



## CONDITIONS GENERALES

### Offre

### BOITIER NARCO

En vigueur au 15/06/2020

#### EKWATEUR

Nom commercial de la société JOUL

Siège social : 37 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris

Société par actions simplifiée au capital de

1 192 524,05 euros

RCS Paris 814 450 151

#### DEFINITIONS

**Offre Boîtier NARCO** : désigne l'offre, basée sur le boîtier développé par Voltalis, qui permet : d'une part, de suivre en temps réel les consommations électriques des équipements qui sont raccordés à ce boîtier ; et, d'autre part, de les piloter à distance par le biais d'interfaces disponibles sur ordinateur ou sur smartphone. Si le Client l'accepte, le boîtier Voltalis permet également de réaliser des opérations de modulation de la consommation électrique de certains équipements pour faire participer le Client à l'effacement diffus et, plus généralement à la flexibilité du système électrique et de contribuer ainsi :

- à l'équilibre du réseau électrique français et plus généralement à la sécurité d'approvisionnement du pays en électricité ;
- à une action solidaire de développement durable, du fait qu'une plus grande flexibilité au système électrique facilite l'intégration des énergies renouvelables intermittentes, et car l'effacement de consommation permet de limiter le recours à des centrales thermiques et donc de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

**Boîtier** : désigne le matériel développé par Voltalis (Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 217 546,80€, RCS Paris 493 103 592, 75 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris) et installé chez le Client, constitué du Pilote et du Modulateur. Le Boîtier est raccordé :

- à l'installation électrique du Logement Eligible, généralement par intégration au tableau d'alimentation électrique, en vue de permettre de suivre la consommation et de piloter certains équipements, ainsi que de moduler leur consommation de façon sélective et sur de courtes périodes, afin de répondre notamment à des besoins d'équilibre et de sécurité du réseau électrique à l'échelle locale et au plan national ; ou
- au compteur électrique, qui mesure la consommation électrique du Logement Eligible, en vue de permettre la relève régulière de cette mesure au cours du temps et donc le suivi de ses variations, ceci sous réserve de la distance entre le compteur et le tableau électrique et de l'accessibilité à une interface électronique donnant cette information dans un format standard compatible ; ou

- via une liaison filaire ou non filaire de type Internet, aux serveurs informatiques mis en œuvre par Voltalis afin, d'une part, d'assurer le suivi et le pilotage du Boîtier et, d'autre part, de mettre à la disposition du Client la courbe de charge du Logement Eligible et, plus généralement, les données de suivi de sa consommation, ainsi que de lui fournir différents services d'analyse et de traitement de sa consommation en ligne en fonction de ses demandes.

**Client** : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à une Offre Boîtier NARCO, pour son logement ou son local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA.

**Contrat** : désigne le présent contrat, incluant les conditions générales de vente, les conditions particulières de vente et le cas échéant leurs annexes respectives.

**Effacement Diffus (ou Gestion Active de la Consommation)** : désigne le fait de moduler finement les cycles de fonctionnement d'un grand nombre d'appareils électriques tels que des radiateurs et ballons d'eau chaude, dont la consommation individuelle est flexible et peut être réduite sur de courtes durées sans impact sur le confort des occupants. Chacune des modulations individuelles apporte sa petite contribution à une action d'ensemble solidaire d'effacement de consommation, ces actions de réduction de consommation étant agrégées et coordonnées à l'échelle de nombreux sites pour permettre de répondre à différents besoins du système électrique, généralement en alternative à une production flexible.

**Fournisseur** : désigne ekWateur, qui alimente le logement du Client en électricité dans le cadre d'un contrat de fourniture.

**kVA, kWh et MWh** : désignent les abréviations de kilovoltampère, unité de mesure de puissance, et de kilowattheure et mégawattheure, unités de mesure de la quantité d'électricité consommée par le Client (1 MWh = 1 000 kWh).

**Logement Eligible** : logement principal équipé de chauffages électriques compatibles (avec un minimum de 3 radiateurs) et d'une couverture GPRS suffisante.

**Modulateur** : désigne l'élément qui s'intègre au tableau électrique du Client, dont la fonction est de mesurer et de moduler la consommation des appareils qui lui sont raccordés. Il agit plus précisément sur les départs qui alimentent ces appareils depuis le tableau. Un Modulateur peut recevoir plusieurs départs, généralement jusqu'à quatre ; au-delà, d'autres Modulateurs peuvent être installés.

**Option programmeur** : désigne l'option payante qui permet de créer des programmes qui allument les chauffages en fonction de critères définis par le Client.

