

CONDITIONS GENERALES DE VENTES GAZ « OFFRE DE BASCULE »

1. OBJET

CALEO, siège social 7 Rte de Colmar - BP 117- 68500 GUEBWILLER CEDEX Tél. 03 89 62 12 12 – Fax 03 89 62 12 19 –

www.caleo-quebwiller.fr

Siret : 483 591 780 000 18

Les présentes conditions générales ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles CALEO, s'engage à fournir au client une quantité de gaz correspondant à sa consommation totale et aux services associés présentés dans l'offre DE BASCULE de CALEO.

2. L'OFFRE DE BASCULE CALEO

Le tarif CALEO DE BASCULE est défini dans le Contrat de fourniture de gaz naturel.

Le Prix du Gaz ainsi que le prix de l'abonnement sont définis dans le contrat particulier. Le contrat de fourniture gaz définit également la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client.

- Adéquation tarifaire

Il appartient au Client, en cours de Contrat, de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le Fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du Client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son Contrat est adapté à son mode de consommation. Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment. Durant la 1^{ère} année du contrat, le Fournisseur s'engage à adapter gracieusement le tarif souscrit aux besoins du Client et à sa demande. En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le Fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement.

3. CONDITIONS DE FOURNITURE

Pour chaque site, l'engagement de CALEO de fournir du gaz 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 de gaz du site par CALEO ;
- Le règlement des factures conformément aux présentes conditions ;
- L'utilisation directe et exclusive par le client du gaz 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 de gaz et aux postes de livraison qu'à des appareils d'utilisation du gaz, y compris pour faire face à des arrêts momentanés de la fourniture et de variation des pressions ou caractéristiques du gaz.

4. PRIX DU GAZ

4.1. Barème des prix unitaires et conditions d'évolution de ces prix

L'offre est indexée sur le prix de référence du gaz tel que défini à l'article 181 de la loi n° 2022-1726 de finance pour 2023 et publié par la Commission de régulation de l'énergie.

En plus de l'indexation prévue ci-dessus, le prix HTT sera révisé chaque trimestre à compter du 1^{er} juillet 2023.

L'abonnement HT de gaz naturel est indexé sur les coûts fixes du fournisseur, sur la part fixe du tarif d'utilisation du réseau public de gaz naturel ainsi que sur l'ATRD (Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution) et évolue deux fois par an.

5. DUREE DU CONTRAT

Le contrat lie les parties à la date de signature du contrat, et est conclu pour une durée d'un an. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction. La tacite reconduction est faite par périodes d'un an renouvelable.

6. CONDITIONS DE REGLEMENT

6.1 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. En l'absence d'index réel de relève fourni à CALEO par le gestionnaire du réseau de distribution, CALEO 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 cas échéant, les prestations complémentaires réalisées par le gestionnaire du réseau de distribution pour le compte du client et facturées par CALEO pour le compte du gestionnaire du réseau de distribution,
- les impôts, taxes et redevances applicables en France. 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. Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix ; l'Abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée. Pour les consommations, cette répartition tient compte des coefficients climatiques.

6.2 Paiement des factures

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

- Prélèvement automatique
- dans notre agence : par espèces, par chèque, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque
- par virement bancaire
- sur notre agence en ligne sur le site www.caleo-quebwiller.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.

6.3 Dispositions pour les clients en situation de précarité

Le chèque énergie

Le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourra bénéficier auprès de son fournisseur pour une part de sa consommation de Gaz de sa résidence principale, d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est attribué au Client chaque année sous conditions de ressources. Le client peut contacter les numéros dédiés mis en place par l'Etat pour le chèque énergie : 0 805 204 805.

- Difficultés de paiement

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et familles. Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement à l'amiable et lui communique toutes les informations disponibles à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

6.4 Mensualisation

La mensualisation permet de scinder le montant de la facture totale annuelle en dix prélèvements. Les deux 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 dix mensualités. Le cycle complet commence réellement après la 1^{ière} tournée de relève. Selon le secteur d'habitation du client, ce dernier sera prélevé le 10, le 15 ou le 30 de chaque mois. 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.

