

Pour nous contacter :



Par téléphone

05 64 88 00 38
du Lundi au Vendredi de 9h à 19h



Par mail

bonjour@ilek.fr



Par courrier

18 Bd Marechal Leclerc
31000 TOULOUSE

Sommaire :

Article 1	Objet du Contrat
Article 2	Date d'entrée en vigueur / Date de prise d'effet
Article 3	Droit de rétractation
Article 4	Prix
Article 5	Services complémentaires ou optionnels
Article 6	Facturation
Article 7	Paielements
Article 8	Traitement des réclamations
Article 9	Responsabilités
Article 10	Installation de comptage
Article 11	Données de comptage
Article 12	Durée du Contrat
Article 13	Résiliation par le Client
Article 14	Résiliation par le Fournisseur/ Suspension du service
Article 15	Cas de force majeure
Article 16	Cession du Contrat
Article 17	Évolution des Conditions contractuelles
Article 19	Informations à caractère personnel
Article 19	Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends
Article 20	Définitions



Pour gagner du temps, vous pouvez cliquer sur l'article du sommaire qui vous intéresse pour vous diriger directement vers celui-ci.
Bonne lecture.

Préambule

Le Contrat est conclu entre :

ilek, société par actions simplifiée au capital de 18 149 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro 802 076 521 dont le siège social est situé 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 Toulouse désignée ci-après le « **Fournisseur** » ou « **ilek** » d'une part,

et

le Client, désigné ci-après le « **Client** » d'autre part,
ci-après désignées individuellement une « **Partie** » ou collectivement les « **Parties** ».

Les présentes Conditions Générales de Vente, désignées ci-après "CGV", sont disponibles sur un support durable. Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct sur le site www.ilek.fr. Elles sont également adressées par e-mail aux Clients.

En se fournissant auprès d'ilek, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter expressément.

Cette acceptation, qui est matérialisée par une case à cocher puis par le clic sur le bouton d'engagement, ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

ilek communique avec le Client électroniquement par divers moyens, tels que par courrier électronique ou SMS. A des fins contractuelles, le Client accepte expressément que tous les accords, informations, divulgations et autres communications qu'ilek lui adresse électroniquement remplissent toutes les obligations légales des communications par écrit, à moins qu'une loi impérative spécifique impose un autre mode de communication.

Article 1 Objet du Contrat

La relation entre les Parties est régie par les présentes CGV, complétées par la grille tarifaire en vigueur à la date de conclusion du Contrat, les Conditions Particulières et les Conditions Standard de Livraison du Gestionnaire de Réseau de Distribution, ainsi que par les éventuelles Conditions Générales des Services complémentaires ou optionnels (ensemble le « Contrat »). La définition des termes commençant par une majuscule est précisée à l'article 20. En contrepartie des prestations réalisées par ilek, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

Les présentes CGV sont applicables à tout Client situé sur le territoire desservi par le GRD en France métropolitaine (hors Corse) et alimenté par un branchement effectif en basse pression.

Aux termes du Contrat, ilek s'engage, selon les conditions et modalités ci-après à :

1.1. Fournir du gaz d'origine renouvelable

Le Fournisseur s'engage à fournir la totalité du gaz nécessaire à l'alimentation des installations du Client au Point de Comptage et d'Estimation (PCE) désigné aux Conditions Particulières et à injecter sur le réseau les quantités de gaz d'origine renouvelable correspondantes.

Le gaz injecté d'origine renouvelable est issu notamment d'installations de transformation de matières organiques issues de divers secteurs : agricole, industriel, déchets de restauration, déchets de collectivités, gaz issu des installations de stockage des déchets non dangereux (ISDND), etc. Son origine renouvelable est garantie conformément à la réglementation en vigueur, et notamment par le mécanisme des garanties d'origine.

1.2. Mener, pour le compte du Client, les démarches relatives à l'accès et utilisation du réseau de distribution auprès du GRD

Le service public du gaz est organisé par les autorités concédantes : les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public. Le service public est concédé aux Gestionnaires de Réseau de Distribution (GRD) qui exercent leurs missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution. Le Fournisseur s'engage à conclure un Contrat d'accès au réseau avec le GRD au nom et pour le compte du Client pour permettre l'acheminement du gaz jusqu'au(x) PCE pour le(s) site(s) de consommation du Client.

