

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les présentes définitions ont le sens donné ci-après et sont applicables à l'ensemble des conditions générales de vente fioul domestique (ci-après les « CGV »).

Acheteur : désigne tout consommateur majeur ou professionnel souhaitant acheter du Fioul auprès du Vendeur. Toute commande doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage.

Fioul : désigne tout type de fioul à usage domestique fourni par le Vendeur à l'Acheteur au titre d'une commande.

Transporteur : désigne le réseau ou le professionnel en charge de transporter le Fioul à l'adresse indiquée par l'Acheteur.

Site : désigne l'URL de la page du site Internet : www.carrefour.fr/services/fioul-domestique.

Vendeur : désigne la société CARFUEL - SAS au capital social de 17 484 390 €, inscrite au RCS d'Evry sous le numéro 306 094 194 et dont le siège social est 1 Rue Jean Mermoz - ZAE Saint Guénault - BP 75 - 91002 Evry

ARTICLE 2 - OBJET

Les CGV régissent l'ensemble des relations entre l'Acheteur et le Vendeur.

Les CGV ont pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles le Vendeur vend et livre le Fioul à l'Acheteur, en contrepartie du paiement du prix par l'Acheteur ainsi que les droits et obligations de chacun.

ARTICLE 3 - ACCEPTATION - OPPOSABILITE - MODIFICATION DES CGV

3.1. Acceptation des CGV

Toutes les commandes de l'Acheteur sont soumises au respect des CGV (disponibles gratuitement sur www.carrefour.fr/services/fioul-domestique). Préalablement à toute commande, l'Acheteur reconnaît alors avoir pris connaissance et lu les CGV et déclare les accepter (dans la version mise à jour à la date de la commande). Les CGV lui seront alors opposables. Les CGV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières.

3.2. Modification des CGV

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment, en tout ou partie, les CGV y compris la liste et les caractéristiques des Fioul proposés à la vente. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande de l'Acheteur. Dans ce cas, le Vendeur informe à l'Acheteur des modifications apportées aux CGV au moins un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur par tout moyen conformément à la réglementation en vigueur.

CARFUEL

ARTICLE 4 - COMMANDE

4.1. Faire une commande

Toute commande de Fioul peut être effectuée :

Par téléphone (suivre les indications) du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00 en appelant le numéro suivant : 0806 06 3235 (service gratuit + prix appel) ; ou

Sur www.carrefour.fr/services/fioul-domestique en complétant les champs obligatoires mentionnés par un astérisque (*) du formulaire de tarif fioul (prénom, nom, code postal, quantité de Fioul souhaitée) pour obtenir un prix estimatif et suivre les indications pour être rappelé par un conseiller immédiatement (du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00).

Ce prix est estimatif et ne constitue pas une proposition de devis. Les prix peuvent changer sans préavis et ne seront validés qu'au moment de la validation de la commande par l'Acheteur.

Lors de sa commande l'Acheteur devra indiquer :

- le volume de Fioul souhaité. Il est précisé que le volume minimum de Fioul d'une commande est de 300 litres ;
- le type de Fioul souhaité : entre un « fioul ordinaire » ou un « fioul supérieur » ;
- La date de livraison selon les créneaux proposés et disponibles ;
- L'adresse exacte de livraison ;
- Son identité (nom, prénom) ;
- Le numéro de téléphone ; et
- Son mode de paiement.

L'Acheteur devra également indiquer la vacuité de sa cuve et tout renseignement utile et nécessaire à l'organisation de la livraison du Fioul et la sécurité (notamment signalement de tout danger, creux, fossé, etc.).

4.2. Validation de la commande

Lors de la commande, le Vendeur demande la confirmation de la commande à l'Acheteur.

Un récapitulatif des informations de la commande est alors établi (caractéristiques du Fioul commandé, prix du Fioul commandé, date et adresse de livraison).

4.3. Nouvelle commande

La commande de l'Acheteur peut être invalidée ou suspendue en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités, de litige de paiement en cours et/ou en présence d'une procédure de retrait engagée concernant le Fioul commandé. Dans ces hypothèses, l'Acheteur est invité à passer une nouvelle commande

Le défaut de validation ou la suspension de la commande ne saurait s'analyser comme une validation effective de la commande. Aucune indemnisation, quelle qu'elle soit, ne sera alors due à l'Acheteur.