**Pilote** : désigne le boîtier communiquant qui dialogue avec le (ou les) Modulateur(s), par exemple par courant porteur en ligne (CPL bas débit sécurisé, nécessitant un couplage lors de l'installation). Le Pilote peut être installé à l'extérieur du Logement Eligible, voire mutualisé avec un autre logement.

**Souscription** : acceptation par le Client, de l'Offre Boîtier NARCO et de ses éventuelles options complémentaires, manifestée par la signature du Contrat par le Client.

## Article 1. Objet et champ d'application du Contrat

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

Le présent document énonce les conditions générales (ci-après CGV) qui s'appliquent à toute Souscription à une Offre Boîtier NARCO (ci-après « le Contrat ») par un Client.

Les présentes CGV définissent les modalités de vente et d'utilisation du Boîtier.

Cette Offre Boîtier NARCO s'inscrit dans le cadre d'un partenariat mis en place entre ekWateur et la société Voltalis (ci-après « Voltalis »), le sous-traitant d'ekWateur, pour installer le Boîtier dans le Logement Eligible du Client puis en piloter le fonctionnement. ekWateur demeure l'unique interlocuteur du Client, qui n'entre pas en relation contractuelle avec Voltalis. ekWateur demeure donc seul responsable vis-à-vis du Client.

A la suite de la Souscription d'une Offre Boîtier NARCO un installateur installe un Boîtier dans le Logement Eligible du Client. A la souscription, le Client peut accepter ou refuser de participer à l'Effacement Diffus. Des conditions commerciales différentes s'appliquant à l'une ou l'autre de ces options, conformément à l'annexe 1 [Prix de l'Offre Boîtier NARCO].

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales avant la Souscription. La Souscription du Contrat vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

### 1.2. Participation à l'Effacement Diffus

Le présent article 1.3 ne s'applique qu'aux Clients choisissant l'option leur permettant de participer à l'Effacement Diffus, au sein de l'Offre Boîtier NARCO.

La participation de l'Effacement Diffus au système électrique via les marchés et autres mécanismes contribuant à sa sécurité a été reconnue et est mise en œuvre selon des modalités fixées aux termes de lois (à travers notamment des dispositions adoptées en 2010, 2013 et 2015) visant à moderniser le secteur de l'électricité et de faciliter la transition énergétique. Ces dispositions législatives ont été intégrées au code de l'énergie<sup>1</sup>.

ekWateur et Voltalis permettent ainsi aux Clients d'ekWateur d'accéder ensemble et par leur entremise à ces mécanismes via lesquels Voltalis valorise les effacements qu'elle opère ; à cette fin et s'il opte pour l'Effacement Diffus de sa consommation, le Client accepte que les effacements de sa consommation soient opérés, agrégés et valorisés par Voltalis sur les différents marchés accessibles aux opérateurs d'effacement, notamment le mécanisme dit « NEBEF », le mécanisme de capacité, le mécanisme d'ajustement de l'équilibre du système électrique, les « services systèmes » contribuant à cet équilibre, ainsi que les différents appels d'offres ouverts aux capacités d'effacement qui peuvent être initiés par les Gestionnaires de Réseaux de Transport ou de Distribution ou par la Direction Générale de l'Énergie et du Climat.

Ces dispositions sont appelées à être renforcées en application de la nouvelle législation européenne intitulée « Une énergie propre pour tous les Européens », qui généralise la participation de l'effacement à tous les marchés de gros de l'électricité et

consacre le rôle des opérateurs d'effacement pour y effectuer notamment des Effacements Diffus. S'il opte pour l'Effacement Diffus de sa consommation, le Client convient que cette réforme du droit européen, ainsi que les modifications des dispositions législatives et réglementaires européennes et françaises relatives à l'effacement de consommation et à sa valorisation sur les marchés de l'énergie prises notamment pour sa transposition, s'appliqueront au Contrat à la date de leur entrée en vigueur en droit interne, sans qu'un avenant au Contrat, ni la conclusion d'un autre contrat ne soit nécessaire.

Si le Client opte pour la participation de son logement à l'effacement diffus de sa consommation, il doit désigner un opérateur d'effacement en application des règles « NEBEF » élaborées par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité RTE, qui prévoient la signature d'un accord par le site de soutirage et l'opérateur d'effacement : le Client désigne Voltalis comme opérateur d'effacement. Voltalis est représentée à cette fin par ekWateur, agissant comme mandataire.