Le Fournisseur informe le Client des opérations qu'il réalise au nom et pour le compte de ce dernier. Ses droits et

obligations vis-à-vis du GRD sont indiqués dans les Conditions Standard de Livraison, disponibles gratuitement sur le site internet du Fournisseur : www.ilek.fr et mises en annexe des présentes CGV. Le Fournisseur prend en charge toutes les demandes d'intervention sur l'installation du Client auprès du GRD, à l'exception de celles relevant des relations directes entre le GRD et le Client. La liste des prestations techniques du GRD et de leurs tarifs (réglementés par l'Etat), suivant le Catalogue des prestations, est disponible sur : www.grdf.fr ou sur simple demande auprès de l'ilek. La Part Acheminement définie par l'ATRD est prise en compte dans les prix de vente. Les autres prestations techniques facturées au Fournisseur par le GRD sont refacturées au Client de façon transparente et sans commission, suivant le Catalogue des prestations.

1.3. Conseiller le Client sur sa consommation d'énergie

En tant que professionnel, ilek s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à conseiller le Client sur sa consommation d'énergie et à l'accompagner dans un objectif de réduction de sa consommation d'énergie. En contrepartie des prestations réalisées par ilek, le Client s'engage à payer le prix selon les modalités de facturation et de règlement fixées par le Contrat.

Article 2 Date de conclusion / Date de prise d'effet

2.1. Date de conclusion

Le Contrat est conclu à la date de signature par le Client c'est-à-dire à la date d'acceptation par double clic lorsque le Contrat est conclu par voie électronique, sous réserve du droit de rétractation (article 3).

2.2. Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de changement de fournisseur ou à la date de mise en service, sans préjudice de l'application du droit de rétractation (article 3).

2.2.1 Pour un changement de fournisseur : la fourniture de gaz (prise d'effet du Contrat) commencera, sauf mention contraire prévue aux Conditions Particulières, dans un délai de un (1) à vingt-et-un (21) jours à condition que le Contrat soit signé, qu'il contienne toutes les informations requises et qu'il soit accompagné de tous les documents demandés et sous réserve de délais supplémentaires imposés par le GRD et de l'acceptation par celui-ci de l'inscription du site dans le périmètre d'ilek. ilek se charge de la résiliation du contrat avec l'ancien fournisseur.

2.2.2 Pour une mise en service : la date de prise d'effet sera celle souhaitée par le Client, sous réserve des délais imposés par le GRD. En cas de déplacement d'un agent du GRD, les délais pour une mise en service sont de cinq (5) jours ouvrables et dix (10) jours ouvrables s'il s'agit d'une première mise en service. Les frais générés par le déplacement d'un agent du GRD seront refacturés à l'euro près au Client.

2.3. Conditions d'exécution du Contrat

La prise d'effet et l'exécution du présent Contrat sont subordonnées :

- au raccordement effectif et direct du ou des PCE du Client au réseau public de distribution,
- à la conformité de l'installation du Client aux normes en vigueur,

Article 3 Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client Particulier peut se rétracter du présent contrat sans donner de motif et sans frais dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétraction ne peut bénéficier au Client Particulier lorsque le contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale tel que défini par le Code de commerce.

Le Client Particulier peut exercer son droit de rétractation auprès du Fournisseur par courriel adressé à bonjour@ilek.fr ou par courrier en renvoyant le formulaire standardisé de rétractation fourni par le Fournisseur ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à : ilek – Service Client 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE.

Le Client peut demander à ce que l'exécution de son Contrat débute avant la fin du délai de rétractation en en faisant

la demande expresse à Ilek, par tout moyen, en cas d'emménagement et de Contrat conclu à distance, et sur papier ou sur support durable dans les autres cas.

Le Client qui décide de se rétracter alors qu'il a demandé de commencer la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'Abonnement jusqu'à la communication à ilek de sa décision de se rétracter. Dans le cadre d'un changement de fournisseur, la demande d'exécution du Contrat avant la fin du délai de rétractation entraîne la résiliation du contrat du Client avec son précédent fournisseur d'énergie. Ainsi, si le Client décide de se rétracter alors qu'il a demandé à ilek de commencer la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, il devra conclure un nouveau contrat avec un fournisseur d'énergie (son ancien fournisseur ou un nouveau).

Article 4 Prix

Les prix proposés sont des prix non réglementés.

Le prix, libellé en (€) euros, est déterminé aux Conditions Particulières en fonction de la grille tarifaire disponible sur www.ilek.fr.

4.1 Composition du prix

Il est constitué par :

- une part fixe, l'Abonnement, qui comprend essentiellement les coûts fixes d'acheminement et de commercialisation et qui dépend notamment de votre profil de consommation,
- une part variable, qui est proportionnelle à l'énergie consommée et qui représente le coût du gaz ainsi que les coûts variables d'acheminement et de commercialisation.

Les prix sont donnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Tous impôts, taxes, charges, redevances, contributions de toute nature, applicables conformément à la législation ou la réglementation en vigueur sont facturés au Client. Les taux applicables et les sommes dues sont indiqués sur la facture du Client.

Ces contributions et taxes comprennent notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel) et la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

Le prix inclut également le coût de collecte des certificats d'économies d'énergie. Ces contributions sont intégralement refacturées au Client.

Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature de ces taxes, impôts, charges, redevances, contributions supportés ou dus par le Fournisseur en application de la législation ou de la réglementation, est répercuté immédiatement et intégralement au Contrat sans information préalable. Notamment, toute évolution de l'obligation des certificats d'économie d'énergie (CEE) ou toute autre évolution ou création d'obligation légale ou réglementaire comme les Certificats de production de biogaz (CPB) ou le marché carbone (Emissions Trading Schemes ou ETS2), conduisant à une évolution des coûts de la fourniture sera automatiquement et intégralement répercutée au client sans information préalable.

4.2 Option tarifaire proposée au Client

Le Client peut opter soit pour une offre à prix fixe, soit pour une offre à prix indexé.

Offre à prix fixe : elle consiste à proposer au Client un prix de la fourniture d'énergie inchangé pendant une période contractuelle déterminée dans les Conditions Particulières sauf pour tenir compte d'évolution des tarifs réseaux, des taxes, impôts, contributions de toute nature, ainsi que d'évolution ou création de toutes autres composantes de prix imposées par la loi ou le règlement. Dans ce dernier cas, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client conformément à l'article 4.1 des présentes CGV.

Offre indexée : l'offre indexée consiste à proposer un prix de l'abonnement et/ou de la part fourniture indexée sur un indice de référence défini dans les Conditions Particulières. Il peut s'agir, selon le cas, d'un indice de marché ou d'une référence tarifaire réglementée définie par les pouvoirs publics. Le cas échéant le prix pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, à chaque évolution de l'indice de référence, sans notification préalable du Client.

Les niveaux d'indexation de l'abonnement et de la part fourniture par rapport à l'indice de référence peuvent être différents.

A chaque évolution du prix entre deux facturations, ilek répartira la consommation à facturer avant et après l'évolution

tarifaire en fonction de l'index estimé par ilek.

En cas de suppression d'une référence tarifaire réglementée sur laquelle le prix du contrat était indexé, le prix du contrat pourra être indexé sur un nouvel indice de marché à définir ou sur une nouvelle référence tarifaire réglementée définie par les pouvoirs publics et entrant en vigueur postérieurement à la référence tarifaire réglementée en extinction. ilek informera alors le Client conformément aux dispositions de l'article 17 des CGV.

Le Client peut demander la modification de sa formule d'abonnement, à ses frais, par simple courrier ou par e-mail adressé au Fournisseur.

4.3 Promotions

Le Client peut bénéficier d'un tarif promotionnel pendant une période déterminée. Ce tarif promotionnel pourra s'appliquer sur la part fixe et/ou la part variable d'une Offre existante.

Si ce tarif promotionnel est rattaché à une Offre à prix indexé, le prix pourra évoluer en fonction de l'indice sur lequel il est indexé sans notification préalable du Client. De la même manière, en cas d'évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature (y compris évolutions de l'ATRT et de l'ATRD), la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

A la fin de la durée du tarif promotionnel, le Client continuera de bénéficier de l'Offre à laquelle cette promotion était rattachée sur la base d'un tarif hors promotion.

La durée et le niveau du tarif promotionnel sont indiqués dans les Conditions Particulières et/ou la grille tarifaire transmises au moment de la souscription.

4.4 Client en situation de précarité

4.4.1 Chèque Énergie.

Le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par voie réglementaire peut bénéficier pour une part de sa consommation de gaz de sa résidence principale, d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est nominatif et sa durée de validité est limitée. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre sur <https://chequeenergie.gouv.fr/> ou composer le numéro vert au 0805 204 805 (service et appel gratuit). En tout état de cause, l'octroi du chèque énergie est automatique pour les Clients remplissant les conditions pour en bénéficier. Tout Client bénéficiaire du Chèque énergie peut l'utiliser pour payer tout ou partie de ses factures d'énergie.

4.4.2 Difficulté de paiement.

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que ce dernier rencontre des difficultés pour s'acquitter de ses factures, le Client peut déposer auprès du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) de son département, une demande d'aide au paiement de ses factures.

4.5 Révision des prix

Offre à prix fixe :

Certaines offres à prix fixe peuvent avoir un prix révisable à la baisse durant la période contractuelle préalablement déterminée selon des modalités spécifiquement prévues dans les Conditions particulières.

Si le Client a opté pour l'Offre à prix fixe, à l'échéance de la période d'engagement tarifaire déterminée dans les Conditions particulières, le Fournisseur présentera au Client ses nouvelles conditions tarifaires conformément aux dispositions de l'article L.224-10 du code de la consommation.

Offre à prix indexé :

Si le Client a opté pour l'Offre à prix indexé, le prix évoluera en fonction de l'indice sur lequel il est indexé sans notification préalable du Client.

