

# Contrat FOURNITURE D'EAU POTABLE

Conditions particulières



## Le présent contrat est conclu entre :

Caléo saeml au capital de 3 000 000 €, dont le siège est 7, route de Colmar 68 500 GUEBWILLER ; immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Colmar sous le n° 483 591 780 00018, représentée par Monsieur Emmanuel KAKIEL en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité. Ci-après désigné par « Caléo ».

Et

### Le client :

Nom et Prénom du titulaire : .....

Nom et prénom du co-titulaire : .....

Adresse .....

Code Postal ..... Commune .....

Téléphone ..... Courriel .....

Ou

**La société :** .....

Représentée par :  Madame  Monsieur  Mademoiselle

Nom : ..... Prénom.....

Adresse .....

Code Postal ..... Commune .....

Téléphone ..... Courriel .....

En sa qualité de : .....

## Pièces justificatives à fournir :

- ✓ Pièce d'identité
- ✓ Bail d'habitation (si le client est locataire)

**Remarque :** Sans réception du contrat signé avec la totalité des pièces demandées, ledit contrat sera résilié de plein droit et le client subira la suspension de ses fournitures eau.

## Le client souscrit :

- Tarif de vente eau (voir détail dans les informations tarifaires ci-joint)
- Cas particuliers : Merxheim

## Il est convenu ce qui suit :

### Article 1. Fourniture d'eau et services associés

L'eau potable, objet du contrat, est vendue par Caléo. Caléo s'engage à fournir au client situé sur l'étendue de son service de distribution, l'eau potable pour tous les usages domestiques, commerciaux, industriels et autres en respect du présent Règlement de Service.

### Le point de livraison est situé à l'adresse suivante :

- Idem adresse de facturation du client
- Adresse différente de l'adresse de facturation :

Adresse .....

Code Postal ..... Commune .....

Et concerne le point de livraison numéro : .....

### 2. Durée du contrat

Le contrat Caléo lie les parties à la date de signature du contrat. Cette date est soit celle portée sur le contrat, soit la date de réception par le client du courrier électronique ou du courrier postal de confirmation en cas de souscription par téléphone ou par Internet.

Le contrat est conclu pour toute la période où le client utilisera le point de service de l'adresse desservie et ce jusqu'à résiliation du contrat par le client.

### 3. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 121-20 et L. 121-25 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation en utilisant le bordereau de rétractation détachable du présent contrat.

Le client peut faire valoir ce droit à compter de l'acceptation de l'offre en cas de souscription par vente à distance ou démarchage à domicile.

De plus, les articles suivants sont applicables au droit de rétractation du client non professionnel :

#### **Article L121-23 du code de la consommation :**

Les opérations visées à l'article L. 121-21 du même code doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1. Noms du fournisseur et du démarcheur ;
2. Adresse du fournisseur ;
3. Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
4. Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
5. Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
6. Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
7. Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

#### **Article L121-24 du Code de la consommation :**

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

#### **Article L121-25 du Code de la consommation :**

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

#### **Article L121-26 du Code de la consommation :**

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

Tranches Annuelles	Caléo		Collectivité		Com Com	Agence du Bassin Rhin-Meuse						TOTAL Euros	
	Part Distributeur Eau		Part Proportionnelle		Redevance Assainissement	Redevance Pollution Domestique		Redevance Modernisation Réseau		Redevance de Prélèvement			
	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	(non soumis)	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC
1 à 6.000 m3/an	1,0127	1,0684	0,5153	0,5436	1,5100	0,3500	0,3693	0,2330	0,2563	0,0482	0,0509	3,6692	3,7985

#### 4. Prix de l'eau (tarifs en vigueur au 01/01/2019)\*

Part fixe abonnement compteur eau 15m/m (prix/an) :

Diamètre du compteur (en mm)	Caléo		Collectivité		TOTAL	
	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC
15 mm	16,7958	17,7196	3,2042	3,3804	20,0000	21,1000
20 mm	19,2732	20,3332	5,7268	6,0418	25,0000	26,3750

\* sauf MERXHEIM

#### → Accès à la fourniture Eau

Chaque souscription de contrat auprès de Caléo engendrera une facture de mise en service qui sera réclamée au client, avec ou sans déplacement d'un agent. Ce montant ne sera jamais prélevé et devra être réglé :

- dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque, par mandat cash, mandat compte
- par virement bancaire
- sur notre agence en ligne sur le site [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr)

A défaut du règlement de la première facture, le contrat liant le client et Caléo sera résilié de plein droit et le client subira alors la suspension de ses fournitures en eau.

#### 5. Révision du prix

Les tarifs de vente eau varient une fois par an en janvier suivant la DSP signée le 1er janvier 2007.

#### 6. Modalité de comptage

Les compteurs sont relevés selon le mode de facturation choisi, en respect des dispositions de l'article L121-91 du Code de la consommation.

#### 7. Règlement des factures

Le règlement des factures devra s'effectuer :

- dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque, par mandat cash, mandat compte,
- par virement bancaire,
- sur notre agence en ligne sur le site [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr).

Le client pourra également choisir le règlement par prélèvement automatique soit tous les mois grâce à la mensualisation, soit tous les 6 mois à réception de sa facture.

#### 8. Règlement de Service

Le client reconnaît avoir reçu un exemplaire du Règlement de Service, en avoir pris connaissance et l'avoir accepté.

#### 9. Obligations légales quant aux installations intérieures

Se référer au règlement de service eau.

Fait à ....., le .....

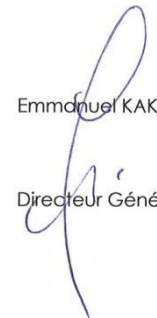
**Signature du client :**

(lu et approuvé)

**Signature du fournisseur :**

Emmanuel KAKIEL

Directeur Général



**Visa client**

## Règlement SERVICE EAU POTABLE



Le présent règlement de service a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles Caléo, s'engage à fournir au client situé sur l'étendue de son service de distribution, l'eau potable pour tous les usages domestiques, commerciaux, industriels et autres.