4.4. Modification de la commande

Sauf stipulation contraire, aucune modification de commande de la part de l'Acheteur ne pourra être faite après validation de la commande par le Vendeur.

Toutefois, l'Acheteur peut modifier à tout moment sa commande avant sa validation en contactant le Vendeur par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00 au 0806 06 3235 (service gratuit + prix appel). Dans ce cas, le prix du Fioul pourra évoluer entre temps jusqu'à la validation de la commande.

CARFUEL

ARTICLE 5 – LIVRAISON

5.1. Généralités

La livraison du Fioul est assurée en France métropolitaine hors zone de couverture géographique (dont la Corse, les bases militaires, îles non reliées au continent par un pont, territoires d'Outre-mer, etc.).

La couverture géographique de livraison du Fioul peut ne pas être intégrale, notamment lorsque le Vendeur a

identifié une situation d'indisponibilité totale ou partielle du Fioul et/ou lorsque le réseau de Transporteur ne le permet pas. Aucune responsabilité du Vendeur ne pourra alors être engagée.

Si le lieu de livraison du Fioul commandé par l'Acheteur n'est pas couvert géographiquement alors le Vendeur l'indiquera à l'Acheteur lors de sa commande et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution alternative.

Les délais de livraison peuvent s'effectuer du lundi au samedi selon les créneaux disponibles et la zone géographique de couverture, à compter de la date de la validation de la commande.

5.2. Livraison du Fioul commandé

La livraison du Fioul se fera au lieu et date indiquée par l'Acheteur lors de sa commande.

Une fois la commande validée, le Vendeur la transmet au Transporteur pour la zone de livraison concernée.

Le Transporteur pourra contacter (par téléphone) l'Acheteur pour avoir des précisions qui sont nécessaires afin d'assurer la livraison du Fioul.

Dans le cas où le Transporteur ne pourrait plus prendre en charge la livraison (panne du camion, transporteur indisponible, etc.), le Vendeur en informera dans les meilleurs délais l'Acheteur. L'Acheteur et le Vendeur essayeront de trouver une solution. L'Acheteur peut, dans ce cas, annuler sa commande sans frais.

Dans le cas où l'Acheteur souhaiterait modifier la date de livraison du Fioul, il doit en avvertir immédiatement le Vendeur en appelant le 0806 06 3235 (service gratuit + prix appel) et au plus tard avant midi (12 heures) la veille du jour de la livraison initialement convenue. Une nouvelle date pourra être proposée par le Vendeur à l'Acheteur selon les créneaux de livraison disponibles.

L'Acheteur doit vérifier et indiquer au Vendeur, préalablement à la commande, que les voies d'accès au lieu de livraison sont accessibles aux poids lourds.

Si l'accès au point de livraison est soumis à une interdiction ou une restriction de circulation pour les poids lourds alors l'Acheteur doit obtenir et produire, à première demande du Vendeur et/ou du Transporteur, la dérogation obtenue auprès de l'administration compétente pour permettre la livraison du Fioul.

L'Acheteur doit prendre toutes les mesures utiles concernant la sécurité et la protection de l'environnement. Il doit s'assurer que l'installation destinée à recevoir le Fioul est sécurisée et conforme et veiller au respect de toutes les précautions d'usages (interdiction de fumer, etc.).

Dans le cas contraire, le Transporteur et/ou le Vendeur peuvent refuser de procéder à la livraison du Fioul dès lorsqu'il a déjà été constaté que l'adresse de livraison ne permet pas d'assurer notamment la sécurité des personnes et/ou la protection de l'environnement ou bien qu'une telle constatation est faite au moment de la livraison du Fioul.

CARFUEL

5.3. Réception du Fioul

L'Acheteur s'engage à être présent au jour de la livraison du Fioul ou à mandater un tiers majeur pour le représenter et réceptionner le Fioul à la date et au lieu convenus. Pour assurer la livraison du Fioul et procéder aux vérifications nécessaires, le tiers devra être muni d'une procuration et de la photocopie de la carte d'identité de l'Acheteur et la sienne qui pourront être demandés par le Transporteur.

