



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BOIS DE CHAUFFAGE

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018

### EKWATEUR

Nom commercial de la société JOUL

Siège social : 55 rue du Faubourg Montmartre - 75009 Paris

Adresse géographique établissement : 37 rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris

Société par actions simplifiée

au capital de 748 881,59 euros

RCS Paris 814 450 151

Pour toute information, vous pouvez contacter gratuitement le service client d'ekWateur :

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)

Par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur  
BP 40056  
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

Notre équipe reste à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h.

Le service sera fermé les dimanches et jours fériés, y compris le 26 décembre.

Ces conditions générales de vente régissent les relations entre tout consommateur client ayant effectué un achat sur le Site [ekwateur.fr](http://ekwateur.fr) (ci-après « le Client ») et la société JOUL commercialisant sous la marque ekWateur (ci-après « ekWateur »).

### LE BOIS DE CHAUFFAGE COMPRESSE

Le bois de chauffage compressé a un pouvoir calorifique supérieur au bois traditionnel.

La buche densifiée est un produit 100% naturel fabriqué à base de sciure recyclée. Elle respecte les forêts en limitant les coupes d'arbres destinés au chauffage. Sa combustion quasi complète réduit l'émission de particules fines préservant la qualité de l'air que nous respirons.

La buche compressée est très sèche et sa combustion quasi complète qui laisse moins de 1% de cendre, réduit les dépôts de goudron et de suie dans le foyer et ses conduits, ce qui en facilite l'entretien tout en préservant ses performances dans le temps.

### Article 1. Modalités de commande

Le client peut passer une commande de bois compressé en plus de son abonnement électricité/gaz :

- Sur le Site [ekwateur.fr](http://ekwateur.fr)
- En contactant le service client au numéro 09.77.40.66.66 (prix d'un appel local)

### Article 2. Droit de rétractation

#### 2.1. Périmètre

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du bien pour se rétracter.

Le Client n'a pas à justifier d'un quelconque motif pour exercer son droit de rétractation.

#### 2.2. Notification de la rétractation

Pour exercer ce droit, le client devra notifier son intention de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté soit :

- Par courriel à l'adresse [tresfache@ekwateur.fr](mailto:tresfache@ekwateur.fr)
- Par téléphone au 09 77 40 66 66
- En utilisant le formulaire de rétractation annexé au présent document (Annexe 1) et le retourner à l'adresse indiquée sur celui-ci.
- Sur papier libre à l'adresse : ekWateur, BP 40056 69572, LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID.

#### 2.3. Retour des Produits

Conformément à l'article L 221-23 du Code de la consommation, le Client doit retourner sa commande au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les frais de retour directs des produits sont à la charge du Client.

Les produits doivent être retournés dans leur intégralité correctement protégés et dans leur emballage d'origine et dans un parfait état de revente sans qu'ils ne soient endommagés ou abîmés.

Les retours de cartons entamés ne seront pas acceptés.

Les produits doivent être retournés sur leur lieu d'expédition initial ou au dépôt le plus proche. Cette seconde option n'est possible que lorsque les dépôts sont ouverts à savoir du 1er septembre au 1er mars inclus.

#### 2.4. Remboursement

Le retour des produits donnera lieu à un remboursement égal à la totalité des sommes versées.

Le remboursement sera effectué dans le délai de 14 jours à compter de la date à laquelle ekWateur est informé de la décision du Client de se rétracter.

Ce délai de remboursement peut être différé jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des produits concernés.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction

initiale, sauf accord exprès du Client pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

### Article 3. Prix du service proposé

Les prix sont mentionnés en euros toutes taxes comprises (TTC) hors frais d'expédition qui seront indiqués au moment de la validation définitive de la commande.

### Article 4. Disponibilité des produits

La disponibilité des produits sur notre Site est affichée dans le récapitulatif de la commande qui sera soumis au Client lors de la validation définitive de la commande.

Notre offre de produits est valable dans la limite des stocks disponibles.

Le Client peut retirer un produit indisponible de sa commande si le délai de mise à disposition ne convient pas.

L'acceptation du devis du Client vaut acceptation des délais de mise à disposition des produits en rupture de stock le jour de la validation de la commande.

Dans les cas où les délais de mise à disposition ne pourraient être respectés, le Client a le choix entre :

- un remboursement du produit en rupture de stock
- convenir d'une autre date de mise à disposition

### Article 5. Modalités de paiement

#### 5.1 Paiement au comptant

Le Client peut payer sa facture :

- Directement en ligne par carte bancaire. Les cartes de paiement acceptées sont : CB, Visa, Visa Electron, e-carte Bleue, Maestro et Mastercard.

#### 5.4 Sécurisation des paiements

Le paiement de votre commande par carte bancaire s'effectue via notre plateforme de paiement sécurisé (PAYZEN). Toutes les informations confidentielles relatives de votre moyen de paiement sont entièrement sécurisées via le protocole SSL.

### Article 6. Validation de la commande

La validation de la commande du Client devient effective à réception du paiement de celle-ci.