Généralités :

Les modifications des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées par courrier électronique ou par courrier postal au Client au moins un mois avant la date d'application. Ce courrier informera le Client des modalités de résiliation en cas de désaccord avec les modifications conformément à la réglementation en vigueur (art. L. 224-10 du Code de la consommation).

Dans l'hypothèse où un Client aurait bénéficié d'un tarif promotionnel tel que prévu au 4.3, le Client continuera, à la fin de la durée du tarif promotionnel, de bénéficier de l'Offre à laquelle cette promotion était rattachée sur la base d'un tarif hors promotion.

En cas d'évolution des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, la modification du prix ainsi imposée s'effectue de plein droit sans qu'il soit nécessaire qu'ilek en informe préalablement le Client.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Article 5 : Services complémentaires ou optionnels

La fourniture d'énergie est souscrite à titre principal par le Client. A celà, peuvent s'ajouter des Services complémentaires ou optionnels qui nécessitent la souscription d'options spécifiques. A défaut de Conditions Générales propres à ces Services, l'accès à ces Services est régi par le présent article.

Lorsque la souscription au Service est effectuée à distance par le Client, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription ou à compter de la réception des biens nécessaires au bon fonctionnement du Service. Le Client peut exercer son droit de rétractation auprès du Fournisseur par courriel adressé à bonjour@ilek.fr ou par courrier dénué de toute ambiguïté, avant l'expiration du délai de rétractation, le cachet de la poste faisant foi. Le courrier doit être envoyé à : ilek – Service Client 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE. En cas de souscription à distance, le Service sera accessible une fois le délai de rétractation de 14 jours expiré, sauf si le Client demande expressément à bénéficier du Service avant la fin de ce délai. Dans ce cas, si le Client se rétracte, il devra s'acquitter du montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Le prix, libellé en (€) euros, et la durée du Service sont déterminés dans les Conditions Particulières du Service transmises au moment de la souscription au Service.

ilek est libre de faire évoluer les Services complémentaires ou optionnels, y compris leur prix. Dans ce cas, le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur des évolutions. Le Client peut, s'il refuse cette évolution, résilier son abonnement sans frais.

La souscription à un Service est, par défaut, facturée sur la Facture d'énergie du Client. Sinon, elle peut être facturée indépendamment.

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Service à tout moment, sans que cette résiliation n'ait d'incidence sur la poursuite du Contrat de fourniture d'énergie souscrit par le Client. Le Service est automatiquement résilié en cas de résiliation du Contrat de fourniture d'énergie dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes CGV.

Article 6 Facturation

6.1. Modalités de facturation

Les modalités d'envoi de la facture sont laissées au choix du Client, parmi celles proposées lors de sa souscription (par voie électronique sur un support durable ou, par voie postale sur un support papier).

Le client a accès à ses factures archivées dans son espace client pendant la durée du contrat.

Chaque facture détaille notamment de manière distincte, le cas échéant, les éléments suivants :

- les dates de début et de fin de la période facturée ;
- le montant de l'abonnement de la période facturée ;
- la consommation d'énergie estimée ou réelle sur la période facturée, en fonction du mode de facturation choisi par le Client ;
- les prestations et services divers ;
- les contributions et taxes correspondant à la réglementation en vigueur.

Le Client sera facturé annuellement. Cette facture annuelle fait l'objet de paiements mensuels basés sur plusieurs mensualités identiques et dont le montant est déterminé en accord avec le Client.

Un échéancier des mensualités précisant les dates de prélèvements/paiements de ces dernières est envoyé au Client en début de période facturée. Ce dernier s'engage alors à le respecter et à honorer les prélèvements qui seront présentés sur son compte bancaire.

En cas de rejet du prélèvement automatique, ilek se réserve le droit de représenter le prélèvement.

À tout moment, le Client peut demander que le montant de ses mensualités soit révisé compte tenu de l'évolution de son historique de consommation ou de ses prévisions de consommation.

Dans l'hypothèse où les données de consommation réelles du Client viendraient à diverger de ses consommations estimées et/ou que le prix de son Contrat viendrait à évoluer, conduisant à anticiper une régularisation de sa facture annuelle supérieure à deux mensualités, ilek pourra proposer au Client un échéancier de paiement révisé. Ce nouvel échéancier s'appliquera de plein droit mais le Client aura la possibilité de demander à revenir à son échéancier initial.

6.2 Prise en compte des auto-relèves

Les auto-relèves transmises par le Client seront prises en compte par ilek dans la facture annuelle sous réserve que celles-ci :

- soient prises en compte par le GRD ;
- ne présentent pas d'incohérence avec les relèves réelles transmises par le GRD ;
- aient été transmises à ilek, au plus tard dix (10) jours avant la date d'émission de la facture. A défaut, l'auto-relève sera prise en compte dans la facture suivante.