Le client s'engage à conclure un contrat unique avec Caléo, c'est-à-dire un contrat portant à la fois sur la fourniture et la distribution de l'eau.

## SOMMAIRE

### 1. VOTRE CONTRAT

- 1.1 Offre
- 1.2 Prix de l'eau
- 1.3 Modalités de souscription
- 1.4 Conditions de fournitures
- 1.5 Durée du contrat
- 1.6 Périmètre du contrat et installations intérieures
- 1.7 Résiliation
- 1.8 Droit de rétractation
- 1.9 Impôts et taxes

### 2. VOTRE FACTURE

- 2.1 Etablissement des factures
- 2.2 Paiement des factures
- 2.3 Mensualisation
- 2.4 Délai de règlement
- 2.5 Pénalités de retard et frais de coupure
- 2.6 Absence de paiement
- 2.7 Contestation de facture

### 3. LE SERVICE DE L'EAU

- 3.1 Interruption de la fourniture en eau
- 3.2 Responsabilités
- 3.3 Force majeure et cas assimilés
- 3.4 Litiges et droit applicable

### 4. LE BRANCHEMENT

- 4.1 Accès au réseau public de distribution
- 4.2 Définition du branchement
- 4.3 Conditions d'établissement et de maintenance du branchement
- 4.4 Manœuvre et démontage des branchements

### 5. LE COMPTEUR

- 5.1 Mise en service
- 5.2 Relèves, fonctionnement et entretien
- 5.3 Vérification des compteurs

### 6. DIVERS

- 6.1 Accès aux fichiers
- 6.2 Evolution du règlement de service

## 1. VOTRE CONTRAT

### 1.1 Offre

L'eau fournie est de l'eau potable dont l'origine est librement choisie par Caléo. La fourniture d'eau a lieu jour et nuit sans interruption et en quantité suffisante tant que le réseau de distribution, la réserve d'eau et les moyens d'exploitation le permettent.

Les communes desservies : Caléo dessert en eau potable les communes de Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr, Schweighouse, Soultzmatz et Wuenheim.

### 1.2 Prix de l'eau (au 1er janvier 2019), sauf Merxheim

Tranches Annuelles	Caléo		Collectivité		Com Com	Agence du Bassin Rhin-Meuse						TOTAL Euros	
	Part Distributeur Eau		Part Proportionnelle		Redevance Assainissement	Redevance Pollution Domestique		Redevance Modernisation Réseau		Redevance de Prélèvement			
	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	(non soumis)	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC
1 à 6.000 m <sup>3</sup> /an	1,0127	1,0684	0,5153	0,5436	1,5100	0,3500	0,3693	0,2330	0,2563	0,0482	0,0509	3,6692	3,7985

Part fixe abonnement compteur eau (prix/an) :

Diamètre du compteur (en mm)	Caléo		Collectivité		TOTAL	
	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC
15 mm	16,7958	17,7196	3,2042	3,3804	20,0000	21,1000
20 mm	19,2732	20,3332	5,7268	6,0418	25,0000	26,3750

Le barème des tarifs est disponible sur notre site Internet [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr), par courrier ou courriel sur simple demande. Les tarifs de vente eau varient une fois par an le 1er janvier, et suivant la signature de la Délégation de Services Publics.

Remarque : Un tarif particulier est attribué à la commune de Merxheim. Il est disponible sur simple demande.

### 1.3 Modalités de souscription

Le contrat d'abonnement peut être demandé par toute personne physique ou morale pouvant justifier de sa qualité par un titre. Le client peut souscrire un contrat auprès de Caléo par téléphone, par courrier (postal, électronique ou fax), ou en se rendant au siège de Caléo, 7, route de Colmar, à GUEBWILLER.

Le consentement au contrat d'abonnement est confirmé :

- soit par la signature du contrat correspondant
- soit par le règlement de la première facture (facture de mise en service).

Ainsi le client pourra accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement sur notre site internet [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr) ou disponible sur simple demande auprès de notre agence. Lors de la souscription du contrat, plusieurs pièces justificatives seront demandées au client : une pièce d'identité, un relevé d'identité bancaire et le bail d'habitation. Pour les clients en location, Caléo se réserve le droit de demander le nom du propriétaire du logement.

Tout client qui désire obtenir l'alimentation en eau de son immeuble doit en faire la demande auprès de Caléo. Par sa demande, il prend l'engagement de se soumettre au présent règlement de service et de payer les frais de raccordement, redevances diverses et, s'il y a lieu, la participation aux frais d'établissement de la canalisation principale. La pose des compteurs dans les divers logements d'un immeuble emporte de plein droit pour les locataires ou les occupants intéressés l'acceptation du présent règlement de service et leur confère de ce fait le caractère d'abonnés.

En cas de changement dans l'occupation d'un logement (propriétaire ou locataire), le nouvel occupant sera considéré comme abonné et soumis au même règlement de service à moins qu'il ne demande par écrit l'enlèvement du compteur dans le délai de huit jours à dater de son entrée dans le logement.

### 1.4. Conditions de fourniture

Toute nouvelle demande de fourniture générera des frais d'accès au réseau supportés par l'utilisateur demandeur. Pour chaque site, l'engagement de Caléo de fournir de l'eau conformément aux termes et conditions du contrat est conditionné par :

- L'éligibilité du site conformément à la loi ;
- Le raccordement effectif du ou des points de livraison au réseau de distribution et la conformité des installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- L'exclusivité de la fourniture d'eau du site par Caléo ;
- Le règlement des factures conformément au présent règlement ;
- L'acceptation par le client des conditions standards de livraison consultables sur notre site Internet ;
- L'utilisation directe et exclusive par le client de l'eau aux points de livraison ;
- Le respect par le client de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois et règlements applicables en France, relatives tant à des installations intérieures, qu'aux canalisations, plomberies, etc.

### 1.5. Durée du contrat

Le contrat Caléo lie les parties à la date de signature du contrat. Cette date est soit celle portée sur le contrat, soit la date de réception par le client du courrier électronique ou du courrier postal de confirmation en cas de souscription par téléphone ou par Internet. Le règlement de la facture d'ouverture du contrat est dû au même titre que les factures de consommation et vaut accusé réception du présent règlement de service.