En fonction du mode de paiement choisi les délais de validation sont les suivants :

- CB : sous 24 heures (jours ouvrés)

ekWateur s'octroie le droit de suspendre la validation de la commande dans les cas où :

- La commande n'est pas en conformité avec nos CGV
- Une commande ou une facture antérieure n'aurait pas été intégralement payée à son échéance
- Un litige avec notre société serait en cours de traitement

- Plusieurs éléments graves et concordants laisseraient penser à une fraude lors de la commande.

Le Client sera informé de la validation de sa commande par retour d'email à l'adresse saisie lors de sa commande ou en l'absence de celle-ci par téléphone ou courrier postal.

Les délais affichés sur notre Site web sont valables à compter de la réception de la validation de la commande.

### Article 7. Modalités de facturation

Pour toute commande effectuée sur notre Site, le Client reçoit une facture électronique ou papier dans les 48h suivant la validation de sa commande.

### Article 8. Livraison et retrait dépôt

#### 8.1 Livraison à domicile

##### Avant la commande :

La commande de bois compressé est livrée au domicile du Client par camion porteur 19 tonnes d'un gabarit minimum de 12m de long, 2m50 de large et 4m de haut.

Il appartient au Client lors de la saisie de son adresse de livraison de spécifier les éventuels problèmes d'accès à son domicile pour ce type de véhicule à savoir : altitude supérieure à 500 mètres, voie sans issue, chemin de campagne (terre, gravats...), rue piétonne, accès interdit aux poids lourds, centre historique, accès escarpé... Cette liste est non-exhaustive et dans le doute le Client doit notifier tout élément pouvant potentiellement empêcher le bon déroulement de la livraison.

Si le Client n'est pas dans un de ces cas de figure, les prix livrés de nos produits exprimés sur le site sont appliqués. Dans le cas contraire, le Client ne peut pas finaliser sa commande et sera contacté dans les meilleurs délais afin qu'un devis spécifique lui soit proposé. La commande du Client ne sera effective qu'après acceptation du devis et paiement de la commande.

##### Avant la livraison :

Une fois la commande validée, le Client est contacté dans les 4 à 5 jours ouvrés par un transporteur en vue d'une prise de rendez-vous pour déterminer une date de livraison souhaitée. Les livraisons s'effectuent du lundi au vendredi. Dans certains cas et moyennant une majoration du coût de livraison celle-ci peut être effectuée le samedi.

Une fois le jour fixé, le transporteur informera le Client du créneau (par demi-journée en général de 8h et 12h ou de 13h à 18h selon les transporteurs) sur lequel il peut se rendre à son domicile. Le Client a toujours la possibilité de choisir une autre date de livraison si les créneaux ne lui conviennent pas.

##### Pendant la livraison :

Le jour de la livraison le chauffeur s'approche le plus près possible de la zone de stockage avec son véhicule et en fonction des conditions d'accès du domicile du Client. Les marchandises sont alors descendues du camion à l'aide d'un hayon. Dans tous les cas les marchandises seront posées au maximum de l'endroit où peut reculer le camion, à l'appréciation du chauffeur.

Nos produits bien que conditionnés sur palette représentent une charge considérable et ne peuvent être manipulés au tire-palette que sur un sol plat (pas de pente, de marche, rigole ou autre obstacle), dur (pas de chemin en terre, gravier ou autre surface meuble) et lisse (type enrobé ou dalle béton). Seul le chauffeur en tant que professionnel habitué à la manipulation de charges lourdes est en mesure de prendre la décision de mobiliser ou non

la palette à l'aide de son tire-palette. En aucun cas la prestation n'inclue un dépotage manuel de la part du chauffeur.

Si le Client n'a pas informé lors de sa commande des difficultés d'accès à son lieu de livraison et que la livraison s'avère de ce fait impossible, ou en cas d'indisponibilité de ce dernier lors du créneau préalablement établi avec le transporteur.

- Le Client peut demander une autre date de livraison. Dans ce cas le Client devra repayer des frais de livraison. Les frais de livraison pour la première commande sont dus.
- Le Client peut annuler sa commande. Dans ce cas le Client sera remboursé de la somme versée lors de sa commande déduite des frais réels de livraison. Par frais réels il faut comprendre le montant facturé par le transporteur à ekWateur et non la différence entre le prix à retirer au dépôt et le prix livré à domicile.
- Le Client peut aller retirer ses marchandises dans le dépôt le plus proche de chez lui du 1er septembre au 31 mars inclus. Dans ce cas les frais de livraison restent également acquis pour ekWateur.

Si le transporteur ne respecte pas le créneau de livraison ou se présente chez le Client sans avoir pris de rendez-vous et que le Client n'est pas en mesure de réceptionner la commande nous l'encourageons vivement à refuser celle-ci. Il n'y aura aucun frais supplémentaire pour une représentation des marchandises au domicile du Client à la date convenue. La réception de la commande vaut pour acceptation de celle-ci et des conditions dans lesquelles elle s'est déroulée. Aucune reprise de marchandise ne pourra alors être effectuée.