Si ilek dispose d'une auto-relève et d'une relève réelle transmises par le GRD concomitamment pour la même période de facturation, il est précisé que la relève réelle sera prioritaire pour l'établissement de la facture.

6.3 Régularisation

Au moins une (1) fois par an, si elle dispose des relevés réels transmis par le GRD, ilek émettra, en fin de période facturée, une facture de régularisation relative aux consommations réelles du Client, à son Abonnement et aux prestations techniques effectuées par le GRD sur la période facturée. A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées, tenant compte des auto-relèves transmises par le Client. Cependant, aucune consommation antérieure de plus de 14 (quatorze) mois au dernier relevé ou auto-relève ne peut être facturée, sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au Client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. ilek se réserve la possibilité de modifier le montant des mensualités pour justes motifs, notamment aux vues des informations techniques, des prestations, de l'historique de consommation du Client en sa possession et/ ou de la facturation prévisionnelle du Client comprenant la fourniture, l'ATRT et l'ATRD. Le Client est informé des motifs justifiant cette modification et peut, en cas de désaccord adresser une réclamation au Service Client d'ilek.

En outre, en cas de modification du Contrat à l'initiative du Client et/ou en cas d'erreur de comptage, de fraude et/ ou de dysfonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou suite à une relève réelle ayant entraîné une rectification par le GRD, de la facturation de l'ATRD ou suite à une relève réelle intermédiaire du GRD faisant apparaître une inadéquation de l'échéancier en cours par rapport à la consommation réelle du Client, ilek pourra procéder à l'émission d'une facture intermédiaire et/ou à une réévaluation du montant des mensualités à la hausse ou à la baisse, qui se traduira par l'envoi d'un avenant d'échéancier.

En cas de désaccord avec le montant des mensualités définies par ilek, le Client pourra en demander la modification auprès du Service Client.

Lorsqu'une facture du Client fait apparaître un trop perçu inférieur à un (1) euro, les sommes dues par ilek sont déduites du montant de la facture suivante, sauf demande contraire du Client. Au-delà du seuil susvisé, ilek procédera au remboursement dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture par chèque ou virement bancaire. En cas de retard de paiement et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Fournisseur sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible.

6.4 Contestation de la facture

Le Client s'efforcera d'adresser toute réclamation concernant une facture dans un délai de six (6) mois après la date d'échéance de ladite facture, sans préjudice pour le Client de la contester jusqu'à la fin du délai légal de prescription.

Le Client transmet à ilek tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Le paiement de l'intégralité de la facture est temporairement suspendu le temps de traitement de ladite réclamation.

Article 7 Paiements

Les sommes dues par le Client devront être payées dans les conditions prévues lors de la souscription du Contrat et rappelées sur chaque facture ainsi que sur l'échéancier envoyé au Client. L'intégralité du paiement doit être réalisée dans un délai de quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture ou de la date prévue sur l'échéancier envoyé au Client. ilek propose au Client, lors de sa souscription, les moyens de paiement suivants : le prélèvement automatique, chèque, paiement en espèces, par mandat-compte ou par chèque-énergie pour les Clients en bénéficiant.

Il est précisé qu'en cas de pluralité de Clients pour un même contrat, les cotitulaires seront tenus solidairement au paiement des factures.

Le Client, en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour où le paiement est exigible. En outre, le Client Professionnel sera redevable envers ilek d'une indemnisation au titre des frais engagés de 40 euros TTC.

Article 8 Traitement des réclamations

Pour toute demande d'intervention et / ou réclamation d'ordre technique ne concernant pas la facturation (notamment : panne réseau, défaillance du compteur...), le Client est prié de contacter le GRD au numéro d'appel figurant sur sa facture ilek.

Si le Client est raccordé au réseau géré par GRDF, il pourra contacter ce dernier au numéro suivant 0 800 47 33 33.

Pour les réclamations d'ordre non technique (facturation, notamment en cas de désaccord sur la facturation) le Client peut contacter le Service Client ilek par téléphone (05 64 88 00 38 - appel non surtaxé), par courrier à l'adresse précisée en première page ou courriel (reclamation@ilek.fr). Le Fournisseur s'engage à prendre en charge la réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrés suivant sa réception.

Article 9 Responsabilités

9.1 Responsabilité des Parties

Chacune des Parties est tenue de la bonne exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat.

La responsabilité du Fournisseur est engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. Sa responsabilité ne s'étend pas aux installations intérieures du Client. À l'égard des Clients Professionnels, dans le cas où la responsabilité d'ilek serait établie au titre du Contrat, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels et directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif (notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, préjudices financiers, commerciaux ou moraux), et dans la limite du montant facturé par ilek dans les douze (12) derniers mois précédant ledit dommage.