Le contrat est conclu pour toute la période où le client utilisera le point de service de l'adresse desservie. Il s'agit donc d'un contrat à durée indéterminée conclu entre le client et Caléo.

Le client, ainsi que les personnes tenues solidairement au paiement, restent responsables de leurs obligations, notamment du paiement des factures et ce jusqu'au relevé final du compteur. Le relevé consécutif à une faute du client ou à l'expiration du contrat pour motifs légitimes est à sa charge. Le client ne peut céder ses droits et obligations au titre du contrat.

## 1.6. Périmètre du contrat & installations intérieures

### 1.6.1. Installations intérieures : Règles générales – Fonctionnement

Sont appelées « installations intérieures » toute installation située en aval du compteur et allant jusqu'aux différents points de consommation, quel que soit le type d'immeuble desservi. Dans le cas de l'habitat collectif la partie d'installation située entre le compteur général et les compteurs individuels éventuels, fait également partie de l'installation intérieure. En cas d'absence de compteur général celui-ci est remplacé par un organe de coupure général, qui représente la limite de responsabilité du Distributeur sur le branchement.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisation après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné et à ses frais. Le Distributeur est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique. L'utilisateur est seul responsable de tous les dommages causés à la collectivité, aux tiers ou aux agents de service tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution publique ou un danger pour le branchement notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture de branchement. En particulier les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre, à l'occasion de phénomène de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du Code de la Santé Publique, le Distributeur, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout organisme mandaté par les collectivités peuvent, en accord avec l'utilisateur, procéder à leur vérification. En cas d'urgence ou de risques pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office, selon les prescriptions légales et notamment dans le cadre du décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 et tout texte subséquent.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux notamment pendant l'absence des usagers, les usagers peuvent demander au Distributeur, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé, à leurs frais dans les conditions prévues à l'article 22.

L'achèvement des travaux sur les installations intérieures, sera obligatoirement constaté par un certificat de conformité établi par l'installateur, et signé par celui-ci ainsi que par le propriétaire et par le Distributeur.

En cas de modification des installations intérieures dans les immeubles existants, le certificat de conformité devra notamment spécifier l'existence de parties d'installations non conformes sur lesquelles il n'a pas été procédé à des travaux (conduites en plomb, amiante, liaisons d'installations prohibées...). Tout remplacement d'installations intérieures devra se conformer à la réglementation en vigueur. Il doit être prévu dans l'installation intérieure, pour l'installation du compteur, un espace réservé d'une largeur de 400 mm, d'une hauteur de 400 mm et d'une profondeur de 300 mm.

Dans tous les cas l'accès aux compteurs ne doit pas être entravé par des obstacles ou des aménagements.

### 1.6.2. Installations intérieures : cas particuliers

Tout usager disposant à l'intérieur de sa propriété des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avvertir le Distributeur. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

Dans les cas spécifiques ou la pression résiduelle fournie par le réseau, au droit d'un immeuble est insuffisante pour alimenter correctement tous les points de puisage, le Distributeur peut imposer l'installation d'un suppressor dont les frais d'installation et d'entretien incombent à l'utilisateur. Cette installation devra présenter toutes les garanties de sécurité et sanitaire et sera soumise aux prescriptions de l'article 13 du présent règlement.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant de l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, le Distributeur pourra prescrire la mise en place à l'aval du compteur d'un dispositif anti-retour de type disconnecteur, bénéficiant de la marque NF Antipollution ou tout dispositif présentant les mêmes garanties sanitaires et agréé par l'autorité sanitaire. Ces dispositifs seront installés par et aux frais de l'utilisateur qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

L'emploi d'appareils pouvant mettre en dépression la canalisation publique à travers le branchement est interdit. Pour raison de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique, y compris les branchements jusqu'aux compteurs pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites. Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'utilisateur et la fermeture voire le sectionnement physique de son branchement.

### 1.6.3. Installations intérieures : Interdictions

Il est formellement interdit à l'abonné, sous peine de fermeture immédiate de son branchement et sans préjudice de poursuites que le Distributeur pourrait exercer contre lui :

- ❶ d'utiliser de l'eau autrement que pour son usage personnel, d'en disposer gratuitement ou non, en faveur de tout autre particulier ou intermédiaire, sauf en cas d'incendie.
- ❷ de pratiquer ni piquage, ni orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement, depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur.
- ❸ de modifier la disposition du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets.
- ❹ de faire sur son branchement une opération autre que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge (l'abonné ayant la garde de la partie du branchement non située sur le domaine public, les mesures conservatoires qu'il peut être amené à prendre de ce fait ne sont pas visées, sous réserve qu'il en ait immédiatement averti le Distributeur). Toutefois, la fermeture du branchement doit être précédée d'une mise en demeure préalable notifiée à l'utilisateur, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres usagers ou faire cesser un débit.
- ❺ d'aspirer mécaniquement l'eau du réseau par prise directe sur la canalisation intérieure après compteur.

Les interdictions ci-dessus peuvent faire l'objet de constat d'huissier de justice et les frais engendrés par cette démarche seront facturés à l'utilisateur.

### 1.6.4. Installations intérieures : Fuites d'eau

Les consommations enregistrées à la suite de fuites visibles ou non, survenues après le compteur sont totalement à la charge de l'utilisateur, celui-ci devant veiller constamment au bon état des installations intérieures.

## 1.7. Résiliation

**En cas de déménagement**, le client peut résilier son contrat soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par remise en main propre contre signature ou encore via notre site internet : <http://www.caléo-guebwiller.fr/>. L'utilisateur ne peut renoncer à la fourniture d'eau qu'en avertissant le distributeur.

**En cas de logement vacant**, CALEO propose aux propriétaires de souscrire un contrat CALEO LOC afin que les volumes de gaz consommés (soit volontairement à l'occasion de travaux réalisés dans le logement, soit involontairement suite à des fuites à l'intérieur du logement) leur soient facturés.

