

Offre ekWateur gaz

Fiche d'information standardisée de l'Offre de fourniture de gaz.

Le Client qui a souscrit à une offre de marché peut revenir à tout moment aux tarifs règlementés.

1	Caractéristiques de l'Offre gaz	<p>ekWateur s'engage à injecter dans le réseau une quantité de gaz produite à partir de sources renouvelables ou par la cogénération équivalente à l'intégralité de la consommation du Client.</p> <p>Composition des sources de production de gaz de l'offre : 5% biométhane avec option 100% renouvelable moyennant un supplément par MWh.</p> <p>Gaz 100 % renouvelable et certifié par le mécanisme de garanties d'origine européenne.</p> <p>Chaque année ekWateur s'assure d'acheter auprès des producteurs autant de garanties d'origine que le Client a consommé d'énergie.</p>
2	Prix appliqué au Client (Article 3 des CGV)	<p>Le prix applicable au Client figure dans les conditions particulières qui lui sont remises avant sa souscription définitive à l'offre.</p> <p>Ce prix dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par ekWateur et qui sont présentées sur son site https://ekwateur.fr/</p> <p>Il inclut toutes les taxes et contributions prévues par la réglementation (TVA, TICGN, CTSSG, la CTA et la CSPG) ainsi que la redevance due aux gestionnaires des réseaux gaz (ATRT, ATRD).</p>
3	Durée du contrat (Article 5.1 des CGV)	<p>Le contrat est à durée indéterminée. Le Client peut résilier à tout moment.</p> <p>Le Fournisseur s'engage à maintenir son offre pour une durée minimum d'un an.</p>

4	Facturation et modalités de paiement (Article 6 et 7 des CGV)	<p>La facture est établie sur la consommation relevée par le gestionnaire, à défaut par le client, à défaut sur une estimation.</p> <p>La facture peut être soit « saisonnalisée » établie tous les mois, soit « lissée » établie une fois par an.</p> <p>La facture est émise soit sur support papier soit, avec l'accord exprès du Client, sur support électronique.</p> <p>La facture est acquittée dans les 14 jours à compter de son émission soit par prélèvement automatique, carte bancaire, chèque ou mandat compte.</p> <p>Si le Client a choisi une facture lissée, il accepte de payer sa facture uniquement par prélèvement automatique.</p>
5	Conditions de révision des prix (sans notification préalable du Client) (Article 3.1 des CGV)	<p>Si le Client a choisi une offre indexée, le prix évoluera à la hausse ou à la baisse chaque mois en fonction de l'évolution de la moyenne sur le mois de livraison des cotations sur le point d'échange gaz Nord (ou « PEG Nord») ou sur le Trading Region South (« TRS ») L'évolution officielle de cet indice est disponible sur le site powernext.com.</p> <p>En cas de modification des taxes et contributions imposées par la réglementation (ajustement de plein droit à la date de décision)</p> <p>Tout autre projet de modification du prix sera notifié au Client au moins 30 jours avant son application.</p>
6	Conditions de résiliation à l'initiative du client (Article 5.2.1 des CGV)	<p>Le Client peut résilier son Contrat à tout moment sans frais ni pénalités.</p> <p>Si le Client résilie pour changer de fournisseur le délai de résiliation est de maximum 21 jours.</p> <p>En cas de déménagement, ou pour tout autre motif, le délai maximum est de 30 jours.</p> <p>Le Client notifie sa résiliation à ekWateur <i>via</i> le site ekWateur.fr dans la rubrique prévue à cet effet, ou par courrier au service client à l'adresse : ekWateur BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID</p>
7		ekWateur peut résilier le contrat en cas de manquement grave du Client à ses obligations

	<p>Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur *</p> <p>(Article 5.2.2 des CGV)</p>	<p>essentielles, notamment en cas d'impayés, sous réserve d'une mise en demeure préalable.</p>
8	<p>Incidents de paiement *</p> <p>(Article 7.3 des CGV)</p>	<p>En cas de non-paiement de la facture le Client est redevable d'une pénalité à hauteur de 1,5 fois le taux d'intérêt légal avec un minimum forfaitaire de 7,50 € TTC.</p> <p>Cette pénalité n'est pas due si le Client de bonne foi est en situation de précarité ou que sa consommation est anormalement élevée par rapport à ses habitudes de consommation.</p>
9	<p>Service client et réclamations</p> <p>(Article 9.1 des CGV)</p>	<p>En cas de réclamation, le Client peut contacter le service client ekWateur par mail à l'adresse nous-on-repond@ekwateur.fr, par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local) ou par courrier à l'adresse postale ekWateur, BP 40056,69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID.</p> <p>ekWateur accuse réception de la réclamation dans les 48 heures et s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai maximum de quinze jours.</p>

Notes :

*Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires protégeant les clients démunis (voir article 3.2 des conditions générales). Les clients démunis, sous condition de ressources, sont en droit d'obtenir un chèque énergie. Dans chaque département, le Fonds Solidarité Logement peut accorder une aide au cas par cas pour couvrir tout ou partie des dépenses de fourniture d'électricité.