



Conditions Générales de vente offre gaz naturel

EN VIGUEUR AU 27 NOVEMBRE 2025

EKWATEUR

Siège social : 79 Rue de Clichy - 75009 Paris

Société Anonyme

au capital de 1 753 017,40 euros

RCS Paris 814 450 151

Pour toute information, vous pouvez contacter gratuitement le service client d'Ekwateur :

Par téléphone au 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local)

Par mail à l'adresse : nous-on-repond@ekwateur.fr

Par courrier à l'adresse suivante :

Ekwateur

BP 40056

69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Notre équipe reste à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Le service sera fermé les dimanches et jours fériés.

Définitions

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

ARPE : Association de Régulation de Paiements dans l'énergie.

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

Client : désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement, ou personne morale, qui souscrit à une offre de gaz Ekwateur, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une consommation annuelle de référence inférieure ou égale à 300 MWh.

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

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : désigne la consommation annuelle moyenne de gaz du Client sur le site de consommation

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 éventuelles annexes ainsi que tout avenant.

Cotitulaire : désigne toute personne physique, qui conjointement avec le titulaire principal, partage les droits et les obligations liés au Contrat. Il dispose des mêmes droits que le titulaire principal, notamment en matière de demande de modification ou de résiliation du Contrat. Le cotitulaire est solidairement responsable avec le titulaire principal pour toutes les obligations découlant du contrat, y compris le paiement des factures.

GRD : désigne le Gestionnaire du Réseau public de Distribution.

kWh et MWh : désignent les abréviations de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de l'énergie de gaz consommée par le Client (1 MWh = 1 000 kWh).

Point de comptage et d'estimation (PCE) : désigne le numéro unique composé de quatorze (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.

RPD : désigne le Réseau Public de Distribution de gaz.

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

Tarifs d'acheminement, de transport et de stockage : Accès des Tiers aux réseaux de Transport de gaz (ATRT) ; Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution de gaz (ATRD), Accès des tiers au stockage (ATS) :

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 GRDF.

1.1.1. La fourniture d'énergie

Cette relation contractuelle 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 MWh par an.

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

- **Biométhane** : le pourcentage de biométhane constituant l'offre du Client est indiqué dans les conditions particulières. Ce pourcentage est susceptible d'évoluer à la hausse pendant la période contractuelle de tarif

déterminée dans les conditions particulières de vente (CPV). Dans ce dernier cas, la modification du pourcentage de biométhane composant l'offre sera portée à la connaissance du Client. A la fin de la période contractuelle de tarif, lors du renouvellement, le pourcentage de biométhane constituant l'offre du Client peut évoluer à la hausse comme à la baisse, le Client étant prévenu de celle-ci au moins un (1) mois avant sa mise en application. Il est rappelé que la période contractuelle de tarif pour l'offre à prix variable est mensuelle et celle pour le prix fixe est annuelle.

- 100% renouvelable moyennant un supplément par MWh.

Le Gaz fourni est 100 % renouvelable et certifié par le mécanisme européen de Garanties d'Origine.

Ce mécanisme garantit que soit injecté dans le réseau une quantité de gaz produite, à partir de sources renouvelables, équivalente à la consommation du Client, à proportion de la quantité de biométhane mise à disposition par Ekwateur.

Ekwateur peut en apporter la preuve à tout moment, conformément à la réglementation sur les Garantie d'Origine (Article L 445-3 du Code de l'énergie).

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

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

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 en option payante.

1.2. Les conditions particulières de vente (CPV)

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. En cas de contradiction ou d'opposition entre les CGV et les CPV applicables au Client, les CPV prévalent sur les CGV.

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 GRDF (voir leur site www.grdf.fr) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Conditions standards de livraison » (voir Annexe 1) du gestionnaire de distribution GRDF.

GRDF est chargé d'assurer l'acheminement du gaz naturel fourni 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 GRDF 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. Prix du service proposé

2.1. 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.

Cette grille tarifaire comprenant les prix en vigueur à la date de Conclusion du Contrat est composée :

- De l'abonnement, exprimé en €/mois, dont le montant dépend de la Consommation Annuelle de Référence telle que transmise par GRDF, et de l'offre choisie par le Client,
- De la consommation, exprimée en €/kWh dont le montant dépend du tarif d'acheminement de gaz, de la zone tarifaire et de l'offre choisie par le Client.
- De toutes les taxes, impôts, contributions, tarifs d'acheminements, de transport, de stockage ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur.

Ekwateur se réserve le droit de modifier le montant de l'abonnement sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un (1) mois à l'avance. Les nouveaux prix sont appliqués dès le premier (1^{er}) jour du mois qui suit la réception de cette information. Outre la modification du prix, le Contrat continuera à s'appliquer dans les mêmes termes. A ce titre, Ekwateur rappelle au Client que Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, le Client pourra résilier, sans pénalité, son Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception des nouvelles conditions tarifaires.

