

## Fiche descriptive de l'offre de fourniture de gaz

### Autre offre

#### Fiche descriptive de l'Offre de fourniture de gaz à prix variable.

Elle a pour objectif de faciliter la comparaison entre les offres commerciales des différents fournisseurs et est conforme aux lignes directrices établies par la Commission de régulation de l'énergie.

Les informations contenues dans cette fiche ne couvrent pas l'intégralité des conditions de l'offre. Pour un aperçu complet de l'offre, il convient de se référer à l'ensemble des documents contractuels mis à disposition par le fournisseur.

1	<p>Caractéristiques de l'Offre gaz</p> <p>(Article 1.1 des CGV)</p>	<p>Contrat unique portant sur la fourniture de gaz et de gestion de l'accès au réseau.</p> <p>Composition des sources de production de gaz de l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biométhane (15% ou 100%) : 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) ;</li> <li>- 100% renouvelable moyennant un supplément par MWh. Le gaz 100 % renouvelable est certifié par le mécanisme européen de garanties d'origine.</li> </ul>
2	<p>Prix de l'offre</p> <p>(Article 2.1 des CGV)</p>	<p>Les prix sont présentés dans la fiche « Grille tarifaire » ainsi que sur le site internet d'Ekwateur à l'adresse suivante : <a href="https://ekwateur.fr/prix-gaz-ekwateur/">https://ekwateur.fr/prix-gaz-ekwateur/</a></p> <p>Le prix spécifique appliqué au Client figure dans les conditions particulières remises au Client avant sa souscription définitive à l'offre.</p> <p>Le prix est constitué des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'abonnement, exprimé en €/mois, dont le montant dépend de la Consommation Annuelle de</li> </ul>

		<p>Référence telle que transmise par GRDF, et de l'offre choisie par le Client ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> <li>- 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.</li> </ul>
3	<p>Conditions de révision des prix</p> <p>(Article 2.1.2 des CGV)</p>	<p>Le prix en €/kWh varie chaque mois, à la hausse ou à la baisse.</p> <p>Il est fonction des conditions d'approvisionnement et des redevances dues aux gestionnaires de réseau de distribution. Le nouveau prix est 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.</p> <p>A chaque évolution du prix entre deux facturations, Ekwateur répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution tarifaire en fonction de l'index auto relevé par le Client et renseigné au moment de l'évolution afin qu'Ekwateur le prenne en compte dans la répartition, et dont le détail figure sur la facture.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><u>Évolution des taxes et contributions</u> : toute création, modification et/ou évolution des taxes, impôts, charges, contributions, tarifs d'acheminements, de transport, de stockage ou charges de toute nature</p>

		s'appliquent de plein droit au contrat en cours d'exécution, sans qu'il soit nécessaire qu'Ekwateur en informe préalablement le Client.
4	Modalités contractuelles, renouvellement  (Articles 3.1, 3.2 et 5.1 des CGV)	<p><u>Durée du contrat</u> : indéterminée. Le Client peut résilier à tout moment.</p> <p><u>Date d'entrée en vigueur</u> : à la 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.</p> <p><u>Conditions de renouvellement</u> : renouvellement tacite.</p>
5	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 dépendra du nouveau fournisseur qui s'occupera de toutes les formalités auprès d'Ekwateur.</p> <p>En cas de déménagement, ou pour tout autre motif, la résiliation pourra être effectuée dans un délai maximum de 30 jours.</p> <p>Le Client notifie sa résiliation à Ekwateur par téléphone, via le site Ekwateur.fr dans la rubrique prévue à cet effet, ou par courrier au service client à l'adresse : Ekwateur <b>BP 40056 69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID.</b></p>
6	Conditions de résiliation à l'initiative du fournisseur (Article 5.2.2 des CGV)	Ekwateur peut résilier le contrat en cas de manquement grave du Client à ses obligations essentielles, notamment en cas d'impayés, sous réserve d'une mise en demeure préalable. Elle pourra également résilier en cas d'information(s) frauduleuse(s) transmise(s) par le Client.

