON** : Pression relative du gaz au Point de livraison.

**PROPRIETAIRE** : Personne physique ou morale, propriétaire de l'installation desservie ou à desservir en gaz, ou tout mandataire qui se serait substitué à elle.

**REDEVANCE DE LOCATION** : Offre par laquelle le GRD Réseau GDS loue au Client soit un Compteur, un Poste de livraison, un Dispositif local de mesurage tels que désignés aux conditions particulières.

**REMISE EN GAZ** : Opération consistant à remplir entièrement de gaz tout ou partie du Branchement suite à une Mise hors gaz.

**REMISE EN SERVICE** : Opération consistant à rendre à nouveau possible un débit permanent de gaz naturel dans les Ouvrages de raccordement à la suite d'une Mise hors service.

**RESEAU DE DISTRIBUTION** : Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du GRD Réseau GDS, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de systèmes de transmission... à l'aide duquel il réalise des prestations d'acheminement de gaz naturel.

**RESEAU BASSE PRESSION** : Réseau de distribution dont la pression normale de service est inférieure ou égale à 50 mbar.

**RESEAU MOYENNE PRESSION** : Réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 bar et 25 bar.

**RESEAU MOYENNE PRESSION B** : Réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 bar et 4 bar

**RESEAU MOYENNE PRESSION C** : Réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 4 bar et 25 bar.

Le Fournisseur, mandaté par le GRD Réseau GDS comme interlocuteur unique du Client, recueille son accord sur les présentes Conditions standard de livraison. Il est l'intermédiaire pour toutes questions portant sur leur acceptation, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation. Elles complètent les conditions particulières du Contrat de fourniture intervenu entre le Client et son Fournisseur.

## **ARTICLE 1**

### **OBJET**

Les présentes Conditions standard de livraison ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le GRD Réseau GDS livre le gaz naturel au Client ainsi que les conditions d'accès et de réalisation des interventions du GRD Réseau GDS sur les Ouvrages de raccordement.

Ces Conditions standard de livraison s'appliquent :

- aux Branchements raccordés aux Réseaux basse pression desservant les Clients dotés d'un Compteur de débit horaire maximum de 100 m<sup>3</sup>/h (n)
- aux Branchements raccordés aux Réseaux moyenne pression desservant les Clients dotés d'un Compteur de débit horaire maximum de 100 m<sup>3</sup>/h (n) et dont les Pressions de livraison sont égales à 21 mbar ou 300 mbar.

Le Point de livraison est matérialisé par le raccord de sortie du Compteur.

Le Fournisseur et le GRD Réseau GDS tiennent les présentes Conditions standard de livraison à disposition de toute personne qui en fait la demande.

## **ARTICLE 2**

### **CARACTERISTIQUES DU GAZ LIVRE**

Le gaz livré par le GRD Réseau GDS 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 relative au gaz combustible transporté par canalisations. Son pouvoir calorifique supérieur est compris entre 10,7 et 12,8 kWh/m<sup>3</sup> (n).

Le GRD Réseau GDS s'engage à ce que la Pression de livraison soit comprise entre 15 et 25 mbar. Sur demande du Client dans le cas d'alimentation par le Réseau moyenne pression B, le GRD Réseau GDS pourra délivrer une pression de 300 mbar. La Pression de livraison est définie dans les conditions particulières.

## **ARTICLE 3**

### **BRANCHEMENT**

#### **3.1 Accès au Branchement**

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre à tout moment au GRD Réseau GDS, le libre accès au Branchement même sans préavis, et notamment au moins une fois par an pour la relève de l'index du Compteur y compris si celui-ci est équipé d'un dispositif de relève à distance.

#### **3.2 Dispositions spécifiques relatives à l'accès au Compteur**

##### **3.2.1 Propriété - pose – emplacement**

Tout Compteur de débit horaire inférieur à 16 m<sup>3</sup>/h (n) est la propriété du GRD Réseau GDS.

Tout Compteur, propriété du GRD Réseau GDS, est loué au Client selon les modalités définies aux conditions particulières.

Dans tous les cas, le GRD Réseau GDS, est seul habilité à en effectuer la pose, le déplacement ou l'enlèvement. Le Client a, toutefois, l'obligation de le préserver de tout endommagement.