S'agissant de la part consommation de sa grille tarifaire, le Client peut opter soit pour l'option à prix fixe de la part de gaz pendant une période déterminée, soit pour l'option à prix variable.

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

2.1.1 L'option à prix fixe de la part de gaz : l'option à prix fixe consiste pour Ekwateur à proposer au Client un prix de la consommation en €/kWh inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les conditions particulières de vente, sauf en cas de création, ou modification de taxes, impôts, contributions, Tarifs d'acheminements, de transport, de stockage ou charges de toute nature. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'Ekwater en informe préalablement le Client.

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

Un (1) mois avant la fin de la période pendant laquelle le prix reste inchangé, Ekwateur informera le Client par voie postale ou à sa demande par voie électronique, du nouveau prix proposé.

Si le Client l'accepte, ou s'il reste silencieux pendant le mois qui suit la réception de cette information, le Contrat continuera dans les mêmes termes, appliqué du nouveau prix. Conformément à l'article L 224-10 du Code de la consommation, le Client pourra résilier, sans pénalité, son Contrat dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de réception des nouvelles conditions tarifaires.

2.1.2 L'option à prix variable : consiste pour Ekwateur à proposer au Client un prix de la consommation en €/kWh qui varie en fonction des conditions d'approvisionnement et des redevances dues aux gestionnaires de réseau et de distribution.

Ainsi, le prix communiqué lors de la souscription est valable le mois de la souscription.

Le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, chaque mois, sans notification préalable du Client.

Le nouveau prix sera tenu à la disposition du Client trente (30) jours avant son application, sur son espace client. Le Client peut également prendre connaissance du nouveau prix en contactant le service client soit au 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local) soit par courrier électronique à l'adresse nous-on-repond@ekwateur.fr

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'Ekwater le prenne en compte dans la répartition, et dont le détail figure sur la facture.

A défaut d'index auto relevé par le Client, Ekwateur utilisera le dernier index relevé par le GRD ou facturé par Ekwateur pour estimer la consommation à répartir sur les différentes périodes de consommation.

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

2.1.3 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 Ekwater constate une modification substantielle des habitudes de consommation du Client, il lui proposera une offre tarifaire plus conforme à ses besoins.

Ekwater 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, Ekwater met à disposition du Client certaines informations essentielles pour optimiser sa consommation (Annexe 3).

2.2. Eligibilité aux tarifs sociaux

Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et paiement aux ménages dont le revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond défini par l'Etat.

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

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

0 805 204 805 Service & appel gratuits

2.3. Prix des services complémentaires

2.3.1 Prix des services complémentaires d'Ekwater : Ekwater peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site Ekwater.fr.

2.3.2 Services complémentaires de GRDF : 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'Ekwater.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations de GRDF disponible sur le site www.grdf.fr ou cliquant sur le lien suivant :

<https://www.grdf.fr/institutionnel/actualite/publications/catalogue-prestations>. Ce catalogue fait partie intégrante du Contrat.

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire GRDF, Ekwater refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par GRDF à Ekwater pour cette prestation.

Article 3. Modalités de mise en œuvre du Contrat

3.1. Conclusion et prise d'effet

3.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à sa date de signature par le Client ou dès son acceptation, exprès ou tacite, par voie électronique ou par téléphone, sous réserve du droit de rétractation

mentionné ci-après (voir article 4) et de l'inscription du PCE dans le périmètre de facturation d'Ekwater.

De plus, le Client accepte de verser le montant des frais de mise en service et à défaut sa première mensualité ou à défaut l'équivalent d'un (1) mois de consommation d'hiver, tel que cela figure sur les conditions particulières, au moment de la souscription du Contrat.

Ekwater confirmera la bonne souscription de l'offre au Client, et lui communiquera l'ensemble contractuel sur un support durable. A la demande du Client, cet ensemble contractuel lui sera transmis à son choix par voie électronique ou postale.

Ekwater pourra refuser la souscription sollicitée par le Client au cas où celui-ci serait inscrit sur le fichier des impayés ARPE.

3.1.2 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à la date d'activation ou de mise en service de la fourniture de gaz par GRDF dans le respect des délais prévisionnels de fourniture prévus par le Catalogue des Prestations, sans préjudice de l'application du droit de rétractation.

La prise d'effet de la fourniture d'énergie et la gestion par Ekwater de l'accès au RPD pour le compte du Client est subordonnée au raccordement effectif, définitif et direct de l'installation du Client au RPD et de la conformité de l'installation intérieure à la réglementation en vigueur.