## 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. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation annexé au Contrat (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 Contrat au moyen d'une déclaration libre, dès lors qu'elle est dénuée de tout ambiguïté (nom et prénom du titulaire du Contrat, adresse, date de Souscription, référence client), soit par courriel à l'adresse tresfache@ekwateur.fr, soit sur papier libre à l'adresse postale :

ekWateur  
BP 40056 69572  
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

## Article 3. Eligibilité à l'Offre Boîtier NARCO

L'Offre Boîtier NARCO est réservée aux Clients habitant des Logements Eligibles.

Les conditions commerciales applicables au Client sont définies à l'annexe 1 [Prix de l'Offre Boîtier NARCO]. Des réductions du prix s'appliquent si le Client participe à l'Effacement Diffus de consommation.

Il est expressément convenu que, en contrepartie de la prise en charge des coûts liés à la mise à disposition, à l'installation et à l'exploitation du Boîtier par ekWateur et des services associés, le Client renonce, s'il a souscrit à l'option « participation à l'Effacement Diffus », aux éventuels bénéfices tirés de la valorisation de l'effacement de sa consommation sur les différents mécanismes et marchés de l'énergie.

<sup>1</sup> Notamment au livre II, dans un titre VII consacré à l'effacement de consommation.

## Article 4. Prix du service proposé, modalités de facturation et paiement

### 4.1. Prix du service proposé

Le prix de l'Offre Boîtier NARCO dépend des options choisies par le Client et en particulier de la participation éventuelle du Client à l'Effacement Diffus conformément à l'annexe 1 [Prix de l'Offre Boîtier NARCO].

Une fois son choix effectué sur sa volonté de participer ou non à l'Effacement, le Client peut aussi souscrire à l'Option Programmeur dont les prix sont listés à l'annexe 1 [Prix de l'Offre Boîtier NARCO]. Ce prix inclut toutes les taxes, impôts ou contributions de toute nature applicables au service délivré, conformément à la réglementation en vigueur.

Ce prix n'inclut pas la fourniture d'électricité au Client, qui fait l'objet d'un autre contrat avec le Fournisseur.

### 4.2. Modalités de facturation

Le Client peut choisir de recevoir sa facture par courrier postal ou par courrier électronique (e-mail). Il peut modifier son choix à tout moment en contactant le service client d'ekWateur ou via son espace client.

### 4.3. Paiement

#### 4.3.1 Modalités de paiement

Le Client peut payer sa facture par prélèvement automatique, carte bancaire, prélèvement sur carte bancaire, chèque ou mandat compte.

#### 4.3.2 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.

#### 4.3.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement dans le délai imparti au paragraphe ci-dessus :

- si le Client est un particulier, il 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 puisse être 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 le délai de quinze (15) jours suivant la date d'émission du courrier de mise en demeure, le Client ne s'est toujours pas acquitté de sa facture, alors il est informé par un second courrier d'ekWateur que les services qui font l'objet du Contrat pourront être suspendus ou interrompus dans un délai de vingt (20) jours ;
- si le Client est un professionnel, il 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.

Les créances d'ekWateur vis-à-vis du Client sont nanties, à la signature du Contrat, 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 sont communiquées au Client à la signature du Contrat et chaque fois que le Client en fait la demande. GLAS SAS, société par actions simplifiée au capital de 1 274 769 euros RCS Paris 838 225 290, 40 rue du Colisée - 75008 Paris.

## Article 5. Installation et mise en service

ekWateur fait intervenir, par l'intermédiaire de Voltalis, un électricien partenaire pour installer le Boîtier dans le Logement Eligible du Client conformément à la procédure mise en place par Voltalis et dans le respect des règles de l'art, des lois, des réglementations et des normes en vigueur. Voltalis apporte son assistance à l'installation en tenant à la disposition de l'électricien partenaire une documentation technique sur le Boîtier, ses composants et les modalités d'installation, en organisant ou faisant organiser des formations à l'intention de ces professionnels, et en mobilisant le cas échéant l'un des électriciens-conseils de Voltalis.

Si, par exception, le Client choisit un autre installateur, Voltalis fournit son assistance à l'électricien intervenant à la demande du Client pour réaliser l'installation dans son Logement Eligible. En particulier, ekWateur n'accepte aucune installation qui n'a pas été effectuée par un électricien professionnel dûment habilité, ou qui a été effectuée en dehors du respect scrupuleux des modalités et de la procédure définies par ekWateur ou par Voltalis. Dans de tels cas, sans préjudice d'éventuelles indemnités pour dommages et intérêts dus par le Client à ekWateur ou à des tiers, ekWateur se réserve le droit de résilier l'Offre Boîtier NARCO (sans que le Client puisse demander une quelconque indemnité à ce titre) ainsi que, le cas échéant, de rentrer en possession du Boîtier mis à disposition du Client par ekWateur et d'exiger sa remise en état ou son remplacement aux frais du Client. Il en va de même en cas de modification ultérieure du Boîtier ou de ses raccordements, et a fortiori en cas d'intervention sur le Boîtier lui-même, qui est à tout moment et en toute circonstance rigoureusement interdite.