En outre, il est formellement interdit au Client :

- d'intervenir ou de laisser intervenir sur le Compteur toute personne non mandatée par le GRD Réseau GDS,
- de rompre les scellés ou les cachets du Compteur, d'altérer son mesurage, ou d'effectuer tout acte qui aurait pour but de détourner du gaz non enregistré.

Le Compteur doit être installé dans un endroit sec, dont le Client a la libre jouissance, convenablement ventilé et à l'abri de toute substance ou émanation corrosive, dans une position telle qu'il soit accessible pour sa lecture, son contrôle et son entretien.

##### **3.2.2 Accessibilité**

Le GRD Réseau GDS doit pouvoir accéder à tout moment au Compteur pour la lecture des index de comptage (y compris lorsque ce dernier est équipé d'un dispositif de relevé à distance), pour des raisons évidentes de sécurité et pour toutes autres missions lui incombant en sa qualité de Gestionnaire du réseau de distribution. Le Client s'engage à en garantir l'accès à ses représentants ou préposés.

Si le Client est absent lors du relevé du Compteur, il a la possibilité de communiquer son relevé réel au GRD Réseau GDS par l'intermédiaire d'une carte « auto relève » ou par tout autre moyen. L'auto relève ne dispense pas de l'obligation de laisser accéder le représentant du GRD Réseau GDS au moins une fois par an, notamment pour les besoins de la relève ou de la vérification du Compteur.

En outre, à défaut de relevé au cours d'une période de plus de douze mois, le GRD Réseau GDS procède à un relevé mis à la charge du Client.

### **3.3 Mise en gaz**

Le GRD Réseau GDS décide d'assurer la Mise en gaz du Branchement jusqu'à l'organe de coupure générale.

A la demande du Propriétaire, le GRD Réseau GDS assure la Mise en gaz de la partie du Branchement située en aval de l'organe de coupure générale.

A cette occasion, le Propriétaire devra présenter au GRD Réseau GDS une attestation garantissant la conformité, aux règlements et normes en vigueur, de la partie de l'Ouvrage de raccordement située en aval de l'organe de coupure générale.

### **3.4 Mise en service**

A la demande du Fournisseur agissant pour le compte de son client, le GRD Réseau GDS assure la Mise en service des Ouvrages de raccordement après vérification de l'étanchéité apparente de l'Installation intérieure par non rotation du Compteur.

La Mise en service ne se fera qu'après remise au GRD Réseau GDS d'une attestation de conformité de l'Installation intérieure aux règlements et normes en vigueur.

Les frais correspondants sont facturés au Fournisseur, conformément au tarif publié dans le Catalogue des prestations.

### **3.5 Contrôle – entretien – renouvellement du Branchement**

Le GRD Réseau GDS assure le contrôle du Branchement et procède ou fait procéder, s'il le juge utile, à l'entretien et au renouvellement de la partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

Le Propriétaire procède ou fait procéder à l'entretien et au renouvellement de la partie du Branchement installée dans le domaine privé ou, tout au moins, celle qui n'est pas exécutée par le GRD Réseau GDS, ce dernier étant juge de l'opportunité de ces travaux.

### **3.6 Dispositions spécifiques relatives au contrôle – entretien – remplacement du Compteur**

Le GRD Réseau GDS procède ou fait procéder aux contrôles périodiques du Compteur conformément à la réglementation en vigueur.

Lorsque le GRD Réseau GDS est propriétaire du Compteur, il en assure l'entretien et le remplacement, en contrepartie de la Redevance de location visée à l'article 7 du présent contrat.

Les prestations supplémentaires consécutives à une détérioration du Compteur imputable au Client ou nécessitées soit par une demande du Client, soit par de nouvelles obligations à caractère technique, réglementaire ou administratif, seront effectuées par le GRD Réseau GDS aux frais du Client. Elles donneront lieu, le cas échéant, à la révision de la Redevance de location.

Lorsque le Compteur n'appartient pas au GRD Réseau GDS, ce dernier en assure l'entretien et le remplacement aux frais de son propriétaire. A cette occasion, le GRD Réseau GDS peut proposer le rachat du Compteur.

Le calibre du Compteur doit être compatible avec le débit horaire maximal appelé. Dans le cas contraire, le propriétaire fait son affaire des adaptations nécessaires du Compteur.