**En cas de divorce ou d'une séparation**, le relevé du compteur est obligatoire afin de pouvoir résilier le contrat commun et ainsi ouvrir un nouveau contrat avec un nom unique.

**En cas d'un décès**, Caléo procédera à la résiliation du contrat de l'abonné sur présentation d'un acte de décès. Un relevé de compteur doit accompagner tout changement d'usager. A défaut de cet avertissement, le contrat continue de plein droit par tacite reconduction.

**Un relevé de compteur doit accompagner toute résiliation. A défaut le contrat continue de plein droit et ne peut être résilié.**

### 1.7.1. Envoi de la facture de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Un remboursement d'un trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de résiliation. Il est à préciser qu'aucun frais de résiliation ne sera facturé au client.

### 1.7.2. Cas particuliers des contrats de fourniture dans les collectifs

Dans les immeubles collectifs et les ensembles résidentiels multipropriété, la fourniture de l'eau pourra être décomptée :

- ❶ par un compteur général unique : dans ce cas celui-ci fera l'objet d'un contrat de fourniture avec le Propriétaire,
- ❷ par un compteur général faisant l'objet d'un contrat de fourniture avec le Propriétaire pour les communs et des compteurs individuels pour les logements faisant l'objet d'un contrat de fourniture avec chaque usager de local à desservir. Dans ce cas les compteurs devront être placés de préférence, à l'extérieur des logements.

Dans les immeubles collectifs et les ensembles résidentiels multipropriété, l'individualisation des contrats de fourniture à chaque logement devra se conformer aux textes en vigueur (notamment au décret 2003-408 du 28 avril 2003 ou tout texte subséquent venant à s'y substituer). Dans le cas de compteurs multiples par logement, les frais afférents au comptage seront dus autant de fois qu'il y a de compteurs.

Dans les immeubles collectifs existants et les ensembles résidentiels multipropriété existants, le passage de contrat unique sur la base d'un compteur général unique, vers l'individualisation des contrats de fourniture par comptage individuel ne donnera lieu à aucune reprise en contrat des comptages privés existants le cas échéant. Ceux-ci seront remplacés d'office par des compteurs fournis par le Distributeur lors de l'individualisation. Leur emplacement exact sera validé par le distributeur et fixé conformément à la réglementation technique édictée en la matière.

Dans le cas de l'individualisation des comptages en aval du comptage général en immeuble collectif, aucun by-pass ne sera accepté. L'individualisation des contrats pourra faire l'objet de conventions appropriées entre le Distributeur et les requérants.

### Installations intérieures et individualisation des contrats :

Dans le cas des immeubles collectifs ou les ensembles résidentiels en multipropriété, avec individualisation des comptages, les installations de distribution intérieure comprennent toutes les tuyauteries, robinetteries et appareils d'utilisation disposés en aval de l'organe de coupure général, placé, soit immédiatement après la pénétration en immeuble, soit, dans le cas des regards souterrains ou des coffrets externes de comptage, immédiatement après la pénétration dans ces ouvrages.

Le distributeur se réserve le droit d'installer, directement en aval de cet organe de coupure général, un compteur général, qui pourra ou non servir de base de contrat pour les usages communs ou généraux dans les immeubles collectifs, ou les ensembles résidentiels en multipropriété, avec affectation d'un contrat spécifique de fourniture en collectivité. Il pourra y être associé tout organe supplémentaire, jugé nécessaire par le distributeur pour la bonne exécution de l'exploitation du réseau amont ou aval. Dans les cas de consommations supposées litigieuses hors les logements, ce type de comptage pourra être imposé par le Distributeur à l'immeuble collectif concerné et aux frais de ce dernier.

### Dispositions relatives à la gestion des contrats d'individualisation :

Le Propriétaire, respectivement le gestionnaire d'immeuble collectif, dans le cas de comptages individualisés, est tenu de signaler au Distributeur tout mouvement d'usager dans les locaux individualisés 8 jours ouvrables avant l'échéance d'occupation. A défaut les consommations qui n'auront pu être affectées lui seront imputées.

## 1.8. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 121-20 et L. 121-25 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation en utilisant le bordereau de rétractation détachable du présent contrat. Dans le cadre d'une mise en service énergie immédiate (délai de 24 à 48 heures), le client renonce à son droit de rétractation. Le client peut faire valoir ce droit à compter de l'acceptation de l'offre en cas de souscription par vente à distance ou démarchage à domicile.

De plus, les articles suivants sont applicables au droit de rétractation du client non professionnel :

**Article L121-23 du code de la consommation** : les opérations visées à l'article L. 121-21 du même code doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1. Noms du fournisseur et du démarcheur ;
2. Adresse du fournisseur ;
3. Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
4. Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
5. Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
6. Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
7. Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

**Article L121-24 du Code de la consommation** : le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

**Article L121-25 du Code de la consommation** : dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le client

abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

**Article L121-26 du Code de la consommation :** avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

## 1.9. Impôts et taxes

Les prix indiqués au contrat s'entendent impôts, taxes ou redevances non compris. Les impôts, taxes ou redevances existant à la date de la signature du contrat ou créés au cours de son application et frappant la fourniture d'eau, sont supportés par la partie à laquelle ils incombent d'après la législation ou la réglementation en vigueur.

## 2. VOTRE FACTURE

### 2.1. Établissement des factures

Les factures sont émises et adressées au client selon la fréquence de la relève des compteurs réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution en respect de l'article L121-91 du code de la consommation. Les conditions particulières précisent la fréquence de la relève et la périodicité de la facturation. En l'absence d'index réel de relève fourni à Caléo par le gestionnaire du réseau de distribution, Caléo estime l'index du compteur du client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe.

Chaque facture comporte:

- ➊ un terme fixe mensuel,
- ➋ un terme de quantité et le produit dudit terme par les quantités vendues depuis la dernière facture,
- ➌ le cas échéant, les prestations complémentaires réalisées par le gestionnaire du réseau de distribution pour le compte du client et facturées par Caléo pour le compte du gestionnaire du réseau de distribution,
- ➍ les impôts, taxes et redevances applicables en France.
- ➎ Par ailleurs, la facture indique: le numéro de téléphone du gestionnaire du réseau de distribution pour toute demande de dépannage et d'intervention d'urgence.