3.2. Dépôt de garantie

Ekwater se réserve le droit d'exiger du Client, un dépôt de garantie d'un montant minimum de trois cents euros (300 €) si :

- Le Client a eu dans les douze mois qui précèdent sa souscription un ou des incidents de paiement au titre d'un autre Contrat de fourniture conclu avec Ekwater ou un autre fournisseur d'énergie.
- En cas d'incident de paiement dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- Le Client présente un risque avéré de défaut de paiement. Est considéré comme présentant un risque avéré de défaut de paiement tout Client dont la situation ou le comportement laisse apparaître, sur la base d'éléments objectifs et vérifiables, une probabilité sérieuse d'incapacité à honorer ses engagements financiers. A titre d'exemple, le risque avéré de défaut de paiement peut être caractérisé par une analyse de solvabilité et/ou des incidents de paiement antérieurs et/ou des incohérences dans les informations transmises par le client et/ou une augmentation brusque et significative de la consommation d'énergie).
- Si un tel dépôt de garantie est prévu dans les conditions particulière de l'offre souscrite.

- Le Client est inscrit sur le fichier des impayés ARPE.

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 trois cents euros (300 €) HT.

Le versement de ce dépôt de garantie doit être effectué par carte bancaire (CB). A défaut de ce versement dans un délai de dix (10) jours, Ekwater 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.

3.3. Délai prévisionnel de fourniture

Si le Client change de fournisseur pour Ekwater, le délai prévisionnel de la fourniture de gaz naturel par Ekwater au Client est de quatorze (14) jours. Le Client ne subit aucune interruption de fourniture lors de la phase de changement de Fournisseur, conformément aux conditions standard de livraison (Annexe 1).

En cas de mise en service, le délai varie entre un (1) à quatorze (14) jours selon les disponibilités du gestionnaire de réseau, qui facture cette prestation spécifique avec ou sans déplacement, au prix indiqué dans son catalogue des prestations. Le Client qui souhaite être alimenté dans un délai plus court doit en faire la demande à Ekwater 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 GRDF ;
- à la conformité de l'installation intérieure du Client aux normes de sécurité en vigueur.

3.4. Index de départ

L'index de consommation pris en compte par Ekwater 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 GRDF.

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

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

Article 4. 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, sans pénalité, et sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

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 toute ambiguïté et comportant les éléments indispensables à son identification (nom, prénom du titulaire du Contrat, adresse, date de souscription, référence client) par courriel à l'adresse tresfache@ekwater.fr, ou sur papier libre à l'adresse :

Ekwater

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 5. Durée et résiliation du Contrat

5.1. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date d'effet sauf en cas de durée déterminée mentionnée dans les conditions particulières.

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'Ekwater pour effectuer le changement. Le délai de prise en compte de la résiliation dépendra du nouveau fournisseur.

- *Autre cas de résiliation (déménagement, cessation d'activité...) :* le Client qui souhaite résilier son Contrat en informe Ekwater soit par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse nous-on-repond@ekwater.fr ou par courrier à l'adresse

suivante : **Ekwater 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.

Ekwater 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 GRDF. Le Client peut demander un relevé spécial à GRDF 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'Ekwater : le Contrat pourra être résilié par Ekwater en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par courrier au Client.

- Ekwater 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.

- Ekwater pourra résilier le Contrat si le Client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

Ekwater demandera un index auto relevé au Client pour établir la facture de résiliation du Contrat. A défaut d'index auto relevé, GRDF 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 GRDF, cet index étant pris en compte pour la facturation.

En l'absence d'un index relevé par GRDF le Client pourra renseigner son index de consommation avant l'édition d'une facture, via son espace client ou par téléphone.

Si dans le délai précisé sur la précédente facture, le Client ne transmet pas son index, alors la facturation se base sur l'estimation effectuée par Ekwater en fonction de l'historique de consommation du Client.

Lorsque GRDF ne peut pas effectuer de relevé en raison d'absences répétées du Client pendant une période d'un (1) an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du Contrat, le gestionnaire

est en droit d'exiger un relevé spécial. Cette prestation est facturée au Client, conformément au catalogue des prestations de GRDF.

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 Ekwater 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 (12^{ème}) 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 (1) 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 Ekwater.

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.

Ekwater 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 Ekwater et si le montant du trop-perçu est inférieur à vingt-cinq euros (25€), 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, Ekwater 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 sept euros cinquante (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 quinze (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 (3) fois le taux d'intérêt légal, sans qu'elle ne puisse être inférieure à sept euros cinquante (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 GRDF. 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 GRDF.

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.

Lorsque le client opte pour le prélèvement automatique, il est précisé qu'en cas de rejet de prélèvement, le Client supportera les frais facturés au Fournisseur par les établissements bancaires concernés. Lesdits frais seront refacturés pour leur montant exact.