Il appartient au Client d'émettre des réserves ou de refuser les marchandises si celles-ci arrivent endommagées ou incomplètes à son domicile. Aucune reprise ou remise ne pourront être accordées dans la mesure où le Client a accepté les marchandises remises par le transporteur. Aucune réclamation non précisée sur le bon de transport/livraison ne sera prise en compte. Cela exclut le cas où le produit lui-même serait non-conforme aux critères qualitatifs exprimés sur les fiches produits de notre gamme.

Pour toute réclamation concernant le produit ou la livraison vous devez nous en faire part par téléphone ou par email dans les 8 jours qui suivent la réception de celle-ci. Passé ce délai aucun recours ne sera plus possible. Pour toute réclamation contactez-nous à l'adresse suivante : [nous-on-repond@ekwateur.fr](mailto:nous-on-repond@ekwateur.fr)

## 8.2 Retrait dépôt

Le Client peut retirer sa commande de bois compressé dans le dépôt qu'il a sélectionné 2 jours ouvrables après réception de la confirmation de validation de commande.

Le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la validation de la commande pour aller la retirer. Passé ce délai, la commande sera annulée et le Client restera redevable des éventuels frais financiers prélevés par nos partenaires.

Au dépôt de la commande du Client, celle-ci est amenée jusqu'à son véhicule à l'aide d'un engin de manutention. Si le volume et l'agencement du coffre du Client le permettent, les marchandises y seront déposées à l'aide de l'engin. Dans le cas contraire il appartient au Client de dépoter sa commande et de la ranger dans son coffre.

Le manutentionnaire ne procèdera pas au dépotage de la palette.

Le Client peut retirer sa marchandise aux heures d'ouverture des dépôts comme décrites dans leurs fiches respectives.

Dans le cas où le Client aurait sous-estimé la capacité de son véhicule il est possible de retirer sa commande en plusieurs fois dans la mesure où ces retraits ne s'effectuent pas sur plus de 10 jours ouvrables. Au-delà un surplus de stockage sera facturé au Client de l'ordre de 5€ par semaine, toute semaine entamée étant due.

Le Client doit s'assurer du respect du Poids Autorisé en Charge de son véhicule inscrit sur la carte grise. ekWateur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des éventuels conséquences quelles qu'elles soient du non-respect de cette clause.

## Article 9. Evolution des conditions contractuelles

Au cours du contrat, ekWateur pourra modifier les conditions générales de vente, sous réserve d'avoir prévenu le Client au moins un mois à l'avance par mail ou par courrier postal. Le Client qui n'accepterait pas ces modifications pourra résilier son Contrat à tout moment et sans frais.

## 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 :

ekWateur  
BP 40056 69572  
LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID ,

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

### 10.2 Médiation

A défaut d'accord trouvé entre ekWateur et le Client dans un délai de deux 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

## Article 11. Données personnelles et CNIL

Collecte et stockage par ekWateur

En acceptant le présent contrat, le Client accepte que ses données personnelles (nom, prénom, adresse...) soient

collectées par ekWateur auprès du Client lors de la phase de souscription jusqu'à la fin du contrat et fassent l'objet d'un traitement informatisé.

Ces données sont collectées puis stockées aux seules fins de permettre à ekWateur d'exécuter ses obligations contractuelles à l'égard du Client. Aucune utilisation de ces données à des fins commerciales n'a lieu sans l'accord exprès du Client.

Elles ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et préalable du Client, sauf si ce tiers dument habilité par ekWateur intervient pour l'exécution du présent contrat.

ekWateur est tenu de mettre tous les moyens en œuvre pour sécuriser les données personnelles du Client ainsi collectées et stockées.

ekWateur ne conservera les données personnelles du Client que pendant le temps nécessaire aux finalités de traitement, et en tout état de cause pas au-delà d'un délai de cinq (5) ans à compter de la fin du Contrat entre le Client et ekWateur.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

### 11.3 Droit d'accès et de rectification du client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

Ce droit peut être exercé par mail [transparence@ekwateur.fr](mailto:transparence@ekwateur.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

ekWateur  
BP 40056  
69572 LA POSTE PPDC DARDILLY TECHLID

### 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. Vente de bois de chauffage compressé

Le bois même séché étant une matière vivante les poids et autres mesures exprimés sur ce site le sont à titre indicatif. Malgré l'attention particulière portée à la qualité des produits au cours du processus de fabrication, le bois compressé reste soumis aux lois de la nature. Les valeurs indicatives présentes sur le site ou sur tous nos documents commerciaux peuvent donc varier et ne sont donc pas contractuelles.

### Article 14. Supports visuels

L'ensemble des supports visuels comme les photos ou vidéos bien que donnant une représentation fidèle du produit ne sont pas contractuels. En effet ils sont retravaillés post-production par des professionnels du marketing afin d'en améliorer le rendu visuel sur un écran.

### Article 15. 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 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