En cas de variation, entre deux factures, de l'indice utilisé dans l'indexation des termes de quantité, la répartition des quantités facturées aux différents prix se fera au prorata temporis.

### 2.2. Paiement des factures

Le règlement des factures devra s'effectuer dès réception dans un délai de 14 jours :

- ➊ dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- ➋ par courrier : par chèque, par mandat compte,
- ➌ par virement bancaire,
- ➍ sur notre agence en ligne sur le site [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr)

Le client pourra également choisir le règlement par prélèvement automatique soit tous les mois avec la mensualisation, soit tous les 6 mois à réception de sa facture.

### 2.3. Mensualisation

La mensualisation permet de scinder le montant de la facture totale annuelle en 10 prélèvements. Les 2 mois restants permettent au client de régulariser sa situation dans le cas où la consommation réelle dépasse la consommation estimée à la souscription du contrat. La première année de mensualisation, suivant la date de tournée des relèves, l'échéancier du client ne comportera pas obligatoirement 10 mensualités. Le cycle complet commence réellement après la 1<sup>ière</sup> tournée de relève. Selon le secteur d'habitation du client, ce dernier sera prélevé le 15 ou le 30 de chaque mois. Le client ne pourra pas choisir entre ses deux dates.

Au bout de trois rejets consécutifs, le client sera sorti de la mensualisation et devra attendre un cycle complet de facturation avant de pouvoir à nouveau se mensualiser.

### 2.4. Délai de règlement

Les délais de règlement sont appliqués au vu de l'article L441-3 code du commerce.

### 2.5. Pénalités de retard et frais de coupure

Tout retard de règlement entrainera l'envoi d'une relance suivi, si restée vaine, d'une mise en demeure avant coupure. Sans réponse à ce courrier et passé un délai de 15 jours, Caléo procédera à la réduction des fournitures en eau.

Tout retard de paiement entrainera également, pour les clients professionnels, une pénalité facturée conformément au décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012. Ce décret fixe le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement à 40 euros TTC.

Cependant, les pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture. Le montant des frais de coupure revalorisé chaque année est disponible dans le catalogue des prestations 2013. De plus, ce montant reste à la charge de l'abonné et sera reporté sur sa prochaine facture.

### 2.6. Absence de paiement

Les sommes dues pour la consommation d'eau ainsi que les redevances de location et d'entretien des compteurs sont payables à la première présentation de la facture. Le défaut de paiement suivant la première présentation entrainera des frais de rappel à la charge de l'abonné. Si le rappel est inopérant, les fournitures pourront être réduites jusqu'au paiement de la moitié des montants dus, majorés des frais de recouvrement.

Cependant, Caléo respecte le maintien des fournitures pendant la trêve hivernale (1er novembre/15 mars) pour les personnes bénéficiant ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois d'une aide FSL pour leur résidence principale (art 5 du Décret du 13 août 2008, art L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles).



Dans le cas de non-paiement, même après réduction des fournitures, Caléo se réserve la faculté de recouvrer les sommes par les voies de droit. Par ailleurs, tous les frais de recouvrement sont à la charge du client dès lors que Caléo détient un titre exécutoire à l'encontre du client. Après le paiement intégral des sommes dues, Caléo demande au gestionnaire du réseau de distribution le rétablissement de la fourniture d'eau pour le point de livraison du client dans un délai de 48 heures jours ouvrables. Il est entendu, qu'en l'occurrence, le client ne peut revendiquer l'indemnisation d'un dommage quelconque et/ou ne prétendre à aucune réduction quelle qu'elle soit.

En outre en cas d'impayés, Caléo se réserve le droit de demander la résiliation du contrat auprès du tribunal compétent en instruisant une procédure au fond.

## 2.7. Contestation de facture

### Principe

En cas d'erreur manifeste de relevé d'index du compteur portant sur une ou plusieurs factures, le client s'engage à effectuer le règlement du montant correspondant aux consommations réellement enregistrées. Aucune autre réclamation n'autorise le client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Si toutefois cette autre réclamation devait aboutir à un remboursement au profit du client, il s'effectuerait dans un délai d'un mois après accord de CALÉO au client.

### Délai de contestation

Concernant le client particulier, une contestation est possible dans un délai de 5 ans. Le fournisseur dispose quant à lui d'un délai de 2 ans.

## 3. LE SERVICE DE L'EAU

### 3.1. Interruption de la fourniture en eau

Caléo se réserve toutefois le droit de modifier la pression de l'eau distribuée, d'en interrompre ou d'en suspendre passagèrement la distribution lorsque les nécessités du service l'exigent. Ces interruptions, de même que celles pouvant résulter d'accidents, d'incidents divers, ou de cas de force majeure, ne donnent aux usagers aucun droit à une indemnité.

#### Il en est de même :

- ❶ lorsqu'en cas de baisse de pression passagère ou durable dans le réseau due à une cause quelconque, le débit d'eau ne saurait plus être considéré comme suffisant pour une alimentation normale ;
- ❷ lorsque les qualités physiques et chimiques de l'eau fournie viendraient à être modifiées, notamment par suite de présence de rouille dans les conduites.

Caléo peut également demander au gestionnaire du réseau de distribution l'interruption de la fourniture d'eau après en avoir informé le client, par tout moyen, en cas de :

- ❶ danger grave et immédiat porté à la connaissance de Caléo,
- ❷ inexécution de l'une de ses obligations par le client (notamment dans le cas visé à l'article 6-3), sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles. Il est à préciser ici que nous n'interrompons pas totalement la fourniture en eau mais qu'il sera uniquement procédé à une réduction de débit par la pose d'une pastille réductrice du débit d'eau,
- ❸ force majeure ou cas assimilés visés à l'article 13.

La réduction de la fourniture n'exonère pas le client du paiement de ses factures sauf en cas de force majeure (cf. art. 13 desdites conditions).