Pour régler en chèque énergie, le Client devra soit se rendre directement sur le site www.chেকেenergy.gouv.fr soit envoyer le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : **Ekwateur – 79 rue de Clichy 75009 Paris.**

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

Les créances d'Ekwateur vis-à-vis du Client sont nanties au bénéfice de la société GLAS en qualité d'agent des sûretés. A ce titre les factures sont payées sur le compte ouvert par la société GLAS à cet effet dont les coordonnées ont été communiquées au Client. GLAS SAS, est une société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 838 225 290, dont le siège social est situé au 40 rue du Colisée - 75008 Paris.

7.2. Délai de paiement

Le Client doit s'acquitter de sa facture dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa date d'émission, qui figure sur la facture.

7.3. Défaut de paiement

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

Si à l'issue de ces quatorze (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 1er novembre au 31 mars pour le Client particulier.

Lorsque le paiement est dû au Client particulier par Ekwateur, en cas de retard dans le remboursement des sommes dues au Client, et après une mise en demeure demeurée sans réponse dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de ladite mise en demeure, Ekwateur sera de plein droit redevable à l'égard du Client de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur, sans que le montant de ces pénalités ne puisse être inférieur à sept euros cinquante (7,50 €) TTC.

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

Lorsque le paiement est dû au Client professionnel par Ekwateur, et en cas de retard dans le remboursement des sommes dues au Client et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, d'une pénalité de retard égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible ainsi que d'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Aucune pénalité ne sera imputée aux Clients bénéficiaires du chèque énergie visé à l'article 2.2.

Ekwateur est membre de l'association ARPE dont la finalité est de lutter contre la fraude. En cas d'échec de la procédure amiable de recouvrement, les informations personnelles des Clients, à l'exception des Clients visés à l'article 7.4, seront transmises au registre de l'ARPE.

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 trente (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 de gaz 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 de gaz. 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°2021-273 du 11 mars 2021 ;
- assurer au Client une adaptation tarifaire conforme à ses besoins ;
- 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

GRDF est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité de la fourniture de gaz naturel conformément aux conditions standards de livraison de GRDF (Annexe 1).

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 dans le document figurant en Annexe 1.

8.3. Responsabilité du Client

8.3.1 Vis-à-vis d'Ekwater : Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'Ekwater 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 Ekwater.

8.3.2 Vis-à-vis de GRDF : Le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau qui figurent dans les conditions standard de livraison (Annexe 1). En cas de manquement grave à ses obligations, GRDF pourra suspendre l'accès au réseau du Client (cf. 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 dans les conditions standard de livraison (Annexe 1).

Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Sans préjudice des dispositions de l'article 3.1.3, au cours du Contrat, Ekwater pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un (1) mois à l'avance par voie postale ou, à la demande du Client, par voie électronique. Le Client qui n'accepterait pas ces modifications pourra résilier son Contrat, sans pénalités, dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception de la communication de la notification des conditions contractuelles, ainsi qu'en dispose l'article L 224-10 du Code de la consommation.

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

Article 10. Traitement des réclamations

10.1. Traitement interne des réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter gratuitement le service client Ekwater par mail à l'adresse tresfache@ekwater.fr, par téléphone au 09 77 40 66 66 ou par courrier à l'adresse postale suivante :

Ekwater

BP 40056

69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le service client d'Ekwater accuse réception au Client de sa réclamation et s'engage à la traiter dans un délai raisonnable.

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 GRDF via la rubrique Aide & Contact de son site internet.

10.2. Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre Ekwater et le Client dans un délai de deux (2) mois qui suit la saisine du service client, le Client peut saisir le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, via son site www.energie-mediateur.fr ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :

Libre réponse n° 59252

75443 PARIS CEDEX 09

Le Client peut également le contacter par téléphone :

0 800 112 212 Service & appel gratuits

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau 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-sanctions/procedure>.

Article 11. Données personnelles

Ekwater s'engage à respecter les règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Loi Informatique et Libertés », ainsi que le 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, dit « RGPD ».

Dans le cadre de la fourniture du service, Ekwater agit en qualité de responsable de traitement des données personnelles collectées et traitées. Ces données peuvent inclure, notamment, des informations fournies directement par le Client ou collectées dans le cadre de l'utilisation du service.

Pour toute information relative aux traitements de données personnelles effectués par Ekwater, le Client peut consulter la Politique de confidentialité de Ekwater, accessible à tout moment sur son site internet <https://ekwater.fr/>. Ekwater se porte fort d'informer les Clients de cette Politique de confidentialité.

Article 12. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé que les liens hypertextes insérés par Ekwater 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, Ekwater ne saurait être tenu

responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de Contrat.

Article 13. Cession

Ekwateur pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions du L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses éventuelles filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, (iiii) à tout tiers, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord total d'Ekwateur.

Article 14. Droit applicable et règlement des litiges

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

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

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

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

Si le Client décide de saisir directement les tribunaux judiciaires, il dispose dans ce cas d'un délai de cinq (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.