7	<p><b>Informations de contact</b> (Service client et réclamations)</p> <p>(Article 10 des CGV)</p>	<p>Le Client peut contacter gratuitement le service client Ekwateur par mail à l'adresse <a href="mailto:nous-on-repond@ekwateur.fr">nous-on-repond@ekwateur.fr</a>, par téléphone au 09 77 40 66 66 (prix d'un appel local) ou par courrier à l'adresse postale :</p> <p><b>Ekwateur</b> <b>BP 40056,69572</b> <b>LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID.</b></p> <p>A réception de la réclamation, Ekwateur s'engage à traiter la demande dans un délai raisonnable.</p> <p>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 <b>Médiateur national de l'énergie</b>, autorité publique indépendante, via son site <a href="http://www.energie-mediateur.fr">www.energie-mediateur.fr</a>, par téléphone au 0 800 112 212 ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :</p> <p><b>Libre réponse n° 59252</b> <b>75443 PARIS CEDEX 09.</b></p> <p>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 <b>Comité de Règlement des Différents</b> (CoRDIS) qui est une autorité publique indépendante. Pour plus d'information : <a href="http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure">http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure</a></p>
8	<p>Facturation et modalités de paiement (Article 6 et 7 des CGV)</p>	<p><u>Mode de facturation</u> : La facture est établie sur la base de la consommation relevée par le gestionnaire, à défaut par le client, à défaut sur une estimation.</p> <p><u>Fréquence de paiement et régularisation</u> : la facture peut être soit « saisonnalisée » établie tous les mois, soit « lissée » établie une fois par an.</p> <p><u>Support</u> : La facture est émise soit sur support papier soit, avec l'accord exprès du Client, sur support</p>

		<p>électronique.</p> <p><u>Délais de paiement</u> : la facture est acquittée dans les 14 jours à compter de sa date d'émission.</p> <p><u>Modes de paiement</u> : le paiement peut être effectué par prélèvement automatique, carte bancaire, chèque ou mandat compte. Si le Client a choisi une facture « lissée », il accepte de payer sa facture uniquement par prélèvement automatique.</p> <p><u>Retard de paiement</u> : En cas de défaut de paiement dans le délai imparti le Client particulier est 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, avec un minimum forfaitaire de sept euros cinquante (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> <p><u>Trop-perçu par Ekwateur (Articles 6.2 et 6.3 des CGV)</u> : Si le Client a choisi une facturation lissée, en cas de 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 ou bien par déduction sur la prochaine facture, sauf demande contraire du Client.</p> <p>Si le trop-perçu est lié à un <b>index de facturation erroné</b>, le Client sera remboursé dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la découverte de l'erreur.</p> <p>A défaut de respect de respect de ces délais, Ekwateur sera redevable 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.</p>
9	Existence d'un dépôt de garantie	<p>Ekwateur se réserve le droit d'exiger du Client, lors de la souscription, un dépôt de garantie. Le montant du dépôt de garantie, qui varie selon le profil de consommation et la puissance souscrite, sera équivalent à l'ensemble du montant de la facturation du Client pour les mois de décembre/ janvier/ février</p>

		<p>sans pouvoir être inférieur à trois cents euros (300 €) HT. Le dépôt de garantie est demandé dans les cas où le Client a eu soit, dans les douze (12) précédant sa date de souscription, un ou plusieurs incidents de paiement au titre d'un autre Contrat de fourniture d'énergie conclu avec Ekwateur ou un autre fournisseur membre de l'ARPE, soit s'il présente un risque avéré de défaut de paiement.</p> <p>Le versement de ce dépôt de garantie doit être effectué par carte bancaire (CB) dans les dix (10) jours suivant la demande de constitution. A défaut, Ekwateur pourra résilier le Contrat.</p> <p>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.</p>
--	--	--

Notes :

\*Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires protégeant les clients démunis (voir article 2.2 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.