### **3.7 Mise hors service**

A la demande du Fournisseur, le GRD Réseau GDS assure la Mise hors service des Ouvrages de raccordement.

Les frais correspondants sont facturés au Fournisseur conformément au tarif publié dans le Catalogue des prestations.

Le GRD Réseau GDS peut décider, en ayant au préalable informé le Client, par voie de presse, d'affichage ou de distribution dans les boîtes aux lettres, la Mise hors service des Ouvrages de raccordement, notamment aux fins de procéder à des interventions sur le Réseau de distribution.

En cas de nécessité, le Client peut fermer l'organe de coupure commandant son Installation intérieure.

### **3.8 Remise en service**

A la demande du Fournisseur agissant pour le compte de son client, le GRD Réseau GDS assure la Remise en service des Ouvrages de raccordement.

Les frais correspondants sont facturés au Fournisseur conformément au tarif publié dans le Catalogue des prestations.

Le GRD Réseau GDS procède à la Remise en service des Ouvrages de raccordement dès que leur Mise hors service liée à des interventions sur le Réseau de distribution ne se justifie plus.

La Remise en service ne pourra se faire qu'après vérification de l'étanchéité apparente de l'Installation intérieure par non rotation du Compteur.

### **3.9 Mise hors gaz**

A la demande du Propriétaire, le GRD Réseau GDS procédera à la Mise hors gaz de la partie du Branchement située en aval de l'organe de coupure générale.

Les frais correspondants sont à la charge du Propriétaire conformément au tarif publié dans le Catalogue des prestations.

### **3.10 Remise en gaz**

Le GRD Réseau GDS procédera à la Remise en gaz de la partie du Branchement située en aval de l'organe de coupure générale.

Si le Propriétaire a procédé à une quelconque modification de la partie du Branchement située en aval de l'organe de coupure générale, il est tenu de remettre au GRD Réseau GDS une attestation garantissant sa conformité aux règlements et normes en vigueur.

### **3.11 Mise hors exploitation**

Lorsqu'un Ouvrage de raccordement est mis hors exploitation, le GRD Réseau GDS procède aux travaux de sectionnement du Branchement en amont de l'organe de coupure générale.

Si ces travaux sont rendus nécessaires par le fait du Propriétaire, il en supportera les coûts correspondants.

### **3.12 Travaux de modification du Branchement**

Le GRD Réseau GDS exécute ou fait exécuter tous travaux de modification de la partie du Branchement installée dans le domaine public, le cas échéant jusque et y compris l'organe de coupure générale si celui-ci est situé en domaine privé.

Le Propriétaire réalise ou fait réaliser tous travaux de modification de la partie du Branchement installée dans le domaine privé ou, tout au moins, celle qui n'est pas exécutée par le GRD Réseau GDS.

Il s'engage à effectuer les travaux conformément à la réglementation en vigueur.

Si ces travaux sont rendus nécessaires par le fait du Propriétaire, il en supportera les coûts correspondants.

## **ARTICLE 4**

### **SECURITE ET CONFORMITE DE L'INSTALLATION INTERIEURE DU CLIENT**

Le Propriétaire réalise ou fait réaliser sous sa responsabilité l'Installation intérieure conformément à la réglementation en vigueur.

Le Propriétaire réalise ou fait réaliser, sous sa responsabilité, les vérifications ou contrôles de sécurité de l'Installation intérieure conformément à la réglementation en vigueur.

Le maintien en état de bon fonctionnement de l'Installation intérieure et l'entretien des appareils desservis par celle-ci incombent à celui qui en a l'usage.

Dans le cas où l'Installation intérieure est déposée à titre provisoire ou définitif, un bouchon ou une plaque pleine sur le mamelon ou la bride aval du Compteur sera obligatoirement mis en place. A la remise en place de l'Installation intérieure, le Client s'assurera de son étanchéité.

**ARTICLE 5**  
**QUANTITES LIVREES**

**5.1 Détermination des quantités livrées**

Le GRD Réseau GDS détermine les quantités livrées, mesurées ou estimées, utilisées dans 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 par le pouvoir calorifique supérieur (P.C.S.). Les P.C.S. sont communiqués au GRD Réseau GDS par le gestionnaire du réseau de transport dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les quantités livrées sont déterminées sur la base d'un relevé dont la périodicité est définie aux conditions particulières. Un relevé est également effectué à la résiliation du Contrat de fourniture ou en cas de changement de Fournisseur.