6.5 Délai de règlement

Les délais de règlement sont appliqués en respect de l'art L441-3 code du commerce.

6.6 . Pénalités de retard

Tout retard de règlement entraînera l'envoi d'une relance suivie, si restée vaine, d'une mise en demeure avant coupure.

Sans réponse à ce courrier et passé un délai de 15 jours CALEO procédera à l'interruption des fournitures.

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 ou, à défaut, le 31^{ème} jour suivant la date de réception des marchandises ou de l'exécution de la prestation de service.

6.7 Absence de paiement

Les sommes dues pour la consommation de gaz ainsi que les redevances de location et d'entretien des compteurs sont payables à la première présentation de la facture. Le défaut de paiement dans les huit jours suivant la première présentation entraînera des frais de rappel à la charge de l'abonné. Si le rappel est inopérant, les fournitures pourront être suspendues jusqu'à paiement intégral des montants dus, majorés des frais de recouvrement. Cependant, CALEO garantit le maintien des fournitures pendant la trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 31 mars (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 suspension des fournitures, CLIENT se réserve la faculté de recouvrer les sommes par les voies de droit. En l'occurrence de demander la résiliation du contrat en instruisant une procédure au fond, ainsi que la récupération des compteurs, matériel appartenant à CLIENT. Les frais de mise hors service sont à la charge du client. Après le paiement intégral des sommes dues, CALEO demande au gestionnaire du réseau de distribution le rétablissement de la fourniture de gaz naturel pour le point de livraison du client. 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 cas de rejet de prélèvement, les frais correspondants sont à la charge du client.

6.7. Contestation de facture

a) 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 CALEO au client.

b) Délai de contestation

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

7. RÉSILIATION

7.1 Résiliation par les clients Résidentiels dont la consommation est inférieure ou égale à 30 000 kWh/ an

Le client peut résilier son contrat à tout moment et sans frais et sans préavis. La résiliation du contrat doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

7.2 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.

7.3 Cas particuliers promoteurs immobiliers ou bailleurs.

Dans le cas où la demande de la pose du compteur est faite pour un ensemble de collectif le contrat est signé par le promoteur ou le bailleur. Le contrat est annulé le jour de la vente ou de la première location de l'appartement. Pour cela le promoteur ou bailleur doit informer CALEO moyennant un préavis d'une semaine de la date de fin de contrat validé par un relevé de compteur.

7.4 Résiliation à l'initiative du Fournisseur

En cas d'impayés et/ou de compteurs non accessibles pour procéder à la suspension des fournitures, CALEO se réserve le droit de demander la résiliation du contrat auprès du tribunal compétent en instruisant une procédure au fond.

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 quatorze jours après la signature de son contrat.

9. IMPOTS 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 de gaz, sont supportés par la partie à laquelle ils incombent d'après la législation ou la réglementation en vigueur.

10. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE DE GAZ

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

- danger grave et immédiat porté à la connaissance de CALEO,
- 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,
- force majeure ou cas assimilés visés à l'article 13.

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

11. RACCORDEMENT, CONDITIONS DE LIVRAISON ET ACHEMINEMENT

11.1 Les branchements

Les branchements ont pour objet d'amener le gaz depuis la canalisation de distribution jusqu'à l'immeuble à desservir. La partie de branchement en domaine public est renouvelée et entretenue par et aux frais du concessionnaire. Celle en partie privative est renouvelée et entretenue au frais du propriétaire.

Les compteurs et les dispositifs additionnels détériorés par le fait du client ou d'une personne dont il est civilement responsable sont réparés ou remplacés par le concessionnaire aux frais du client. Pour des raisons de sécurité, les propriétaires sont tenus de mettre en œuvre un minimum de protection mécanique du coffret de branchement gaz. Les frais de maintenance ou de réparations urgentes d'une conduite montante occasionnés par la mise en sécurité de l'ouvrage décidé par le concessionnaire, seront facturés au propriétaire sur la base des frais réels, augmentés de frais généraux ou selon les coûts forfaitaires établis par le concessionnaire.