Le Client est informé qu'il engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution et qu'il devra, à ce titre, indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et / ou au GRD.

9.2 Responsabilité du GRD

9.2.1 Accès et utilisation du réseau public de distribution : le GRD est directement responsable vis-à-vis du Client des conditions de l'accès et de l'utilisation du réseau public de distribution, notamment de la qualité et de la continuité du gaz. En cas de problème, le Client contacte le Fournisseur qui contacte le GRD qui s'engage à indemniser le Client en cas de non-respect de ses engagements en matière de continuité et de qualité du gaz au titre des Conditions Standard de Livraison et du Contrat d'accès aux réseaux.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Les conditions d'indemnisation et les modalités de traitement des demandes sont énoncées dans les Conditions Standard de Livraison établies par le GRD figurant en annexe et disponibles sur simple demande à ilek, et dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance.

9.2.2. Interventions techniques : le GRD s'engage à réaliser les interventions techniques nécessaires sur le(s) site(s) de consommation du Client. En particulier, le GRD intervient directement auprès du Client pour l'établissement, la modification, le contrôle, l'entretien, le dépannage et le renouvellement des installations de comptage.

Article 10 Installation de comptage

Les installations de comptage sont fournies soit par le Client, soit par le GRD. L'entretien et la vérification desdites installations s'effectuent conformément aux stipulations des Conditions Standard de Livraison.

Le Client prend les dispositions nécessaires pour permettre l'accès et le relevé de ses compteurs par les agents du GRD au moins une (1) fois par an.

Article 11 Données de comptage

Le Client autorise expressément le GRD à communiquer ses données de comptage à ilek, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics de transport ou de distribution de gaz.

Article 12 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à sa Date d'entrée en vigueur et est conclu pour la durée telle que prévue aux Conditions Particulières. En cas de contrat à durée déterminée, le Contrat sera renouvelé tacitement par période identique à compter de la date d'échéance.

Article 13 Résiliation par le Client

Le Client a la faculté de résilier sans frais le Contrat à tout moment dans les conditions ci-après.

Le Client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées, de l'Abonnement et des Services optionnels jusqu'à la date de résiliation du présent Contrat.

Après sa résiliation, le Client demeurera redevable des sommes impayées liées à l'exécution du Contrat - y compris des Services optionnels-, ainsi que des frais facturés par le GRD.

13.1. Résiliation en vue de suspendre l'alimentation du PCE (déménagement, cessation d'activité...)

Le Client adresse sa demande à ilek par simple courrier postal ou électronique. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le consommateur sous réserve de la disponibilité du GRD et, au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification au Fournisseur de la résiliation.

13.2. Résiliation en vue de changer de fournisseur

Le Client effectue une demande de souscription auprès d'un autre fournisseur qui sera chargé de mettre en place le futur contrat de fourniture.

Le GRD réalise une estimation des quantités d'énergie consommées au jour du changement qui servira à répartir les montants entre ilek et le futur fournisseur et à établir la facture soldant le compte du Client. Le Client peut, à ses frais, demander à ce que le GRD procède à un relevé spécial au lieu d'une estimation. Le GRD a la faculté de s'opposer au changement de fournisseur demandé si une demande antérieure de changement de fournisseur est déjà en cours de traitement pour le(s) PCE. Sauf en cas de faute, la responsabilité d'ilek ne pourra être engagée en cas de retard dans le processus de changement de fournisseur, celui-ci dépendant de la diligence du Client, du nouveau fournisseur ou du GRD.

13.3. Facture de résiliation

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à transmettre au Client une facture de clôture dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la résiliation du contrat sous réserve d'avoir obtenu de la part du GRD les informations nécessaires dans un temps lui permettant de respecter ce délai.

En cas de trop-perçu, le Fournisseur s'engage à effectuer le remboursement des sommes dans un délai maximal de deux (2) semaines après l'émission de la facture de clôture. Si la résiliation est du fait du Client, le Fournisseur ne peut facturer, au titre de la résiliation, que les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD.

Article 14 Résiliation par le Fournisseur/ Suspension du service

14.1 Stipulations communes

En cas de défaut de paiement dans un délai de quatorze (14) jours après la date d'émission de la facture ou celle prévue sur l'échéancier envoyés au Client ou en cas d'inexécution par le Client d'une obligation à sa charge, ilek lui adressera un courrier valant mise en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours et l'informant qu'à défaut sa fourniture pourra être interrompue. A défaut de règlement dans ce délai supplémentaire de quinze (15) jours par rapport à la date limite de paiement, ilek avisera le Client par courrier valant mise en demeure qu'en l'absence de paiement dans un délai de vingt (20) jours, sa fourniture pourra être interrompue conformément aux dispositions du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Le délai supplémentaire de quinze (15) jours précité est porté à trente (30) jours pour les Clients bénéficiaires du Chèque énergie ou ayant reçu une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour régler une facture d'électricité auprès d'ilek.