En tout état de cause, l'installation, et notamment sa conformité aux prescriptions précitées, engage pleinement et uniquement la responsabilité professionnelle de l'installateur.

Il est entendu que ces précautions sont notamment prises pour la sécurité du Client, qui les accepte par sa Souscription. Les stipulations du présent article ne sauraient dès lors souffrir aucune dérogation.

ekWateur se réserve également le droit de refuser la demande de Souscription en cas d'inadéquation du Logement Eligible aux conditions techniques et économiques de mise en place et de fonctionnement du Boîtier, lors de sa vérification, effectuée par ekWateur, Voltalis ou par l'un des partenaires de Voltalis. Ces conditions portent notamment sur l'installation électrique du Logement Eligible et sur la qualité de la liaison de télécommunications utilisable sur place, par exemple sur la couverture du lieu d'installation par un réseau mobile de transmission de données. En cas d'inadéquation du Logement Eligible, soit l'installation n'est pas effectuée, soit elle est interrompue si elle avait débuté. En outre, ekWateur se réserve la possibilité d'effectuer ou de faire effectuer une vérification dans un délai de trente (30) jours après la mise en service du Boîtier ; dans le cas où le Logement Eligible se révèle inadéquat, l'Offre Boîtier NARCO est résolue et l'installateur désinstalle les éléments du Boîtier pour les restituer à Voltalis.

Dès lors que l'installation est réalisée, ekWateur fait procéder par Voltalis à la mise en service du Boîtier, laquelle peut faire l'objet d'une confirmation d'ekWateur au Client, sur demande de ce dernier. La mise en service peut être prononcée à titre provisoire, pour des raisons techniques qui requièrent une période de validation. Dans ce cas, la mise en service définitive est confirmée le moment venu au Client.

Une fois que l'installation du Boîtier, réalisée conformément au Contrat, est devenue effective, le Client autorise, par sa Souscription, ekWateur et son sous-traitant Voltalis à opérer le Boîtier dans son Logement Eligible, le cas échéant pour sa participation à l'Effacement Diffus et sa valorisation selon les différents mécanismes en vigueur aux termes de la réglementation applicable, ainsi que pour la proposition de services d'efficacité énergétique conformément au Contrat, si ces options sont choisis par le Client. Sans préjudice du droit du Client de résilier le Contrat, la Souscription à l'Offre Boîtier NARCO avec l'option de participation à l'Effacement Diffus vaut autorisation à opérer le Boîtier conformément aux dispositions législatives ou réglementaires relatives à l'Effacement Diffus qui sont ou entrent en vigueur en cours d'exécution du Contrat et aux mécanismes relatifs à l'effacement de consommation en vigueur ou tels que modifiés durant l'exécution du Contrat.

#### Article 6. Utilisation du Boîtier

Le Client peut à tout moment, sans que cela constitue une décision de résiliation, suspendre toute modulation intervenant ou susceptible d'intervenir pendant une période donnée via le Boîtier, en pressant le bouton mis à sa disposition à cette fin en façade du Boîtier (le « Bouton d'interruption ») ou en interrompant la modulation depuis l'application informatique disponible à cet effet. Le Client s'engage toutefois à faire dudit Bouton d'interruption une utilisation raisonnable, sans excès aboutissant à dénaturer l'adhésion.

#### Article 7. Services au Client, évolutions et extensions

ekWateur met à la disposition du Client, ou fait mettre à la disposition du Client par Voltalis, un service support (le « Service Support aux Clients ») accessible, selon les cas, par téléphone, courrier postal, courriel ou via l'espace client (ou sous la forme d'applications pour téléphones mobiles ou tablettes).

Ce Service Support aux Clients permet à chaque Client de communiquer avec ekWateur ou Voltalis, selon le cas, et notamment de tenir à jour les éléments administratifs de son dossier, y compris son adresse électronique.

