

## Offre détaillée FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Valable à compter du 1er janvier 2023 - Clients domestiques (résidentiels)

Cette fiche, réalisée à la demande des associations de consommateurs, doit vous permettre de comparer les offres commerciales des différents fournisseurs.

**Message important : Les tarifs réglementés de gaz prendront fin le 30 juin 2023. Quitter les tarifs réglementés pour souscrire à une offre de marché peut se faire à tout moment, sans frais et simplement (sans coupure, ni changement de compteur). Comparez gratuitement les offres disponibles sur [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)**

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'informations, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre et les conditions générales de vente (CGV) de Caléo, disponibles sur simple demande ou sur son site Internet.

Souscrire un contrat à prix de marché ne vous prive pas de la possibilité de conclure à nouveau un contrat au tarif réglementé. Vous pouvez cependant, à tout moment, en faire la demande auprès du fournisseur qui le propose. Lorsque vous emménagez dans un logement, vous avez le choix entre souscrire un contrat au tarif réglementé ou un contrat à prix de marché.

### 1. Description de l'offre gaz et services inclus

Caléo propose une offre de fourniture de gaz naturel indexé sur le tarif réglementé aux clients particuliers résidant sur son territoire de desserte ayant une consommation inférieure ou égale à 50 000 kWh : BERGHOLTZ, BERGHOLTZ-ZELL, BOLLWILLER, BUHL, GUEBWILLER, HARTMANNSWILLER, ISSENHEIM, JUNGHOLTZ, LAUTENBACH, LAUTENBACH-ZELL, MARXHEIM, MEYENHEIM, NIEDERENTZEN, OBERENTZEN, ORSCHWIHR, OSENBACH, RAEDERSHEIM, SCHWEIGHOUSE, SOULTZ, SOULTZMATT, WESTHALTEN, WINTZFELDEN, WUENHEIM.

Les tarifs varient selon une périodicité réglementaire.

- **Tarif Caléo Energy D** : Tout client particulier, ou tout professionnel consommant moins de 6 000 kWh/an raccordé au réseau de Caléo et utilisant le gaz naturel pour un usage de chauffage plus d'autres usages éventuels peut souscrire au Tarif Caléo Energy D.
- **Tarif Caléo Energy 3U** : Tout client particulier, ou tout professionnel consommant plus de 6 000 kWh/an raccordé au réseau de Caléo et utilisant le gaz naturel pour un usage de chauffage plus d'autres usages éventuels peut souscrire au Tarif Caléo Energy 3U.

### Service inclus :

- Conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- Choix du rythme de facturation et du mode de paiement,
- Aides financières visant l'amélioration du bâti et aux économies d'énergies,
- Interlocuteurs situés au siège de Caléo à l'agence à Guebwiller disponibles physiquement, par téléphone ou par mail.

### Services optionnels gratuits :

- Compte sur l'Agence En Ligne <https://ael.caleo-guebwiller.fr> donnant accès à de nombreux services : Facture électronique, la gestion de votre contrat, le paiement en ligne, l'accès à vos factures
- Date de règlement personnalisée : le client ayant opté pour le prélèvement, a également la possibilité de choisir sa date de prélèvement vers le 10, le 15 ou le 30 de chaque mois.

## 2. Prix du gaz (art.4 des CGV)

Les tarifs sont composés d'un abonnement dont le montant est fonction de l'usage de l'énergie et d'un prix du kWh consommé.

Les prix sont mentionnés Toutes Taxes Comprises (TTC). Ils comprennent la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) pour la part « Abonnement », la Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel (TICGN) pour la part des kWh consommés.

Le taux de TVA appliqué est de 5,5 % pour la part « Abonnement » et la CTA, de 20 % pour les kWh consommés et la TICGN.

	Caléo Energy – Option D < 6 000 kWh annuels	Caléo Energy – Option 3U de 6000 à 50 000 kWh annuels
Abonnement en € TTC/an	114,89	286,6
Prix du kWh en cts. € TTC	24,516	21,708

## 3. Durée du contrat et prise d'effet (art.5 des CGV)

Le contrat Caléo lie les parties à la date de signature du contrat et pour une durée de quatre ans. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction. 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.

#### 4. Facturation et modalités de paiement (art.6 des CGV)

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. 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 :

- Un terme fixe mensuel,
- un terme de quantité et le produit dudit terme par les quantités vendues depuis la dernière facture.

Le règlement des factures devra s'effectuer dès réception dans un délai de 15 jours :

- dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque, par mandat cash,
- 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 avec la mensualisation, soit tous les six mois à réception de sa facture. Si le client venait à rencontrer des difficultés de règlements, demander un échelonnement de sa facture, ou il pourra contacter les services sociaux ou communaux dont les coordonnées pourrons vous être communiqués par simple demande auprès de nos services.

Les clients en situation de précarité, sous condition de ressources, pourront utiliser auprès de Caléo le chèque Énergie pour une part de leur consommation de gaz naturel de leur résidence principale.

#### 5. Conditions de révision des prix (art. 4 des CGV)

Les variations de prix s'appliqueront de plein droit aux contrats en cours d'exécution. Les nouveaux tarifs seront pris en compte pour les consommations et l'abonnement du mois au cours duquel le texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs est publié.

#### 6. Conditions de résiliation à l'initiative du client (art. 7 des CGV)

La résiliation est possible à tout moment, sans frais autres que ceux prévus au catalogue des prestations du gestionnaire de réseau, et est effective à partir de l'établissement de la facture de cessation.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié à la date de prise d'effet du contrat avec le nouveau fournisseur qui se charge de toutes les formalités.

Dans les autres cas, le client informe Caléo par écrit ou par téléphone de sa demande de résiliation. Celle-ci suppose la relève effective du compteur, par Caléo ou par le client. La date d'effet est celle demandée par le client, sans rétroactivité possible.

## 7. Conditions de résiliation à l'initiative de Caléo (art. 7.3 des CGV)

Caléo se réserve le droit de résilier le contrat en cas de facture impayée et suite à une mise en demeure restée sans réponse (sous réserve des dispositions de l'article L.115.3 du code de l'action sociale).

## 8. Service Clients et règlement amiable des litiges (art. 10 des CGV)

Pour tous litiges rencontrés, le client est invité à contacter le service clientèle au **03.89.62.12.17**

Enfin, en dernier recours, il peut saisir le Médiateur national de l'Énergie à l'adresse Libre Réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09, par téléphone au 0 800 112 525 (service et appel gratuits) ou via les sites <https://www.energie-mediateur.fr> et <https://www.sollen.fr> (outil de déclaration en ligne du médiateur).

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. 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. En cas d'absence de réponse du service clientèle dans un délai de deux mois, chaque partie a la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie. Caléo se réserve le droit de porter plainte contre X auprès du Procureur de la République pour toute action frauduleuse constatée par nos services. Le contrat est soumis au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable. En l'occurrence la juridiction territorialement compétente est celle de Colmar.