A tout moment, le Client peut demander au GRD Réseau GDS, par l'intermédiaire de son Fournisseur, un relevé spécial payant.

**5.2 Dysfonctionnement du Compteur**

Le Client prend toutes dispositions pour assurer, dans la mesure de ses moyens, le bon fonctionnement du Compteur. S'il survient un arrêt ou un ralentissement dans la marche du Compteur, le Client doit, aussitôt qu'il en a connaissance, prévenir le GRD Réseau GDS.

En cas de fonctionnement défectueux du Compteur durant une période donnée, le GRD Réseau GDS effectue une estimation des quantités livrées sur la base :

- des consommations des périodes antérieures et/ou postérieures
- des conditions climatiques et saisonnières
- de tous les éléments d'appréciation dont il peut disposer.

Une rectification de facturation sera effectuée dans la limite de deux ans à compter de la découverte du fonctionnement défectueux du Compteur. Il en sera de même en cas d'erreur de facturation imputable au GRD Réseau GDS.

**5.3 Vérification ponctuelles des quantités livrées**

Le GRD Réseau GDS peut procéder à la vérification du Compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Le Client peut demander à tout moment la vérification du Compteur par un service d'étalonnage agréé. Il sera considéré comme fonctionnant normalement si l'étalonnage ne relève pas d'erreur dépassant les limites réglementaires : dans ce cas, les frais de vérification de ces appareils ainsi que tous les frais accessoires sont à la charge du Client ; dans le cas contraire ils sont à la charge du GRD Réseau GDS.

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

**5.4 Communication des quantités livrées**

Le GRD Réseau GDS tient à la disposition du Client les relevés d'index de Compteur dont il dispose, ainsi que les quantités livrées calculées. Le cas échéant, il communique au Client les éléments justificatifs de la correction effectuée.

Le GRD Réseau GDS s'engage à conserver ces informations pendant l'année civile en cours plus deux ans.

Le Client ne peut s'opposer à la communication au Fournisseur des mesures réalisées par le GRD Réseau GDS au moyen du Compteur, pour autant que la communication de ces mesures soit nécessaire à l'exécution du ou des contrats d'acheminement concernés.

En cas de contestation par le Client des quantités corrigées, celui-ci réunit, dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la mise à disposition par le GRD Réseau GDS de ces quantités corrigées, le GRD Réseau GDS et son Fournisseur aux fins de trouver un accord. Il transmet aux participants préalablement à la réunion tous les éléments justifiant sa contestation.

L'accord entre deux participants s'impose au troisième. A défaut, le Client ou le GRD Réseau GDS peut faire appel à un expert désigné d'un commun accord. Les frais d'expert sont partagés à parts égales entre les participants.

Les participants s'engagent à accepter les conclusions de l'expert désigné dans les conditions décrites à l'alinéa précédent.

**ARTICLE 6  
CONTINUITÉ ET QUALITÉ DE LA LIVRAISON**

Le GRD Réseau GDS s'engage à assurer une livraison continue et de qualité constante, conformément à ses obligations réglementaires et sous réserve des cas d'interruption autorisés.

Il met à la disposition du Client un numéro de sécurité accessible en permanence ainsi qu'un service permanent d'intervention pour les urgences.

Le GRD Réseau GDS a le droit de réduire ou d'interrompre ses livraisons :

- En cas de risques pour la sécurité des personnes et des biens.
- En cas de force majeure.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les événements, faits et circonstances suivants :

- tout événement extérieur à la volonté du GRD Réseau GDS en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable et ne pouvant être évitée ou surmontée par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celui-ci est tenu en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, ayant pour effet de rendre momentanément impossible l'exécution de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes Conditions standard de livraison
- la grève, lorsqu'elle répond aux trois critères de la définition ci-dessus énoncée
- fait de l'administration ou des pouvoirs publics
- fait d'un tiers dont la survenance ne pouvait raisonnablement être prévue par la partie, agissant en opérateur prudent et raisonnable
- catastrophe naturelle
- fait de guerre ou attentats.