En outre, après la mise en service du Boîtier, différents services sont proposés par ekWateur au Client, dont les services de suivi de sa consommation électrique et de suivi des modulations opérées au moyen du Boîtier. Ces services sont rendus par ekWateur via le site Internet dédié aux Clients précité (ou sous la forme d'applications pour téléphones mobiles ou tablettes). Lors d'éventuelles évolutions de ces services, ekWateur pourra faire bénéficier le Client de mises à jour et d'évolutions intégrées.

Par la suite, le Client pourra faire le choix de bénéficier d'autres services spécifiques développés par ekWateur ou ses partenaires, y compris Voltalis, gratuits ou payants, selon les cas, le conduisant éventuellement à étendre au fur et à mesure, à sa convenance, la palette d'informations et de services qui lui sont rendus via le Boîtier. ekWateur peut également être amenée à faire évoluer ses services, y compris en supprimant tout ou

partie de certains d'entre eux sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un quelconque droit acquis à leur maintien.

Au cours du Contrat, ekWateur pourra modifier les conditions contractuelles, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance par courrier électronique 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 10.2.

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

ekWateur peut être amenée à procéder à des modifications substantielles des caractéristiques du Boîtier ou des services qu'il permet de délivrer. Le Client est informé de telles modifications le concernant par tout moyen de communication directe ou de publication, notamment sur le site Internet d'ekWateur ou sur celui de Voltalis. Dans le délai d'un mois suivant l'entrée en vigueur d'une telle modification, le Client peut interrompre les services conformément à l'article 11 [Suspension – interruption des services – résiliation]

#### Article 8. Traitement des réclamations

En cas de réclamation, le Client peut contacter gratuitement le service client ekWateur :

- soit par courrier électronique à l'adresse [tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr),
- soit par téléphone au 09 77 40 66 66,
- soit par courrier à l'adresse postale suivante : ekWateur BP 40056 69572 LA POSTE PDC DARDILLY TECHLID.

Le service client d'ekWateur accuse réception au Client de sa réclamation dans un délai maximum de 48 heures. ekWateur s'engage à traiter les réclamations dans un délai complémentaire maximum de quinze (15) jours.

#### Article 9. Données personnelles et confidentielles

##### 9.1 Collecte et stockage

ekWateur et Voltalis sont conjointement responsables du traitement des données personnelles transmises à ekWateur par le Client aux fins de l'exécution des stipulations du Contrat relevant de l'Offre Boîtier NARCO, au sens de l'article 26 du règlement européen 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.

Par la Souscription, le Client consent au traitement par ekWateur et son sous-traitant Voltalis de ses données personnelles, notamment son point de livraison (PDL) et ses données de consommation détaillées collectées par le Boîtier, nécessaires à la réalisation des services d'Effacement Diffus et d'efficacité énergétique qui lui sont fournis.

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.

##### 9.2 Traitement des données personnelles par ekWateur et Voltalis

Le Client autorise ekWateur et Voltalis à traiter ces données pour tout usage lié à l'exploitation du Boîtier mis à sa disposition et des services y afférents ou requis par le Client, à leur évaluation et à leur amélioration éventuelle, ainsi qu'aux contrôles que les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité sont autorisés à effectuer auprès d'ekWateur et de Voltalis. Le Client autorise également ekWateur et Voltalis à traiter ces données pour lui permettre de bénéficier des services d'efficacité énergétique qui lui sont proposés, notamment le suivi et le pilotage de sa consommation. Le Client autorise ekWateur et Voltalis à faire usage de ces données pour les besoins du Contrat.

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

Ces données ne peuvent 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 Contrat.

ekWateur et Voltalis, en qualité de co-responsables de traitement, sont tenus de mettre tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client ainsi collectées et stockées.

ekWateur et Voltalis ne conserveront 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 prendre connaissance de la politique de confidentialité d'ekWateur et de Voltalis relative aux données personnelles.

Le Client s'engage par avance à autoriser Voltalis à conserver les données personnelles qui lui ont été précédemment communiquées en application du Contrat, dans l'hypothèse où le Contrat serait résilié et où, dans le mois suivant cette résiliation, le Client souscrirait une offre d'effacement de consommation auprès de Voltalis.

Le Client autorise le gestionnaire du réseau public de distribution auquel est raccordé son Logement Eligible (le plus souvent la société ENEDIS), le gestionnaire du réseau de transport d'électricité (la société RTE), ekWateur et Voltalis à échanger entre elles les informations relatives à l'identification de son Logement Eligible, à sa consommation d'électricité, à sa courbe de charge, à l'identité de son Fournisseur d'électricité et de son responsable d'équilibre, ainsi que toute autre information requise par la réglementation, par le gestionnaire du réseau public de distribution ou par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité pour permettre la pleine participation du Logement Eligible aux différents mécanismes de valorisation des effacements de consommation d'électricité sur les marchés de l'électricité, si le Client a choisi de participer à l'Effacement Diffus.