En cas d'absence de l'Acheteur ou du tiers mandaté le jour de la livraison, la commande sera considérée alors comme annulée. L'Acheteur devra prendre contact avec le Vendeur pour effectuer une nouvelle commande selon les tarifs en vigueur au jour de cette nouvelle commande.

Au jour de la livraison du Fioul et après sa remise, l'Acheteur paiera le Fioul effectivement livré et signera, en deux exemplaires originaux dont un exemplaire pour lui, le document présenté par le Transporteur qui atteste de la bonne et complète remise du Fioul conforme à sa commande (en quantité et qualité) et du paiement.

L'Acheteur pourra émettre sur ce document des réserves manuscrites, précises et concises concernant le Fioul livré.

En cas de défaut constaté après livraison et non mentionné sur ledit document, l'Acheteur peut en informer le Vendeur dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de la livraison du Fioul :

Par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00 en appelant le 0806 06 3235 (service gratuit + prix appel)

Par courrier postal : CARREFOUR Siège Courcouronnes – CARFUEL – Relations Clients Fioul – 1 Rue Jean Mermoz – CS 60075 – 91002 EVRY CEDEX

Par email : relationsclientsfioul@carrefour.com

5.4. Quantité de Fioul livrée

Dans un objectif de transparence, le Transporteur relève à son arrivée et en présence de l'Acheteur, les chiffres indiqués sur le compteur du camion avant et après le remplissage de la cuve.

Ces chiffres seront reportés sur le document récapitulatif remis à l'Acheteur (dans les conditions de l'article 5.3 des CGV) après la livraison et feront foi jusqu'à preuve contraire.

Si la quantité de Fioul commandée est différente de celle livrée alors le prix à payer sera celui-ci correspondant à la quantité de Fioul effectivement livrée. Le prix sera alors basé sur les tarifs en vigueur au jour de la livraison du Fioul.

5.5. Retard de la livraison du Fioul

Le Transporteur mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de respecter le délai de livraison du Fioul.

En cas de retard de livraison ou de non livraison du Fioul imputable au Transporteur, le Transporteur et/ou le Vendeur en informera l'Acheteur dans les meilleurs délais et par tout moyen afin de trouver une solution.

CARFUEL

ARTICLE 6 - PRIX ET PAIEMENT

6.1. Prix du Fioul

Le prix est exprimé en euros toutes taxes comprises. Le prix peut fluctuer plusieurs fois par jour et varier selon les zones géographiques et la quantité de Fioul souhaitée.

Le prix comprend le prix du Fioul en vigueur au jour de la commande de l'Acheteur et les frais de livraison.

Le prix communiqué à l'Acheteur au moment de sa commande est ferme jusqu'à la validation de la commande par le Vendeur. Passé ce délai, le prix est susceptible d'évoluer.

Sauf stipulations contraires, le prix du Fioul est ferme dès la validation de la commande jusqu'à la livraison effective du Fioul, et ce même si le prix du Fioul a subi une variation entre temps.

6.2. Modalités de paiement

Tous les paiements se font en euros et sans escompte. En cas de non paiement partiel ou total d'une seule facture, le Vendeur pourra, de plein droit, réclamer à l'Acheteur le paiement immédiat de toutes les sommes, même non échues, qui pourraient lui être dues.

6.2.1. Paiement par CARTE PASS

L'Acheteur peut payer avec la CARTE PASS (s'il en dispose), dans la limite des montants consentis et des conditions contractuelles définis par CARREFOUR BANQUE :

- soit par paiement comptant ;
- soit en trois (3) fois sans intérêts.

La CARTE PASS est une carte de paiement qui implique la souscription d'un crédit renouvelable au Taux Annuel Effectif Global (TAEG) révisable applicable au taux en vigueur au moment de l'utilisation du crédit. Elle permet de payer au comptant et/ou à crédit et de bénéficier d'avantages.

Le délai légal de rétractation de quatorze (14) jours après la signature de l'offre de crédit.

Les conditions tarifaires sont celles en vigueur au 01/04/2019 et sont susceptibles de variations. L'offre est réservée aux consommateurs majeurs sous réserve d'acceptation par CARREFOUR BANQUE et sur présentation de pièces justificatives lors de la souscription.