En présence d'un tel événement, qui aurait pour conséquence l'arrêt ou la réduction de la livraison du gaz, le GRD Réseau GDS sera tenu d'en informer sans délai le Client ainsi que son Fournisseur, et de faire toute diligence pour rétablir autant qu'il est en son pouvoir la bonne exécution des présentes Conditions standard de livraison.

- En cas d'inexécution par le Client de ses obligations au titre des présentes Conditions standard de livraison. Le GRD Réseau GDS peut, après mise en demeure d'y remédier restée infructueuse, interrompre la livraison du gaz.
- En cas de déclenchement des dispositifs de sécurité protégeant l'Installation intérieure, qui ne résulte pas d'un mauvais fonctionnement d'un ouvrage appartenant au Réseau de distribution ni d'une faute du GRD Réseau GDS.
- En cas d'existence de contraintes sur les Ouvrages de raccordement créés par l'Installation intérieure, non signalées au GRD Réseau GDS par le Client avant l'acceptation des présentes Conditions standard de livraison et non prévisibles par le GRD Réseau GDS.
- Pour le temps nécessaire aux opérations ou travaux sur le Réseau de distribution ou le Branchement, avec un préavis de cinq jours pour les interventions programmées, ou exceptionnellement sans préavis en cas de force majeure ou d'incident grave nécessitant une intervention immédiate. Dans ces derniers cas, le GRD Réseau GDS s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais, afin que celui-ci puisse prendre les dispositions nécessaires.
- En cas de non respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat de fourniture.
- En cas d'injonction émanant de l'autorité compétente.
- En cas d'interruption de fourniture demandée par le Fournisseur pour non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat de fourniture.

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 ci avant.

Le Client ne peut en aucun cas prétendre à quelque indemnisation que ce soit de la part du GRD Réseau GDS ou de ses assureurs des éventuelles conséquences d'une réduction ou d'une interruption des obligations du GRD Réseau GDS au titre des présentes Conditions standard de livraison, réalisée par le GRD Réseau GDS pour les raisons susvisées, sauf si cette réduction ou interruption est consécutive à un manquement prouvé du GRD Réseau GDS à ses obligations au titre des présentes Conditions standard de livraison.

## **ARTICLE 7**

### **TARIFICATION - FACTURATION – MODALITES DE PAIEMENT**

Le Catalogue des prestations est publié et tenu à jour par le GRD Réseau GDS et disponible soit auprès du Fournisseur, soit par Internet sur le site de publication du GRD Réseau GDS.

- Toute demande de prestations formulée par le Client parmi celles figurant au Catalogue des prestations sera enregistrée et, le cas échéant, facturée au Client par le Fournisseur. Les conditions de paiement (délais de paiement et mode de règlement) sont fixées par le Fournisseur.
- Toute demande de prestations ne figurant pas dans le Catalogue des prestations sera transmise par le Fournisseur au GRD Réseau GDS qui l'examinera. Cette demande fera l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation directe et préalable du Client.
- Le montant de la Redevance de location est fixé aux conditions particulières conformément aux tarifs indiqués dans le Catalogue des prestations en vigueur à la date de l'acceptation des présentes Conditions standard de livraison. Ce montant varie selon les modalités prévues par les conditions particulières.

## **ARTICLE 8**

### **RESPONSABILITE ENTRE LES PARTIES**

La responsabilité du GRD Réseau GDS est engagée à l'égard du Client à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du GRD Réseau GDS à ses obligations au titre des présentes Conditions standard de livraison.

La responsabilité du Client est engagée à l'égard du GRD Réseau GDS à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement du Client à ses obligations au titre des présentes Conditions standard de livraison.

La responsabilité des Parties, au titre du présent contrat, est limitée à 150 000 (cent cinquante mille) euros par événement, tous dommages confondus.

Les Parties renoncent à tout recours entre elles pour tous dommages autres que ceux décrits ci avant et au-delà des plafonds susmentionnés.

Chacune des Parties s'engage à obtenir de ses assureurs un abandon des droits de subrogation des dits assureurs dans la limite des renonciations à recours visées au présent article.

## **ARTICLE 9**

### **INFORMATION**

Les Parties se tiennent mutuellement informées, à tout moment et dans les meilleurs délais, de tout événement, circonstance ou information de quelque nature que ce soit susceptible d'avoir une incidence significative sur l'exécution des présentes Conditions standard de livraison.

