



## Fiche descriptive –OFFRE INDEXE MARCHÉ

Fourniture de gaz naturel pour les clients particuliers Du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2024

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

Les éléments repris dans cette fiche ne constituent pas l'intégralité de l'offre. Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre, ainsi que des conditions générales de vente (CGV) de Caleo, disponibles sur simple demande ou sur son site internet <https://www.caleo-guebwiller.fr>.

### 1. DESCRIPTION DE L'OFFRE DE GAZ NATUREL INDEXE MARCHÉ ET SERVICES INCLUS

- Offre de marché à prix indexé.
- Offre sans engagement.
- Offre incluant l'acheminement et la fourniture du gaz naturel jusqu'au point de livraison.

#### Services inclus :

- Interlocuteurs situés au siège de Caleo disponibles physiquement ou par téléphone ou par mail,
- Conseils pour choisir le tarif le plus adapté,
- Choix du rythme de facturation et du mode de paiement,
- Conseils et services dans les domaines des économies d'énergie, de l'assistance et du dépannage.

#### Services optionnels gratuits

- Compte sur l'Agence en Ligne : 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 : le 10, le 15 ou le 31 de chaque mois.
- E-facture

## 2. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DE MARCHÉ DU GAZ (ART. 5 DES CGV)

Le prix de l'offre est composé d'un abonnement et d'un prix du kWh consommé. Le prix du kWh Les tarifs sont indexés sur l'évolution du marché du gaz français, le prix du kWh est indexé sur les évolutions de l'indice PEG QA.

Offre Prix Indexé Marché		Grille de prix applicable du 01/04/2024 jusqu'au 30/06/2024							
		DE 0 A 4 000 kWh		DE 4 001 A 6 000 kWh		DE 6 001 A 15 000 kWh		A PARTIR DE 15 001 kWh	
ZONE	PRIX	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)	Abonnement (€ TTC/mois)	Prix du kWh (€ TTC/ kWh)
Concession GUEBWILLER		9,25 €	0,13274 €	23,60 €	0,10455 €	28,35 €	0,10455 €	33,53 €	0,10455 €
Concession MEYENHEIM		11,33 €	0,15540 €	31,74 €	0,11064 €	36,49 €	0,11064 €	41,68 €	0,11064 €
Concession NIEDERENTZEN / OBERENTZEN		11,91 €	0,16159 €	33,97 €	0,11231 €	38,72 €	0,11231 €	43,90 €	0,11231 €
Concession OSENBACH		12,20 €	0,16473 €	35,10 €	0,11315 €	39,85 €	0,11315 €	45,03 €	0,11315 €

Les prix Toutes Taxes Comprises (TTC) comprennent :

- la Contribution Tarif Acheminement (CTA)
- la Taxe Intérieure sur la Consommation de Gaz Naturel (TICGN), à raison de 0,01637 € HT/kWh
- la TVA, au taux de 5,5% sur l'abonnement et la CTA, et au taux de 20% sur le prix unitaire, et la TICGN

Pour connaître le prix applicable sur votre commune, contactez votre conseiller Caléo.

## 3. DURÉE DU CONTRAT, PRISE D'EFFET ET DROIT DE RÉTRACTATION (ART. 6,8 ET 9 DES CGV)

**Durée du contrat** : 1 an, renouvelable tacitement pour une période annuelle et résiliable à tout moment sans frais.

**Date d'effet** : mentionnée aux conditions particulières de vente, elle est fixée avec le client.

**Droit de rétractation** : Si le contrat est souscrit à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai de 14 jours pour exercer votre droit de rétractation. Les modalités d'exercice du droit de rétractation varient selon le mode de vente.

#### 4. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT (ART. 7 DES CGV)

Périodicité des factures et modes de paiement :

- La mensualisation associée au prélèvement automatique : 10 mensualités, 11ème et 12ème mensualité de régularisation après relève de compteur ; 1 facture de régularisation par an.
- La facture semestrielle : 2 factures par an établies sur la base de consommations réelles

##### **Modalités de paiement :**

- Paiement sécurisé via l'Agence en Ligne: [AEL CALEO PRO - 14.26.301 \(caleo-guebwiller.fr\)](https://www.caleo-guebwiller.fr)
- Prélèvement automatique,
- Virement,
- Carte bancaire,
- Espèces,
- Chèques.

##### **Délai de paiement :**

15 jours à compter de la date d'émission de la facture

##### **Incident de paiement :**

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement et hors cas d'échelonnement de paiement convenu entre les parties, Caleo peut adresser au client ou au tiers désigné comme payeur, plusieurs courriers l'informant que, faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture de gaz naturel, voir à des poursuites amiables ou judiciaires par voie d'huissier.

**Remboursement :** Lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, inférieur à vingt-cinq (25) euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le client demande son remboursement. Au-delà de ce montant, le trop-perçu est remboursé par Caleo. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

#### 5. CONDITIONS DE RÉVISION DES PRIX (ART. 5.1 DES CGV)

Le prix de la consommation de gaz naturel, à l'exclusion de toutes taxes appliquées à l'offre, évolue trimestriellement à la hausse ou à la baisse selon l'indice PEG QUARTER.

L'indice PEG QA est révisé au 1er janvier, 1er avril, 1er juillet et 1er octobre sur la base de la moyenne arithmétique, calculée sur les 3 mois précédents le dernier mois précédant le trimestre civil auquel appartient le mois de consommation et s'applique sur la totalité du trimestre civil considéré, des prix moyens mensuels en EUR/MWh hors toute taxes du PEG Nord Quarter Ahead publié sur Powenext. Le prix du Kwh intègre la part variable de l'ATRD\*\* qui évolue une fois par an lors des mouvements réglementaires.

Le prix de l'abonnement évolue une fois par an, au 1er juillet, il sera publié sur le site [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr).

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

#### **6. CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT (ART. 8 DES CGV)**

La résiliation est possible à tout moment, elle 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 Caleo par écrit ou par téléphone de sa demande de résiliation.

La résiliation prendra effet au plus tard trente jours à compter de la date de sa notification à CALEO.

Une intervention du Distributeur, pour fermeture du compteur, est nécessaire pour que la résiliation soit effective

#### **7. CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE CALEO (ART. 8.3 DES CGV)**

Caleo se réserve le droit de résilier le contrat en cas de facture impayée, en cas de survenance d'un cas de force majeure ou assimilé, ou 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 RÈGLEMENTS AMIABLES DES LITIGES**

Le client peut contacter Caleo:

- en se rendant dans nos locaux au 7 route de Colmar à Guebwiller, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h et de 13h30 à 17h,
- par téléphone au 03 89 62 12 12 du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.
- par le biais de son site internet [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr) ou en écrivant à [caleo@caleo-guebwiller.fr](mailto:caleo@caleo-guebwiller.fr),
- par courrier envoyé à CALEO – 7 route de Colmar - 68500 GUEBWILLER

En cas de litige relatif à l'exécution d'un contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite à Caleo. Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui aura été apportée, 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).