En particulier, conformément aux dispositions des règles prévues à l'article L. 271-2 du code de l'énergie, le Client autorise :

- le gestionnaire du réseau public de distribution (le plus souvent ENEDIS) à collecter et utiliser aux fins des contrôles prévus par ces règles les données de consommation (courbe de charge au pas dix minutes) relevées par le compteur communicant si le

Logement Eligible en est équipé (« compteur Linky ») et à partager ses données avec ekWateur ou Voltalis, conformément à l'article R. 111-27 du code de l'énergie ;

- EkWateur et Voltalis à transmettre à RTE ses données d'identification mentionnées ci-dessus et les données de consommation relevées par le Boîtier, ainsi qu'à procéder aux contrôles y afférents.

L'attention du Client est appelée sur le fait qu'en application des dispositions du code de l'énergie (notamment ses articles L. 111-72, L. 111-73, L. 111-73-1 et R. 111-26), les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité sont tenus de préserver strictement la confidentialité des données transmises par ekWateur et Voltalis, que ces gestionnaires de réseaux publics ne peuvent donc utiliser que pour les besoins de développement et d'exploitation des réseaux et des systèmes électriques dont ils ont la charge, à l'exclusion de tout autre usage, notamment commercial.

Ces données, ainsi que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier vis-à-vis d'ekWateur, de ses agents, préposés et partenaires, sont personnels et confidentiels, notamment l'identifiant et le code personnel du Client qui lui permettent d'utiliser des services à distance ou en ligne.

Le Client s'engage à conserver secrets son identifiant et son code personnel, à ne les divulguer à quiconque, sous quelque forme que ce soit, et à modifier régulièrement ou au besoin à solliciter régulièrement d'ekWateur la modification de son code personnel. En cas de perte ou de vol de tout ou partie de ces éléments, le Client en informe sans délai ekWateur, qui procède, sans frais pour le Client (sauf abus), aux modifications nécessaires.

### 9.3 Droit d'accès et de rectification du Client

Le Client dispose de droits d'accès, de modification, de rectification et de limitation, d'un droit à la portabilité et d'un droit à l'effacement de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits par courrier électronique (e-mail) à l'adresse [dpo@ekwateur.fr](mailto:dpo@ekwateur.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante :

ekWateur  
BP 40056  
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Le Client doit joindre à sa demande la copie d'une pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de conduire).

L'usage du droit à l'oubli ne fait pas obstacle à la conservation de la preuve du consentement du Client à la participation à l'Effacement Diffus, si cette option a été choisie par le Client, afin de satisfaire aux contrôles que les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité effectuent auprès de Voltalis ou d'ekWateur. La preuve du consentement est conservée pendant cinq années conformément aux règles de prescription applicables en France.

Dans le cas où le Logement Eligible du Client est occupé par un tiers, ce tiers jouit des mêmes droits et devoirs relatifs aux données le concernant, ce à quoi s'engagent respectivement à son égard ekWateur, Voltalis et le Client, étant précisé que le Client fait son affaire d'informer ledit tiers, de recueillir son accord et de transmettre cet accord à ekWateur.

Par ailleurs, ekWateur ne saurait s'opposer à la transmission de données ou d'informations ayant trait au Client sur l'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire intervenant dans le cadre de ses compétences légales.

#### 9.4 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 10. Durée et résiliation du Contrat

#### 10.1. Durée du Contrat

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

#### 10.2. Résiliation du Contrat

##### 10.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat peut être résilié à tout moment, sans frais ni pénalités, par le Client.

La résiliation par le Client du contrat de fourniture d'énergie conclu avec ekWateur, sans souscription d'un nouveau contrat de fourniture d'énergie auprès d'ekWateur, entraîne la résiliation du présent Contrat. La résiliation de l'Offre dans ces conditions s'effectue sans préjudice de la procédure décrite à l'Article 11 [Suspension – interruption des services] concernant la désactivation ou la restitution du Boîtier.

Le Client qui souhaite résilier son Contrat en informe ekWateur :

- soit par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local),
- soit par courrier électronique (e-mail) à l'adresse nous-on-re-pond@ekwateur.fr,
- soit par courrier à l'adresse postale 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.

##### 10.2.2 Résiliation à l'initiative d'ekWateur

Le Contrat peut être résilié par ekWateur en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par courrier au Client.