## **ARTICLE 10**

### **DROIT D'ACCES AUX DOCUMENTS**

Fichiers informatiques : les informations concernant le Client contenues dans les fichiers de Réseau GDS ne sont transmises qu'aux tiers et organismes expressément habilités à les connaître. Le Client peut en demander communication et les faire rectifier, le cas échéant, conformément à la loi en vigueur sur l'informatique, les fichiers et les libertés (loi 78-17 du 6.1.1978).

Contrat de concession : le contrat de concession communale peut être consulté au siège social de Réseau GDS ou à la commune.

## **ARTICLE 11**

### **RECLAMATIONS, LITIGES ET DROIT APPLICABLE**

Pour toute réclamation concernant l'application des présentes Conditions standard de livraison, le Client s'adresse au GRD Réseau GDS par écrit à l'adresse suivante : GRD Réseau GDS 14, place des Halles, 67082 Strasbourg Cedex ou [GRD@r-gds.fr](mailto:GRD@r-gds.fr).

Si le Client (consommateur non professionnel ou professionnel appartenant à la catégorie des microentreprises) estime que la réponse apportée à sa réclamation n'est pas satisfaisante, il bénéficie d'un droit de saisine du Médiateur National de l'Energie conformément à l'article L. 122-1 du Code de l'énergie. L'exercice de ce droit peut se faire dans un délai de deux mois à compter de la réclamation écrite. Avant d'entamer sa démarche, il est indispensable pour le Client de vérifier si son dossier relève du champ de compétence du Médiateur National de l'Energie. Pour tout complément, le Client est invité à consulter le site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr).

Le Client, peut à tout moment, s'il le souhaite, saisir directement la juridiction compétente.

Les présentes Conditions standard de livraison sont soumises au droit français tant sur le fond que sur la procédure applicable.

**ARTICLE 12**  
**DUREE**

Les présentes Conditions standard de livraison entrent en vigueur à compter de la date d'effet du Contrat de fourniture, l'accord du Client étant recueilli par l'intermédiaire de son Fournisseur.

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

1. Changement de Fournisseur accompagné du recueil de l'accord exprès du Client sur de nouvelles Conditions standard de livraison,
2. Tout événement affectant le Client et aboutissant à un changement de titulaire du Contrat de fourniture,
3. Mise hors exploitation des Ouvrages de raccordement à l'initiative de l'une des Parties,
4. Entrée en vigueur de nouvelles Conditions standard de livraison que le Client souhaite substituer aux conditions qui lui sont applicables.

Le Client peut demander à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation des Conditions standard de livraison moyennant le respect d'un préavis d'un mois. A compter de la résiliation, le GRD Réseau GDS peut décider de la Mise hors service des Ouvrages de raccordement.

**ARTICLE 13**  
**RESILIATION**

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations au titre des présentes Conditions standard de livraison, et sous réserve que l'autre Partie lui ait notifié par écrit ce manquement dans un délai d'un mois après sa survenance, ladite autre Partie peut résilier unilatéralement les présentes Conditions standard de livraison, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis d'un mois, sans indemnité de part et d'autre ni formalité judiciaire d'aucune sorte, et sans préjudice de l'application des clauses prévues par les présentes Conditions standard de livraison pour lesdits manquements.

**ARTICLE 14**  
**MODIFICATION DES CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON**

Les présentes Conditions standard de livraison sont modifiées de plein droit et sans autre formalité, dès lors que de nouvelles dispositions générales sont imposées par la loi et/ou ses textes d'application.

Le GRD Réseau GDS s'engage pour sa part à poursuivre ses efforts aux fins d'améliorer ses services aux Clients : dans ce cadre, des dispositions plus avantageuses pour les Clients peuvent être mises en application. Elles seront applicables au Client dès qu'elles auront été portées à sa connaissance.

**COORDONNEES DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION – GRD**

Raison sociale :

**Réseau GDS, Société Anonyme au capital de 9 778 000 € dont le siège social est à STRASBOURG - 14 Place des Halles, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le n° 548 501 113 B**

Courriel :

**GRD@r-gds.fr**

Numéro de téléphone :

**+33 (0)3.88.79.57.00**

**Sécurité 24h / 24 :**

**+33 (0)3.88.75.20.75**



## 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 » !**