

## Conditions Générales de vente Offre Electricité

EN VIGUEUR AU 13 DECEMBRE 2024

### 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'Ekwater :

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

Par mail à l'adresse : [nous-on-repond@ekwater.fr](mailto:nous-on-repond@ekwater.fr)

Par courrier à l'adresse suivante :

**Ekwater**

**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 des Paiements dans l'énergie.

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

**Catalogue des Prestations** : désigne l'ensemble des prestations proposées par le GRD au Fournisseur et au Client. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client.

**Client** : désigne toute personne physique majeure et capable juridiquement, ou personne morale, qui souscrit à une offre d'électricité Ekwater, pour son logement ou local professionnel, situé en France métropolitaine hors Corse, pour une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : désigne la consommation annuelle moyenne d'électricité du Client sur le site de consommation.

**Contrat d'Accès au Réseau** : désigne les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau public de Distribution (RPD).

**Contrat ou contrat unique** : désigne l'ensemble des documents contractuels comprenant les présentes conditions générales de vente (CGV), les conditions particulières de vente (CPV) « le Contrat », la grille tarifaire, et 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 d'électricité.

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

**Point de livraison (PDL)** : désigne le numéro unique composé de quatorze (14) chiffres permettant d'identifier chaque point physique de livraison d'électricité. Il permet à Ekwater de communiquer au gestionnaire de réseau de distribution (ENEDIS) le logement dans lequel l'électricité devra être livrée.

**Puissance souscrite** : désigne la puissance maximale que le consommateur peut appeler sur le réseau en fonction de sa consommation. Cette puissance peut varier entre 3 et 36 kVA.

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

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

**Tarifs d'acheminements** : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE). Ce tarif correspond à la redevance que le Client verse au gestionnaire de réseau de distribution ENEDIS pour qu'il achemine l'électricité d'Ekwater vers le site du Client.

**TRV** : Tarif Réglementé de Vente. Désigne le tarif d'électricité déterminé par arrêté ministériel, pratiqué par l'opérateur historique. Le TRV évolue en général le 1er février et le 1er août de chaque année.

**Tarif indexé TRV** : désigne le tarif dont le prix évolue en fonction du TRV, à la même fréquence, et dans le respect du niveau d'indexation défini dans la grille tarifaire.

### 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 Ekwater et le Client situé en France métropolitaine continentale, dans le territoire desservi par le gestionnaire de réseau ENEDIS.

**1.1.1. La fourniture d'énergie** : Cette relation contractuelle porte sur la fourniture d'une quantité d'électricité correspondante aux besoins du Client jusqu'à son compteur, dont la puissance est inférieure ou égale à 36 kVA.

L'électricité fournie est 100 % renouvelable et certifiée par le mécanisme de Garanties d'Origine Européen.

Ce mécanisme garantit que soit injectée dans le réseau une quantité d'électricité, produite à partir de sources renouvelables, équivalente à l'intégralité de la consommation du Client.

Chaque mois, Ekwater s'assure d'acheter autant de Garanties d'Origine européennes que le Client a consommé d'énergie.

Ekwater peut en apporter la preuve au Client à tout moment, conformément à la Réglementation sur les Garanties d'Origine.

Le Client a la possibilité d'opter pour l'option Premium « Petites installations » permettant de choisir une centrale de préférence

parmi une liste de petites installations françaises d'électricité 100% renouvelable proposées par Ekwateur sur son site Web, moyennant un supplément par MWh.

Ekwateur s'engage alors à ce qu'au moins 70% de l'énergie fournie annuellement dans le cadre de l'offre Premium soit tracée par des Garanties d'Origine provenant des installations d'un producteur de son portefeuille et 30% au plus par des Garanties d'Origine provenant de sites de production renouvelables implantés sur le territoire français.

**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 ENEDIS (voir leur site [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)) qui sont annexées au présent document. Il s'agit du document intitulé « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » (voir Annexe 1) du gestionnaire ENEDIS.

ENEDIS est chargé d'assurer l'acheminement de l'électricité fournie par Ekwateur en entretenant la qualité et la sécurité du réseau. Il est également en charge de la mission de relève des compteurs et plus généralement du comptage de l'électricité consommée par le Client (les estimations d'index par exemple).

Ces conditions qui figurent donc à l'Annexe 1 du présent contrat sont issues du contrat souscrit entre Ekwateur et ENEDIS 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 l'électricité et le gaz 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 de l'électricité 100% renouvelable à un prix qui dépend de l'offre choisie par le Client parmi celles proposées par Ekwateur.