En particulier, ekWateur peut résilier le Contrat en cas de défaut de paiement par le Client, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 4.3.3 des CGV.

ekWateur peut de même résilier le Contrat si le Client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

### Article 11. Suspension – interruption des services

Dans le cas où il a choisi cette option, le Client peut à tout moment demander la réduction du volume de consommation effacé au titre de sa participation à l'Effacement Diffus, en

conservant le bénéfice de l'option Effacement Diffus incluse à sa demande dans l'Offre Boîtier NARCO.

Dans le cas où il a choisi cette option, le Client peut à tout moment demander l'interruption de sa participation à l'Effacement Diffus. Si le Client, à la suite d'une demande d'interruption de sa participation à l'Effacement Diffus, souhaite conserver le Boîtier afin de bénéficier des services d'efficacité énergétique permettant le suivi et le pilotage de sa consommation d'électricité, les conditions tarifaires de l'annexe 1 [Prix de l'Offre Boîtier NARCO] correspondant à l'Offre Boîtier NARCO sans participation à l'Effacement Diffus s'appliquent à compter de la date de mise en œuvre de ce changement d'option.

Si le Client demande l'interruption de sa participation à l'Effacement Diffus et ne souhaite pas continuer à bénéficier des services d'efficacité énergétique permettant le suivi et le pilotage de sa consommation d'électricité apportés par le Boîtier, il peut soit conserver ledit Boîtier dans son Logement Eligible, ledit Boîtier étant alors désactivé par Voltalis, soit le restituer à Voltalis. Le Client est contacté à cet effet par Voltalis, propriétaire du Boîtier, afin de déterminer la procédure à suivre quant au Boîtier.

Si le Client décide de ne pas reconduire, de résilier ou de résoudre le Contrat et, en outre, de restituer le Boîtier, il procède à cette restitution dans un délai de deux (2) mois. A défaut de restitution dans ce délai et dès lors qu'il a été contacté en temps utile par Voltalis, le Client devient redevable envers Voltalis du versement d'une somme de 200 euros hors taxes. Le Client verse également à Voltalis une somme de 200 euros hors taxes si le Client perd, détériore ou détruit volontairement le Boîtier. Dans l'un et l'autre cas, cette obligation de restitution ou de paiement constitue une stipulation pour autrui consentie au bénéfice de Voltalis, au sens de l'article 1205 du code civil.

Voltalis est donc investie d'un droit direct à la prestation du Client, au sens de l'article 1206, du code civil, consistant, pour le Client, promettant, à restituer le Boîtier à Voltalis. Dans ces conditions, Voltalis est en droit de contacter directement le Client pour récupérer le Boîtier ou pour recouvrer sa créance, selon le cas.

Par dérogation à l'article 1206 du code civil, cette stipulation pour autrui au bénéfice de Voltalis ne peut être révoquée par ekWateur, stipulant, expressément ou implicitement.

### Article 12. Responsabilité

La responsabilité d'ekWateur ne pourra être engagée par le Client que dans la mesure où il serait prouvé qu'ekWateur a commis une faute dans la mise en œuvre de moyens en vue de la réalisation de ses engagements, et où cette faute aurait causé un dommage matériel au Client.

Pour sa part, le Client s'engage à :

- fournir à ekWateur des renseignements exacts et à jour le concernant en qualité d'occupant du Logement Eligible ;
- utiliser le Boîtier – dont, le cas échéant, le Bouton d'interruption – et les services associés dans le respect de leur objet et des conditions d'utilisation spécifiées par ekWateur ;
- ne pas réaliser, ni faire réaliser, d'intervention sur le Boîtier ;

- payer sa facture ou sa mensualité dans les délais impartis, si l'option choisie par le Client implique un paiement conformément à l'annexe 1 [Prix de l'Offre Boîtier NARCO].

Il est en particulier entendu que, lorsque le Boîtier est mis à disposition du Client, en ce compris l'ensemble des équipements, matériels et logiciels, il ne devient pour autant la propriété ni du Client, ni d'aucun tiers. Ces équipements, matériels et logiciels ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage, transférés, ni prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client, qui n'en jouit que dans le cadre et aux fins prévus par le Contrat ; le Client ne peut non plus nantir les droits d'exploitation desdits logiciels, dont il n'est pas titulaire.