Sous réserve du respect de la procédure précitée, la suspension de l'accès au réseau comme la résiliation ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à indemnité pour le Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur ne peut procéder, pour un Client Particulier dans sa résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation du Contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture de gaz pendant la période dite de « trêve hivernale » allant du 1er novembre de chaque année au 31 mars de l'année suivante. Le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au Fournisseur au titre du Contrat ainsi que des éventuels frais de résiliation facturés par le GRD, sous réserve des dispositions de l'article L.224-13 du code de la consommation. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée en cas de dommage lié à l'interruption de l'accès au réseau par le GRD.

14.2 Résiliation du Contrat par le Fournisseur

En cas de manquement du Client à ses obligations, et sans préjudice des autres sanctions prévues par les présentes pour de tels manquements, ilek pourra résilier le présent Contrat après avoir mis en demeure le Client de régulariser sa situation conformément aux stipulations de l'article 14.1 des présentes CGV.

Le Client demeure redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat et non payé à date de sa résiliation, ainsi que des frais facturés par le GRD. ilek émettra une facture de résiliation sur la base des index transmis par le GRD. Le GRD peut, une fois la résiliation effective, interrompre l'accès au réseau de distribution du site du Client. La responsabilité d'ilek ne pourra être recherchée pour toutes les conséquences liées à cette interruption de service.

Article 15 Cas de force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations respectives des Parties au titre du Contrat sont suspendues.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure est défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française comme un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Dans le cadre du Contrat, sont notamment assimilés à un cas de force majeure, sans qu'il soit besoin d'en réunir les critères, une grève totale ou partielle, interne ou externe à ilek, un incendie, une catastrophe naturelle, un état de guerre, une pandémie, une indisponibilité ou un blocage du réseau public de distribution ou des installations de production de gaz d'origine renouvelable, une décision administrative ou des pouvoirs publics, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations contractuelles du Client ou du Fournisseur. La Partie invoquant l'événement de force majeure en informe le cocontractant dans les plus brefs délais et s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens pour faire cesser ou, au moins, limiter les conséquences de ce cas de force majeure au plus tôt.

Sans préjudice de la faculté du Client de résilier son contrat à tout moment et sans pénalités en vertu de l'article 13 des présentes, lorsque le cas de force majeure excède une durée de deux (2) mois, le Contrat peut être résilié par la Partie la plus diligente en informant l'autre par courrier recommandé avec accusé de réception.

Article 16 Cession du Contrat

ilek pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat à une société qui la contrôle ou est contrôlée par ilek au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce ou à une de ses éventuelles filiales dans la mesure où les conditions contractuelles sont maintenues. Le Client peut céder le Contrat à un tiers sous réserve de l'accord écrit et préalable d'ilek.

Article 17 Évolution des Conditions contractuelles

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par ilek. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables au Contrat en cours sous réserve d'avoir été communiquées au Client au moins un (1) mois avant la date d'application, par voie postale ou électronique selon les modalités choisies par ce dernier lors de la souscription. Le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, sans frais, dans les trois (3) mois suivant la notification envoyée par le Fournisseur conformément à l'article L. 224-10 du Code de la consommation, sans préjudice pour le Client de résilier à tout moment (article 13).

Article 18 Informations à caractère personnel

18.1 Engagements d'ilek

En qualité de «Responsable de traitement», ilek assure au Client une collecte et un traitement des informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 (la « Réglementation RGPD »).

18.2 Engagements du Client

Le Client communique à ilek ses données personnelles lors de sa souscription. Il s'engage à communiquer des données exactes et doit les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat. En cas de modification, il doit en informer le service client d'ilek.

18.3 Exercice des droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'opposition à communication, ainsi qu'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données le concernant. Le Client souhaitant exercer ce droit doit adresser sa demande par email à **bonjour@ilek.fr** ou par courrier au siège social d'ilek, 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE.

À tout moment, le Client a accès à ses données personnelles, notamment ses données de consommation sur son espace personnel sur le site **www.ilek.fr**.

Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles des Clients sont décrites dans la politique de confidentialité, accessible sur le site **www.ilek.fr**. Le Client s'engage à en prendre connaissance.

En cas de difficulté pour l'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel ou pour toute réclamation concernant leur traitement, le Client dispose également du droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

18.4 Démarchage

Le Client Particulier qui ne souhaite pas faire l'objet de démarchage téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site **www.bloctel.gouv.fr**.