### 3.2. Responsabilités

**3.2.1.** Sous réserve de la responsabilité pouvant incomber au distributeur en raison des malfaçons qui seraient constatées dans l'établissement des branchements, les clients sont seuls responsables tant envers les tiers qu'envers le distributeur de toutes les conséquences dommageables auxquelles pourront donner lieu l'établissement, l'existence et le fonctionnement des conduites et appareils d'utilisation se trouvant à l'intérieur de leurs propriétés ou logements, aussi bien pour le branchement proprement dit, y compris ses accessoires, que pour les conduites et installations en aval de celui-ci. Les clients intéressés sont en outre responsables envers le distributeur des conséquences de tous actes frauduleux qui pourraient être commis sur le branchement, notamment du prélèvement d'eau avant les compteurs. Les abonnés sont tenus d'aviser immédiatement le distributeur des fuites, ruptures ou détériorations survenues sur les branchements dès qu'ils en ont connaissance. Toute fuite d'eau ne sera pas imputable à Caléo sauf preuve contraire apportée par le client.

**3.2.1.** La responsabilité de Caléo ne s'étendant pas à l'installation intérieure du client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment un arrêt momentané des livraisons.

**3.2.3.** En cas de non-respect par le client de ses obligations au titre du contrat de livraison ou des conditions standards de livraison entraînant la suspension de la fourniture d'eau par le gestionnaire du réseau de distribution, Caléo est délié de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

**3.2.4.** Le client, Caléo et/ou leurs assureurs abandonnent tout recours l'un contre l'autre, au-delà des plafonds susmentionnés, au cas où l'un d'eux, sans faute de sa part, causerait à l'autre un préjudice de quelque nature que ce soit.

**3.2.5.** Chaque partie supportera les conséquences pécuniaires des dommages subis par ses préposés au cours de l'exécution du contrat. Chaque partie et ses assureurs garantissent l'autre partie contre les recours qui pourraient être exercés par les préposés, leurs ayants droit et/ou les caisses de sécurité sociale à raison de ces dommages.

**3.2.6.** Responsabilité liée au gel :

**Protection du compteur par le client :** Lorsque le client signe son contrat auprès du Distributeur, ce dernier est chargé d'informer l'utilisateur de la nécessité de la mise en place, par ses soins, d'une bonne protection du compteur contre le gel. La protection du compteur, à la charge de l'utilisateur, si le compteur est enterré en regard, peut être réalisée en mettant en place au-dessus du compteur une protection thermique efficace et en s'assurant de la bonne fermeture du couvercle. Ce dispositif devra toutefois préserver un accès facile et direct pour la relève du compteur par les agents du Distributeur.

Si le compteur et les canalisations sont situés à l'intérieur de l'habitation ou dans un local non chauffé, il y aura lieu pour l'utilisateur de protéger et de calorifuger le compteur et les conduites amont et aval du compteur. L'utilisateur doit prendre à ses risques et périls, toutes les précautions utiles pour garantir son compteur contre le gel ou les retours d'eau chaude.

En cas de déménagement d'un locataire, il appartient au propriétaire, respectivement gestionnaire, de prendre toutes les dispositions de protection et de bonne conservation du comptage et de la partie de branchement interne à l'immeuble, notamment contre le gel.

**Conséquences Pécuniaires :** Le remplacement du compteur gelé ne peut être mis à la charge de l'abonné que lorsqu'il est possible de prouver une faute commise par celui-ci, c'est-à-dire - en pratique - s'il n'avait pas pris les précautions nécessaires pour protéger son compteur d'eau contre le gel. Si le Distributeur est amené à se déplacer suite au gel du compteur ou des canalisations, les dépenses ainsi engagées par le Distributeur pour le compte d'un usager font l'objet d'une facturation de prestations, dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

En outre, si l'astreinte intervention devait être réquisitionnée pour des dégâts liés au gel des canalisations suite à un mauvais entretien de ces dernières par le client, un surcoût sera à supporter par les clients.

### 3.3 Force majeure et cas assimilés

#### 3.3.1. Définition

Chaque partie est momentanément déliée totalement ou partiellement de ses obligations au titre du contrat, autres que celles de payer une somme d'argent due, dans les cas suivants:

- ❶ Cas de force majeure, entendu au sens du contrat comme tout évènement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du contrat.
  - Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure:
- ❷ Accident grave d'exploitation ou de matériel qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations ou fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation de l'eau, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et où leurs conséquences ne pouvaient être raisonnablement compensées par la partie affectée;
- ❸ Grève, fait de l'administration ou des pouvoirs publics, fait de guerre ou attentat affectant les mêmes éléments et remplissant les mêmes conditions qu'au point b) ci-dessus.

#### 3.3.2. Mise en Œuvre

La partie affectée s'engage, dans les meilleurs délais après la survenance d'un évènement tel que défini ci-dessus, à avertir l'autre partie et à fournir toute information utile sur les circonstances invoquées et leurs conséquences. Cette information sera envoyée par télécopie, courrier électronique ou lettre à l'autre partie et confirmée dans tous les cas par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de signification de l'évènement tel que défini ci-dessus hors délai, le présent article n'est appliqué qu'à compter de la signification de cet évènement à l'autre partie. Dans tous les cas, la partie affectée doit prendre toutes dispositions en vue d'assurer dès que possible la reprise normale de l'exécution du contrat.

#### 3.3.3. Effets

Si l'inexécution du contrat, en raison d'un évènement visé ci-dessus, perdurait au-delà d'un délai d'un mois, les parties se rencontreraient pour étudier la suite à donner au contrat. À défaut d'accord dans les trente jours suivant la période visée ci-dessus, l'une quelconque des parties pourrait résilier le contrat sans préavis ni indemnité et sans formalité judiciaire de quelque nature que ce soit.