La mise à disposition du Boîtier par ekWateur ne confère non plus aucun droit au Client en matière de propriété intellectuelle, licence ou autre en dehors du seul droit de jouissance prévu dans le cadre du Contrat. Elle ne constitue en aucune façon, ni n'emporte aucun transfert de propriété, ni de droit de propriété intellectuelle ou industrielle (incluant les brevets, droits d'auteur, dessins, modèles, marques, secret industriel, savoir-faire, nom de domaine ou tout droit de propriété intellectuelle sui generis, ainsi que leurs différentes applications) sur le Boîtier, ni sur aucun des logiciels et interfaces utilisés par le Boîtier ou les services qu'il permet de délivrer.

A compter de la mise à disposition du Boîtier, et jusqu'à sa restitution, le Client demeure le gardien dudit Boîtier, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui seraient causés ou qu'il pourrait causer à la suite d'une manipulation du Boîtier qui ne serait pas conforme au Contrat ou qui ne serait pas effectuée par un électricien partenaire d'ekWateur ou Voltalis, et de vérifier au besoin que ses assurances lui apportent la couverture pertinente. En particulier, le Client demeure responsable de tels dommages et répond du vol, de la perte et des détériorations éventuels de ces équipements installés dans son Logement Eligible et donc sous sa garde.

En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition du Client, et sans préjudice de la cause de ce dysfonctionnement, les Parties (entendues comme le Client et ekWateur) conviennent qu'il revient à ekWateur de faire réaliser, selon ce qui lui paraît le plus opportun, soit le diagnostic à distance, soit une intervention sur site, en accord avec le Client dans ce second cas. ekWateur peut ensuite proposer au Client le remplacement des éléments défectueux. Il est en revanche entendu que, dans la mesure où le dysfonctionnement n'affecte pas la jouissance du Logement Eligible et se borne à faire obstacle à l'utilisation du Boîtier et des services afférents dont le Client bénéficie gratuitement, le Client ne peut exiger cette intervention, ni a fortiori en fixer unilatéralement la date ; il peut en revanche interrompre les services conformément aux stipulations de l'article 10 [Suspension – interruption des services - résiliation] ci-dessus. S'il advenait un cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, aucune Partie ne pourrait être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards nés de cet événement dans l'exécution d'une obligation résultant du Contrat ; l'exécution de cette obligation se trouverait suspendue pendant la durée de ce cas de force majeure, dans la seule mesure toutefois où cet événement fait effectivement obstacle à l'exécution de cette obligation par la Partie affectée ou de leurs obligations par les Parties. Toutefois, si le cas de force majeure a une durée continue de plus de trois mois, il ouvre un droit à résiliation à la Partie non-affectée ou à chacune des Parties si toutes deux sont affectées, sans facturation de frais de résiliation.

Plus généralement, la responsabilité d'une Partie ne saurait être engagée au titre de conséquences d'aucune sorte dues à des cas de force majeure ou à des événements ou incidents ne dépendant pas de sa volonté, y compris le mauvais fonctionnement ou l'interruption des réseaux et services de distribution d'électricité ou de télécommunications fixes et mobiles.

### Article 13. Supports visuels

L'ensemble des supports visuels dont les photos et vidéos présentés ou accessibles au Client, bien que donnant une représentation fidèle du Boîtier, ne sont pas contractuels.

### Article 14. Evolution des liens hypertextes

Le Client est informé de ce que les liens hypertextes insérés par ekWateur dans les présentes conditions générales afin de faciliter l'accès du Client à l'ensemble des informations utiles, sont susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du Contrat. Un tel lien étant la propriété du tiers qui édite le site vers lequel le lien renvoie, ekWateur ne saurait être tenue pour responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours d'exécution du Contrat.

### Article 15. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat et les relations qui en découlent entre le Client et ekWateur sont régis par le droit français.

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

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

- au tribunal de commerce de Paris pour les Clients professionnels ;
- aux juridictions nationales compétentes dans les autres cas.

Si le Client décide de saisir directement les tribunaux judiciaires, il dispose pour ce faire 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 prévue par la loi.

## Annexe 1 - Prix de l'Offre Boîtier NARCO

| Offre  | HT      | TTC      |
|--|---------|----------|
| Boîtier NARCO avec acceptation de l'effacement | 0€      | 0€       |
| Boîtier NARCO seul, sans effacement            | 8.33€HT | 9.99€TTC |
| Option Programmeur                             | 2.92€HT | 3,50€TTC |



## Annexe 2 – Modèle de formulaire de rétractation

# Formulaire de rétractation

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

(\*) Rayez la mention inutile.

### A l'attention de :

ekWateur  
BP 4005669572  
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

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

**Contrat souscrit le :**

**Nom du (des) consommateur(s) :**

**Adresse du (des) consommateur(s) :**

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

**Date :**