Article 19 Loi applicable / Règlements amiables et contentieux des différends

Les relations contractuelles entre le Client et le Fournisseur sont régies par la loi française. Pour toute information sur ses droits, le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ou un document équivalent à l'adresse suivante : **<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>**

19.1. Concernant la fourniture de gaz

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat fait l'objet d'une tentative de règlement amiable.

Le Client peut contacter le Service Client ilek par téléphone (05 64 88 00 38 - appel non surtaxé), courriel (reclamation@ilek.fr) ou par courrier au siège social d'ilek, 18 Bd Marechal Leclerc, 31000 TOULOUSE, conformément à l'article 8 des présentes CGV.

Si, dans un délai de deux (2) mois, la réclamation écrite du client auprès d'ilek n'a pas permis de régler le différend, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie dans un nouveau délai de dix (10) mois selon la procédure définie par décret et accessible sur le site internet du Médiateur National de l'Énergie :

www.energie-mediateur.fr.

Le Client peut également, sans nécessairement avoir engagé toutes les voies de recours amiable (Service clientèle du fournisseur, Médiateur National de l'Énergie, Commission de Régulation de l'Énergie), entamer une procédure contentieuse en saisissant le tribunal compétent ou soumettre directement le différend à la juridiction compétente. Toutes les informations sur : <https://www.energie-info.fr/fiches-pratiques/reclamations-et-litiges/>

19.2. Concernant une obligation incombant au gestionnaire de réseau

Si le litige concerne le gestionnaire de réseau et s'il est lié à l'accès ou à l'utilisation du réseau, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Énergie dans le cadre d'une procédure dite de « règlement de différend ».

La Commission de Régulation de l'Énergie est saisie par toute personne intéressée, sans qu'il soit besoin qu'elle soit représentée. Celle-ci statue au terme d'un délai de deux (2) mois, qui peut être prolongé si nécessaire.

Article 20 – Définitions

Dans le Contrat, les termes suivants ont le sens définis ci-dessous :

« **Abonnement** » : élément du prix indépendant des quantités vendues.

« **ATRT et ATRD** » : désignent l'Accès des Tiers aux Réseaux de Transport de gaz et l'Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution de gaz qui sont les frais d'acheminement c'est-à-dire les frais d'utilisation des réseaux. Leur montant est fixé par la CRE.

« **Catalogue des prestations** » : liste des prestations techniques du GRD publiée sur son site internet. Dans le cadre du Contrat Unique, les prestations sont demandées par le Fournisseur au GRD pour le compte du Client et facturées, le cas échéant, par le Fournisseur.

« **Client Particulier** » : tout client, personne physique ou morale qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Client Professionnel** » : tout client, personne morale, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **CRE** » : Commission de Régulation de l'Énergie, autorité administrative indépendante.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désignent les dispositions générales encadrant les relations commerciales entre les Parties.

« **Conditions Particulières** » : désigne les conditions convenues spécifiquement entre les Parties.

« **Contrat** » ou « **Contrat Unique** » : désigne le dispositif contractuel constitué des Conditions Particulières, de la grille tarifaire et leurs éventuels avenants, des CGV et de la synthèse des Dispositions Générales relatives à l'Accès au Réseau public de Distribution.

« **Contrat d'accès au réseau** » : contrat conclu au bénéfice du Client entre le Fournisseur et le GRD relatif à l'accès au réseau et à son utilisation.

« **Conditions Standard de Livraison** » : annexe du Contrat d'accès au réseau fixant les droits et obligations du Client vis-à-vis du GRD, et dont la synthèse est établie par le GRD.

« **Gaz d'origine renouvelable** » : ou encore appelé biométhane est un gaz combustible produit à partir de la transformation de matières organiques issues de divers secteurs : agricole, industriel, déchets de restauration, déchets de collectivités, gaz issu des installations de stockage des déchets non dangereux (ISDND), etc.

« **GRD** » : Gestionnaire du Réseau public de Distribution auquel le Client est raccordé. Le GRD est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau public de distribution dans sa zone de desserte. Il est également en charge de la relève des compteurs et du comptage du gaz naturel consommé par le Client.

« **Médiateur National de l'Énergie** » ou « **MNE** » : autorité administrative indépendante chargée de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs du secteur de l'énergie.

« **Part Acheminement** » : somme facturée par le GRD au titre de l'acheminement du gaz jusqu'au site de consommation du Client.

« **Point de Comptage et d'Estimation** » ou « **PCE** » : désigne le numéro unique composé de 14 chiffres permettant

d'identifier un lieu de livraison de gaz naturel. Chaque compteur alimenté en gaz est identifié par un PCE.

« **Services complémentaires ou optionnels** » : Avantages et/ou services fournis par ilek en addition de la fourniture de gaz et d'électricité à titre onéreux ou gratuit, auxquels le client est libre de souscrire.