### 3.4. Litiges et droit applicable

**Pour tous litiges rencontrés, le client est invité à contacter le service clientèle 03.89.62.12.17  
Le client a également la possibilité de saisir le Médiateur de l'Eau.**

- ❶ Les litiges nés de l'application du présent contrat seront soumis, si les parties ne parvenaient pas à les résoudre à l'amiable, par voie contentieuse à la juridiction compétente.
- ❷ Le fait pour l'une des parties de ne pas éventuellement exiger la stricte application des conditions du contrat ne vaut en aucun cas renonciation à un des droits qui y sont exprimés.
- ❸ Caléo se réserve le droit de porter plainte auprès du Procureur de la République pour toute action frauduleuse constatée par nos services.

- ❶ Le contrat est soumis au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable.
- ❷ En l'occurrence la juridiction territorialement compétente est celle de Colmar.

## 4. LE BRANCHEMENT

### 4.1. Accès au réseau public de distribution

Vous pouvez vous référer au site web de Caléo [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr), pour toute information relative à l'accès ou à l'utilisation des réseaux publics de distribution. Vous y trouverez notamment la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints. Il vous sera également possible de faire une demande de raccordement en ligne grâce à la rubrique « votre raccordement en un clic ».

### 4.2. Définition du branchement

Le branchement comprend depuis la canalisation publique en suivant le trajet le plus court possible :

- ❶ la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- ❷ le robinet vanne d'arrêt sous bouche à clé, dont le Distributeur est seul habilité à manœuvrer,
- ❸ la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- ❹ le robinet avant compteur, dit OCG (Organe de Coupure Général),
- ❺ le compteur et son support,
- ❻ un robinet de purge éventuel soit sur l'OCG, soit sur le compteur.
- ❼ un clapet anti-retour situé immédiatement en aval du compteur.

Il est imposé un robinet de purge situé immédiatement en aval du clapet anti-retour non fourni par le Distributeur, mais de convention expresse, ce robinet de purge ne fait pas partie du branchement. Il en est de même pour le joint aval du compteur ainsi que le regard éventuel ou la niche éventuelle, d'un type agréée et abritant le compteur, si ce dernier n'est pas installé en immeuble. Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus d'un clapet anti-retour qui fait partie du branchement.

Dans le cas où un usager estimerait que la pression de distribution est trop importante pour ses propres besoins, il devra procéder à ses frais, s'il le juge nécessaire, à la fourniture et mise en place d'un réducteur détenteur de pression en aval du clapet anti-retour. L'entretien de cet appareil reste à sa charge et la responsabilité du Distributeur ne pourra être mise en cause, en cas de mauvais réglage ou détérioration entraînant des dégâts à l'usager ou à des tiers.

Dans le cas de desserte sur voies privées des immeubles collectifs ou de divisions parcellaires, les conduites et autres installations reliant les réseaux en domaine public aux raccordements individuels des futurs abonnés, sont considérés comme des branchements. Toutes les dispositions des présentes conditions générales concernant les branchements leur sont applicables. Le Distributeur se réserve le droit d'y faire installer un comptage général en limite de propriété

### 4.3. Conditions d'établissement et de maintenance du branchement

Un branchement sera établi pour chaque immeuble. Toutefois, sur décision du service, dans le cas d'un immeuble collectif, il pourra être établi :

- ❶ soit un branchement unique équipé d'un compteur,

- soit plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.

Il appartiendra au Distributeur de définir le nombre de branchements qui devra alimenter les immeubles. De même, les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Le Distributeur fixe, en concertation avec l'utilisateur et selon les déclarations des besoins de celui-ci, le tracé et le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du regard ou niche compteur, qui doit être situé aussi près que possible de la limite de propriété et du domaine public. Si pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, l'utilisateur demande des modifications aux dispositions arrêtées par le Distributeur, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que l'utilisateur prenne à sa charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant.

Le Distributeur demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés pour le compte de l'utilisateur, et à ses frais par le Distributeur ou sous sa maîtrise d'œuvre, par une entreprise agréée par lui. Toutefois, le terrassement dans la propriété privée, l'aménagement de la niche éventuelle ou la construction du regard éventuel peut être réalisée par l'utilisateur, sous réserve qu'il se conforme aux directives techniques du Distributeur.

Le Distributeur présente à l'utilisateur un devis des travaux à réaliser et des frais afférents. Le devis précise les délais d'exécution et les éléments techniques de réalisation (diamètre, emplacement compteur...). Pour sa partie située en domaine public, le branchement est sous la responsabilité du Distributeur et fait partie intégrante du réseau. L'entretien, les réparations et le renouvellement de la partie de branchement situé en domaine public sont à la charge du Distributeur. Pour sa partie située en propriété privée, le branchement appartient à l'utilisateur, propriétaire de l'immeuble. Sa garde et sa surveillance sont à la charge de l'utilisateur, avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité. Ce dernier supporte les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement, s'il apparaît que ceux-ci sont la conséquence d'une faute avérée ou d'une négligence de sa part.

Le Distributeur, seul habilité à intervenir pour réparer le branchement situé en domaine privé en amont du compteur effectuera les travaux. Le tracé du branchement en partie privative en amont du compteur, ne pourra pas être surbâti, après réalisation du branchement. La remise en état en propriété privée par le Distributeur, sera limitée au nivellement du terrain naturel par les terres extraites. »

Ne sont pas pris en charge par le Distributeur, ni les frais de déplacement ou modification des branchements, ni les frais de réparation et les dommages, générés par le propriétaire ou l'utilisateur. Il en est de même des frais de remise à niveau éventuelle des regards compteurs situés dans le domaine privé, et des dommages causés par le gel : ces frais seront facturés au propriétaire.

Les branchements non conformes, en partie privative, seront modifiés aux frais de l'utilisateur dès qu'une intervention sera nécessaire (fuite ou toute autre cause). En cas de déplacement du compteur en regard placé en limite de propriété, la partie du branchement après compteur revient en pleine propriété, à l'utilisateur, propriétaire de l'immeuble desservi.

Les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés par le Distributeur ou sous sa direction technique, par une entreprise agréée par lui. La réalisation et la mise en service du branchement ne peuvent avoir lieu qu'après paiement au Distributeur des sommes éventuellement dues pour son exécution. Le raccordement au réseau public, s'il est existant, est obligatoire selon les termes stipulés dans les POS, PLU ou tout autre texte subséquent.