**2.1.1 Grille tarifaire :** le prix figure sur la grille tarifaire personnalisée que le Client reçoit après avoir renseigné toutes les informations le concernant. Les différents tarifs d'Ekwateur sont disponibles sur [Ekwateur.fr](http://Ekwateur.fr)

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 puissance souscrite par le Client (3kVA, 6kVA...), de l'option tarifaire et de l'offre choisie par le Client ;
- De la consommation, exprimée en €/kWh, dont le montant dépend de la puissance souscrite par le Client (3kVA, 6kVA...), de l'option tarifaire et de l'offre choisie par le Client ;

Le prix de la fourniture inclut également toutes les taxes, impôts, contributions, Tarif d'acheminement ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur.

**2.1.2 Indexation de l'offre aux TRV :** Pour les offres dont les Tarifs sont indexés sur les TRV, le prix du kWh HT, à l'exclusion de l'abonnement et des taxes appliquées à l'offre, évoluera à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution des TRV d'électricité décrétée par arrêté ministériel publié au Journal Officiel.

Le nouveau tarif sera appliqué de plein droit et de façon transparente dès l'entrée en vigueur dudit arrêté, y compris aux contrats en cours d'exécution. Le Client sera informé de cette modification sur la première facture prenant en compte ladite modification.

En cas de suppression, gel, modification de la structure ou du mode de calcul des TRV, ou de toute autre mesure réglementaire affectant les TRV, le Fournisseur pourra modifier unilatéralement la formule d'indexation des prix après notification préalable au Client. Dans ce cas, le Client disposera d'un droit de résiliation sans frais conformément aux conditions prévues à l'article 9 des présentes CGV.

**2.1.3 Tarifs heures pleines / heures creuses :** dans ce cas le prix du kWh varie en fonction des heures de consommation du Client dans la journée. Les heures creuses pendant lesquelles le prix du kWh est moins cher sont déterminées par ENEDIS et figurent sur leur site et sur l'espace Client d'Ekwateur. Ce tarif peut être souscrit dans le cadre de l'offre indexée TRV, conformément au 2.1.1 et 2.1.2. Ce tarif peut nécessiter une intervention payante d'ENEDIS (v. article 2.3.2) sur le dispositif de comptage du Client si celui-ci n'est pas d'ores et déjà adapté à ce type de tarification. Cette information sera délivrée par Ekwateur avant la souscription du Client.

**2.1.4 Conseil tarifaire :** Ekwateur est tenue avant la conclusion du Contrat d'assurer l'adéquation du tarif appliqué aux besoins du Client. Pour cela, Ekwateur prendra tous les renseignements utiles auprès du Client pour assurer cette adéquation.

En cours de Contrat si Ekwateur constate une modification substantielle des habitudes de consommation du Client, il lui proposera une offre tarifaire plus conforme à ses besoins.

Ekwateur s'engage à répondre à toute question du Client visant à diminuer la consommation d'électricité de son logement, à le conseiller et l'accompagner dans ses démarches. A ce titre, Ekwateur met à disposition du Client certaines informations essentielles pour optimiser sa consommation (Annexe 3).

## 2.2 Eligibilité aux tarifs sociaux

Le chèque énergie est attribué automatiquement par l'Agence de services et de 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'Ekwateur :** Ekwateur peut proposer des services complémentaires dont les informations détaillées figurent sur le site [Ekwateur.fr](http://www.ekwateur.fr).

**2.3.2 Services complémentaires d'ENEDIS :** 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 ENEDIS, soit directement auprès d'Ekwateur.

Le prix de ces services figure dans le catalogue des prestations d'ENEDIS disponible sur le site [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr) en cliquant sur le lien suivant : <http://www.enedis.fr/documents?types=475>. Ce catalogue fait partie intégrante du Contrat.

Si le Client a recours à une prestation du gestionnaire ENEDIS, Ekwateur refacturera à l'euro près, sans surcoût, le montant facturé par ENEDIS à Ekwateur 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 consentement, exprès ou tacite, donné par voie électronique ou par téléphone, sous réserve du droit de rétraction mentionné ci-après (voir article 4) et de l'inscription du PDL dans le périmètre de facturation d'Ekwateur.

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.

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

Ekwateur 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 d'électricité par ENEDIS 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 Ekwateur 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

Ekwateur se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la phase de souscription, 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 au présent Contrat des incidents de paiement au titre d'un autre Contrat de fourniture conclu avec Ekwateur.

- Le Client présente un risque avéré de défaut de paiement ou pour toute autre suspicion légitime.