11.2 Conditions de raccordement et de livraison

L'entrée en vigueur du contrat est subordonnée à :

- l'existence d'un raccordement au réseau de gaz naturel,
- l'acceptation des conditions standards de livraison disponibles sur simple demande auprès du distributeur CALEO.

Il est expressément reconnu qu'en cas de contestation du client, auprès du gestionnaire du réseau de distribution, portant sur les caractéristiques du gaz livré et les conditions de sa livraison, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du client à l'égard de CALEO.

11.3 Accès au réseau public de distribution

Vous pouvez vous référer au site web de CALEO - www.caleo-quebwiller.fr, 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.

13. RESPONSABILITÉS

13.1. Lors de l'ouverture d'un contrat, il est expressément interdit au client de procéder lui-même au déplombage de son compteur gaz. Si le compteur est plombé, le client devra contacter CALEO afin que nous vous organisions un RDV avec le gestionnaire de réseau CALEO afin de mettre en route ledit compteur.

Le cas échéant, CALEO de verra dans l'obligation de facturer au client des frais supplémentaires dont le montant est défini dans le catalogue de prestation.

13.2. La responsabilité de CALEO 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. GAZENA ne prend en charge l'entretien ni la réparation des chaudières gaz. De même que lors de l'ouverture du compteur gaz, l'agent d'intervention n'est pas habilité à démarrer la chaudière des clients.

13.3. 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 sur le site Internet www.caleo-quebwiller.fr ou disponible en agence sur simple demande.
Voir les conditions sur le site du distributeur CALEO.

13.4. 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 de gaz par le gestionnaire du réseau de distribution, GAZENA est délié de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

13.5. Le client, CALEO 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.

13.6. 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.

13.7. Conformément aux termes du contrat de vente de gaz conclu entre CALEO et son propre vendeur ci-après dénommé "le vendeur", en cas d'inexécution par CALEO de ses obligations vis-à-vis de ses clients due à une exécution défectueuse du contrat de vente par "le vendeur" pendant une durée égale ou supérieure à vingt-quatre heures et hors faute lourde ou intentionnelle de ce dernier, la réparation éventuelle par "le vendeur" aux clients de leur préjudice sera limitée à un montant maximum égal à :

- par point de livraison et par évènement, à un montant égal à un mois moyen de livraison à ce point de livraison,
- par année contractuelle, à deux fois le montant précédent.

Le client autorise expressément CALEO à communiquer "au vendeur" toutes informations, notamment contractuelles, nécessaires à l'application de cet article.

14. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS

14.1. 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:

a) 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:

b) 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 du gaz, 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;

c) 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.

14.2. 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.

14.3. 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.

15. 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 National de l'Énergie

15.1. 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.

15.2. CALEO se réserve le droit de porter plainte contre X auprès du Procureur de la République pour toute action frauduleuse constatée par nos services.

15.3. Le contrat est soumis au droit français, tant sur le fond que sur la procédure applicable.

15.4. En l'occurrence la juridiction territorialement compétente est celle de Colmar.

16. DONNÉES PERSONNELLES

16.1 Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

L'utilisation de certaines données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime du Fournisseur. Elle a pour finalité de permettre au Fournisseur de gérer la relation clientèle dans le cadre de la vente d'énergie et de services.

Les données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client. A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

Le Fournisseur s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes.

A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées au Client.

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 CALEO, 7, Route de Colmar BP 117, 68 502 GUEBWILLER Cedex.

16.2 Destinataires ou catégories de destinataires :

Les données traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, à ses partenaires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisées en vertu d'une disposition réglementaire, ainsi qu'aux Distributeur(s).

17. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute modification des conditions générales sera portée à la connaissance du client par tout moyen en dehors des modifications apportées par voie réglementaire. Suite à cette information le Client peut résilier son contrat sans préavis et sans pénalité. 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.html