#### 4.4. Manœuvre et démontage des branchements

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement ainsi que du robinet en amont du compteur, est uniquement réservée au Distributeur et interdite aux usagers. En cas de fuite importante dans l'installation intérieure, l'utilisateur est autorisé, en ce qui concerne son branchement, de fermer simplement le robinet au compteur. Le démontage partiel ou total du branchement avant compteur ou du compteur ne peut être fait que par le Distributeur ou une entreprise agréée par lui et aux frais du demandeur.

## 5. LE COMPTEUR

### 5.1. Mise en service

Les compteurs sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement par le Distributeur. Le compteur doit être placé en propriété privée et aussi près que possible de la limite du domaine public de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Distributeur.

Si la distance séparant le domaine public des premiers bâtiments de l'utilisateur est jugée trop longue par le Distributeur, le compteur doit être posé en regard ou niche. De plus, pour un immeuble ayant plusieurs compteurs, ceux-ci doivent être placés dans un local accessible facilement et en tout temps aux agents du Distributeur.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit être visible et dégagée, afin que le Distributeur puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'ait été effectué sur ce tronçon de conduite. Le compteur sera placé le plus près possible de la paroi de pénétration du branchement dans l'immeuble. Le type et calibre des compteurs sont fixés par le Distributeur compte tenu des besoins annoncés par l'utilisateur conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un usager ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, le Distributeur remplace après information de l'utilisateur, le compteur par un autre, de calibre approprié. Cette opération s'effectue aux frais de l'utilisateur. L'utilisateur doit signaler sans retard au Distributeur tout incident d'un fonctionnement défectueux du branchement ou du compteur.

### 5.2. Relèves, fonctionnement et entretien

Toutes facilités doivent être accordées au Distributeur pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois par an. Si, à l'époque d'un relevé, le Distributeur ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place, soit un avis de second passage, soit une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée au Distributeur, dans un délai maximal de cinq jours. Si le relevé ne peut encore avoir lieu ou si la carte-relevé n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement estimée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente.

Le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant. En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le Distributeur est en droit d'exiger de l'utilisateur qu'il lui permette de procéder à la lecture du compteur, en lui fixant rendez-vous, ceci contre remboursement des frais par l'utilisateur, et dans le délai maximal de trente jours. Faute de quoi, le Distributeur est en droit d'engager par les voies de droit une procédure en référé accessibilité.

En cas de défaillance du compteur, la consommation correspondante est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation constatée pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement déterminé.

Dans le cas où l'usager refuserait de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le Distributeur supprime immédiatement la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement des frais afférents à ces interventions.

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le Distributeur prend toutes dispositions utiles pour informer l'usager de la nécessité de la mise en place, par ses soins, d'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs.

Toute demande de déplacement du compteur faite par un locataire devra être validée par le Propriétaire par écrit mentionnant notamment la prise en charge des frais par l'un ou l'autre.

La protection du compteur, à la charge de l'usager, si le compteur est enterré en regard, peut être réalisée en mettant en place au-dessus du compteur une protection thermique efficace et en s'assurant de la bonne fermeture du couvercle. Ce dispositif devra toutefois préserver un accès facile et direct pour la relève du compteur par les agents du Distributeur.

Si le compteur et les canalisations sont situés à l'intérieur de l'habitation ou dans un local non chauffé, il y aura lieu pour l'usager de protéger et de calorifuger le compteur et les conduites amont et aval du compteur.

L'usager doit prendre à ses risques et périls, toutes les précautions utiles pour garantir son compteur contre le gel, les retours d'eau chaude, les chocs et les accidents divers.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Distributeur que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de l'usager et des usures normales. Tout remplacement et toute réparation de compteur, dont le plomb de scellement aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (gel, incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, etc. .) sont aux frais exclusifs de l'usager, auquel incombe le soin de prendre les mesures nécessaires pour éviter les accidents.

Les dépenses ainsi engagées par le Distributeur pour le compte d'un usager font l'objet d'une facturation de prestations, dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

En cas de déménagement d'un locataire, il appartient au propriétaire, respectivement gestionnaire, de prendre toutes les dispositions de protection et de bonne conservation du comptage et de la partie de branchement interne à l'immeuble, notamment contre le gel, les détériorations accidentelles, les actes de vandalisme.

### 5.3. Vérification des compteurs

Les compteurs seront vérifiés ou ré étalonnés selon les prescriptions légales ou, à défaut, par un cycle défini par le Distributeur. De plus, le Distributeur pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile.

Ces vérifications ne donneront lieu à aucune allocation à son profit.

L'usager a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur.

En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la législation en vigueur. Ces frais de Contrôle sont fixés par le Distributeur, auxquels s'ajoutent éventuellement les frais d'huissier. Le catalogue de prestation peut être consulté en agence sur simple demande.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Distributeur. De plus, la facturation sera s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

Le Distributeur a le droit de procéder à tout moment et à ses frais à la vérification des indications des compteurs des usagers.

## 6. DIVERS

### 6.1. Accès aux fichiers

Caléo regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers ont été déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés dans le cadre de la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ils ont notamment pour finalité la gestion des contrats, la facturation et les opérations de marketing de Caléo.

Les destinataires de ces données sont les services habilités de Caléo et les établissements financiers et postaux concernés par les opérations de recouvrement.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ces droits peuvent être exercés auprès de Caléo, 7, Route de Colmar BP 117, 68 502 GUEBWILLER Cedex.

### 6.2. Évolution du règlement de service

Toute modification du présent règlement de service sera portée à la connaissance du client par tout moyen en dehors des modifications apportées par voie réglementaire.

Suite à cette information un délai de 3 mois est laissé au client pour résilier son contrat. En l'absence d'opposition du client aux nouvelles conditions générales dans un délai d'un mois, elles seront réputées acceptées et se substitueront de plein droit aux présentes conditions générales.

Lien utile : [www.dgccrf.bercy.gouv.fr/consommation/electricite-gaz/index.htm](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/consommation/electricite-gaz/index.htm)