L'offre « 3 fois sans intérêts » est une facilité de paiement inférieure à 3 mois réservée aux porteurs de la CARTE PASS. Elle est valable en réglant avec une CARTE PASS pour toute commande entre 50 € et 3.000 € effectués en magasin Carrefour (hors carburant) ou sur www.carrefour.fr, sous réserve d'acceptation par CARREFOUR BANQUE.

CARREFOUR BANQUE est une société anonyme au capital social de 101 346 956, 72 Euros, dont le siège social est 1 Place Copernic - 91051 EVRY CEDEX, inscrite au RCS d'EVRY n°313 811 515 et à l'ORIAS n° 07 027 516 (www.orias.fr).

6.2.2. Autres moyens de paiement

L'Acheteur peut également payer au moment de la livraison du Fioul par :

- **carte bancaire** émise en France métropolitaine par une banque domiciliée en France métropolitaine ;
- **par espèces** (dans la limite de 1.000€, conformément au décret n°2015-741 du 24 juin 2015) ;
- **par chèque.**

L'Acheteur garantit le Vendeur que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse.

6.3. Facturation

Une facture sera remise à l'Acheteur après la réception effective du Fioul, comportant toutes les mentions obligatoires en vigueur.

CARFUEL

ARTICLE 7 – DROIT DE RÉTRACTATION

L'Acheteur reconnaît et accepte que le Fioul est un produit dont le prix est fonction des fluctuations des taux du marché financier échappant au contrôle du Vendeur et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation. En conséquence, l'Acheteur ne dispose pas de délai de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

ARTICLE 8 – TRANSFERT DES RISQUES ET RESERVE DE PROPRIETE

Conformément à l'article L.216-4 du Code de la consommation, tous les risques relatifs au Fioul (notamment de perte ou d'endommagement, etc.) seront transférés à l'Acheteur au moment où il en prend possession physiquement à savoir dès que le Fioul aura passé la bride de déchargement du véhicule de transport au moment de la sa livraison et ce, même avec le concours du Transporteur.

Le Vendeur conserve la propriété du Fioul jusqu'au complet paiement effectif du prix en principal et accessoires à échéance par l'Acheteur, nonobstant le transfert des risques opéré antérieurement. En cas de non paiement, partiel ou total, ou de retard de paiement du prix à échéance par l'Acheteur, le Vendeur se réserve le droit de revendiquer la propriété du Fioul à l'Acheteur.

ARTICLE 9 – GARANTIES

L'Acheteur peut se prévaloir de la garantie légale de conformité, prévue aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, en cas de non-conformité du Fioul livré.

Dans ce cas, l'Acheteur bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Fioul acheté pour agir. Pendant ce délai, l'Acheteur n'a pas à prouver le défaut de conformité du Fioul.

L'Acheteur peut alors choisir entre la réparation ou le remplacement, sans frais, du Fioul non-conforme, sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L.217-9 du Code de la consommation. Si la réparation ou le remplacement sont impossibles, l'Acheteur peut obtenir une réduction du prix de vente ou la résolution de la vente dans les conditions de l'article L.217-10 du Code de la consommation.

Aucune garantie commerciale n'est consentie par le Vendeur dans le cadre des CGV.

L'Acheteur peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du Fioul vendu, prévue à l'article 1641 du Code civil.

Dans ce cas, l'Acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Pour exercer ses droits, l'Acheteur peut contacter le Vendeur :

Par téléphone en appelant le 0806 06 3235 (service gratuit + prix appel) du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00 ;

Par courrier postal : CARREFOUR Siège Courcouronnes – CARFUEL – Relations Clients Fioul – 1 Rue Jean Mermoz – CS 60075 – 91002 EVRY CEDEX

Par email : relationsclientsfioul@carrefour.com

Le Délégué à la Protection des Données peut être contacté par courrier postal à l'adresse suivante : 93 avenue de Paris CS 15015 – 91342 MASSY.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, l'Acheteur peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Enfin, le Vendeur informe l'Acheteur de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur laquelle vous pouvez vous inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

CARFUEL

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DU VENDEUR

Le Vendeur n'est tenu que d'une obligation de moyens concernant le Site et ne peut être responsable de dommages résultant de l'utilisation du réseau internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

Le Vendeur ne peut être responsable :