- Le 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, Ekwateur se réserve le droit de résilier le contrat en respectant la procédure prévue à l'article 7.3 des présentes CGVs.

Le remboursement du dépôt de garantie interviendra à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

### 3.3 Délai prévisionnel de fourniture

Si le Client change de fournisseur pour Ekwateur, le délai prévisionnel de la fourniture d'électricité par Ekwateur 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 engagements d'ENEDIS (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 Ekwateur et le prix de cette prestation figure sur le catalogue susmentionné.

Cependant, la fourniture effective de l'électricité au Client est subordonnée :

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

- 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 Ekwateur pour commencer la facturation de l'électricité fournie au Client, est celui renseigné par le Client lors de sa souscription, sous réserve de sa prise en compte par ENEDIS. A défaut de transmission d'un index par le Client à ce stade, Ekwateur prend en compte celui calculé par le gestionnaire (ENEDIS) et transmis à Ekwateur.

S'il existe un index relevé par ENEDIS 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 transmettre 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@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr), ou sur papier libre à l'adresse :

**Ekwateur**  
**BP 40056 69572**  
**LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID**

Si lors de sa souscription le Client a souhaité expressément bénéficier de la fourniture avant l'expiration du délai de rétractation, et que le Client se rétracte, ce dernier sera redevable du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant correspond à la part d'énergie consommée et à la part d'abonnement correspondante appliquée 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'Ekwateur 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 Ekwateur soit par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local), par mail à l'adresse [nous-on-repond@ekwateur.fr](mailto:nous-on-repond@ekwateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : **Ekwateur BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY**

**TECHLID.** La résiliation prend effet dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la notification faite par le Client.

Ekwateur demandera un index auto-relevé au Client au moment de la résiliation afin de le prendre en compte lors de l'émission de la facture de résiliation. A défaut d'index auto relevé, l'index est calculé par ENEDIS. Le Client peut demander un relevé spécial à ENEDIS qui, dans ce cas, lui est facturé (voir le Catalogue des prestations d'Enedis).

**5.2.2 Résiliation à l'initiative d'Ekwateur :** le Contrat pourra être résilié par Ekwateur en cas de manquement du Client à ses obligations essentielles, malgré une mise en demeure préalable. Toute résiliation est notifiée par courrier au Client.

– Ekwateur pourra résilier le Contrat en cas de défaut de paiement par le client, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 7.3 des présentes conditions générales.

– Ekwateur pourra résilier le Contrat si le client a transmis volontairement des informations frauduleuses, notamment sur son identité ou sur ses coordonnées bancaires.

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

En l'absence d'un index relevé par ENEDIS, 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 Ekwateur en fonction de l'historique de consommation du Client.

Lorsqu'ENEDIS ne peut pas effectuer de relevé en raison d'absences répétées du Client pendant une période d'un an à compter du dernier relevé ou de l'entrée en vigueur du Contrat, le gestionnaire est en droit d'exiger un relevé spécial. Cette prestation est facturée au Client, conformément au Catalogue des prestations d'ENEDIS.

##### 6.2 Facturation lissée

Dans ce cas le client s'acquiesce d'une mensualité tous les mois, dont le montant est fixé au regard de son historique de consommation. Il est mentionné dans les conditions particulières au moment de la souscription du Contrat.

À tout moment, le Client peut demander à Ekwateur que le montant de cette mensualité soit révisé à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

L'échéancier est fixé sur les onze (11) premiers mois de l'année civile, et une facture de régularisation est émise le douzième (12<sup>ème</sup>) mois entre ce qui a été payé au titre des mensualités et la consommation réelle du Client relevée par ENEDIS. 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 ENEDIS 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 ENEDIS 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 d'ENEDIS.

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.

Afin d'établir une facturation en adéquation avec la consommation réelle du Client, Ekwater se réserve la possibilité, en cours de période, de manière justifiée et non arbitraire, de revoir les mensualités de paiement du Client au regard des relèves réels des GRD, d'éventuelles erreurs de comptages des GRD, des auto-relèves transmis par le Client, de son historique de consommation, d'une modification tarifaire, d'un changement de puissance ou de classe de consommation notamment.

### 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 ENEDIS, du fait de son incohérence avec les derniers index réels à sa disposition. Dans ce cas Ekwater 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 ENEDIS 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 d'ENEDIS.

Ekwater 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. Ekwater 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. Ekwater 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 ENEDIS. 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 d'ENEDIS.