- des actes, négligences ou erreurs de l'Acheteur ou tiers ;
- des cas de force majeure (au sens du Code civil) ;
- du fait d'une cause étrangère qui ne lui est pas imputable ;
- des accidents survenus en raison du mauvais état d'entretien des installations, de la vétusté ou de l'usure des matériels installés chez l'Acheteur ;
- du non-respect des CGV par l'Acheteur ;
- en cas de la mauvaise utilisation par l'Acheteur du Fioul conformément à sa destination habituelle ou réglementaire ;
- en cas de retard de livraison ou de non livraison du Fioul indépendante de sa volonté ;
- des pertes ou dommages affectant le Fioul ou affectant les biens du Vendeur et/ou du Transporteur survenus après le déchargement du Fioul, du fait de l'Acheteur.

Le Vendeur se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, d'arrêter temporairement ou définitivement la vente de Fioul et/ou ces éventuelles prestations accessoires et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

L'Acheteur est responsable de l'usage qu'il fait du Fioul. Conformément à l'arrêté interministériel du 29 avril 1970 modifié par l'arrêté du 11 juin 1976, l'emploi du Fioul comme carburant dans les moteurs des véhicules routiers est interdit. Toute revente du Fioul sous condition d'emploi quelle qu'en soit la quantité doit faire l'objet d'une facture ou d'un bulletin portant des mentions spécifiques. Lorsqu'une fiche de données sécurité est requise par la réglementation en vigueur, le Vendeur la transmet dans les meilleurs délais et par tout moyen à l'Acheteur.

ARTICLE 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site sont la propriété exclusive du Vendeur et sont protégés par la législation applicable en matière de droit de propriété intellectuelle.

Sauf stipulation contraire, toute détérioration, reproduction, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des éléments du Site et/ou du Site sont interdits et expose son (ses) auteur(s) à différentes poursuites.

En accédant au Site, l'Acheteur est autorisé à reproduire pour stocker aux fins de reproduction sur un écran monoposte, en exemplaire, une copie de sauvegarde ou tirage papier, des documents dont l'Acheteur a besoin.

ARTICLE 13 – DIVERS

Dans le cas où l'une des clauses des CGV serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres clauses continueront à s'appliquer.

Le fait que l'Acheteur ou le Vendeur n'exigent pas l'application d'une clause des CGV que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne pourra pas être considéré comme une renonciation aux droits de chacun.

CARFUEL

ARTICLE 14 - RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur les CGV ou le Fioul s'effectuera auprès du Service Relation Client du Vendeur :

par téléphone en appelant le numéro suivant :
0806 06 3235 (service gratuit + prix appel)

par courrier postale (suffisamment affranchi) à l'adresse suivante :
CARFUEL - Service Relations Clients Fioul -
1 rue Jean Mermoz - BP 60075 - 91002 EVRY CEDEX

par mail à l'adresse suivante :
relationsclientsfioul@carrefour.com.

La réclamation sera admise dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la commande et devra être accompagnée des pièces justificatives au bien-fondé de la réclamation.

Le Service Relation Client apportera une réponse dans un délai maximum de quatre (4) mois à compter de la réception de la réclamation de l'Acheteur.

Si la réponse du Service Relation Client est insatisfaisante ou à défaut de réponse dans le délai indiqué, l'Acheteur pourra ensuite saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie :

- en déclarant directement son litige sur le site du Médiateur : www.sollen.fr

- par courrier postal (affranchissement non obligatoire) en renvoyant le formulaire du Médiateur à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 75443 PARIS CEDEX 09.

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour l'Acheteur qui peut, à tout moment, saisir les tribunaux judiciaire compétents. Seul le recours à la médiation suspend les délais pour agir en justice.

ARTICLE 15 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les CGV sont soumises entièrement et exclusivement au droit français.

TOUT LITIGE QUI SURVIENDRAIT CONCERNANT L'INTERPRETATION ET/OU L'EXECUTION DES CGV DEVRA PREALABLEMENT FAIRE L'OBJET D'UNE TENTATIVE DE REGLEMENT AMIABLE. A DEFAUT DE REGLEMENT AMIABLE, LELITIGE RELEVRA DE LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX FRANÇAIS COMPETENTS.