## Article 7. Paiement

### 7.1 Modalités de paiement

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

Pour régler en chèque énergie, le Client devra soit se rendre directement sur le site [www.chèqueenergie.gouv.fr](http://www.chèqueenergie.gouv.fr) soit envoyer le chèque énergie avec le numéro client au dos à l'adresse suivante : **Ekwater - 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'Ekwater 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'Ekwater 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'Ekwater 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'Ekwater que sa fourniture pourra être suspendue ou interrompue dans un délai de vingt (20) jours minimums,

conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008. Cette interruption ou suspension ne peut avoir lieu pendant la trêve hivernale, du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars pour le Client particulier.

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 d'électricité pourra être suspendue ou interrompue (sauf trêve hivernale).

Le Client peut, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, saisir le Fond de Solidarité pour le Logement (services sociaux de son département) afin de l'aider à payer sa facture d'électricité. Toute procédure de suspension ou d'interruption de la fourniture est annulée dès le dépôt de la demande au Fond de Solidarité.

## Article 8. Responsabilités

### 8.1 Responsabilité du fournisseur

Ekwateur est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent d'un manquement avéré à ses obligations spécifiques dont les principales consistent à :

- facturer le Client au plus proche de sa consommation réelle ;
- garantir au Client que l'énergie qu'il consomme est couverte par un volume de production d'énergies renouvelables conformément à l'article 1.1 des présentes conditions ;
- 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 d'ENEDIS 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

ENEDIS est responsable vis-à-vis du Client de tous les préjudices qui résultent de défauts de qualité ou de continuité (coupures, sursensions) de la fourniture d'électricité dans les conditions prévues dans les « Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution » (Annexe 1).

ENEDIS 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 d'électricité consommées.

Le Client peut saisir Ekwateur pour qu'il fasse valoir sa demande d'indemnisation auprès d'ENEDIS. La procédure est décrite dans le document figurant en Annexe 1.

Indépendamment du droit du Client d'exiger une indemnisation de son préjudice résultant d'un défaut de la qualité ou de la continuité de la fourniture, Ekwateur est tenu de verser automatiquement une pénalité au Client calculée sur la partie de la facture du Client.

Cette pénalité est égale à 20% du montant dû par le Client au titre du TURPE au bout de six (6) heures d'interruption de la fourniture.

Cette pénalité augmente par tranche de 20% toutes les (6) heures supplémentaires d'interruption.

### 8.3 Responsabilité du Client

**8.3.1 Vis-à-vis d'Ekwateur :** Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'Ekwateur en cas de non-paiement de sa facture ou de sa mensualité dans les délais impartis, en cas de transmission d'informations inexacts ou frauduleuses le concernant, en cas de fraude du Client notamment liée au fonctionnement de son compteur. Il devra indemniser tous les préjudices directs qui en résultent pour Ekwateur.

**8.3.2 Vis-à-vis d'ENEDIS :** 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 la Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (Annexe 1).

En cas de manquement grave à ses obligations, ENEDIS pourra suspendre l'accès au réseau du Client (voir. Annexe 1). Il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à ENEDIS. Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis d'ENEDIS dans les conditions fixées dans l'Annexe 1.

### Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Ekwateur 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 modification 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 Ekwateur par mail à l'adresse : [tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr), par téléphone au 09 77 40 66 66 ou par courrier à l'adresse postale suivante :

**Ekwateur**  
**BP 40056 69572**  
**LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID**

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

Si la réclamation concerne l'accès, l'utilisation du RPD ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau, le Client peut également contacter directement ENEDIS.

#### 10.2 Traitement externe des réclamations

A défaut d'accord trouvé entre Ekwateur 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](http://www.energie-mediateur.fr) ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :

**Libre réponse n° 59252**  
**75443 PARIS CEDEX 09**

Le Client peut également le contacter par téléphone :

**0 800 112 212** Service & appel gratuits

Si la réclamation concerne un problème de continuité ou de qualité de la fourniture ou des prestations effectuées par le gestionnaire de réseau ENEDIS, 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 et CNIL

Ekwateur 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, Ekwateur 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 Ekwateur, le Client peut consulter la Politique de confidentialité de Ekwateur, accessible à tout moment sur son site internet <https://ekwateur.fr/>. Ekwateur 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 Ekwateur dans les présentes conditions afin de faciliter l'accès du Client à l'ensemble des informations utiles, sont susceptibles d'évoluer au cours du Contrat. Un tel lien étant la propriété du tiers qui édite le site vers lequel le lien renvoie, Ekwateur ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une évolution de ce dernier en cours de Contrat.

### Article 13. 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 5 (cinq) 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.