

VITOGAZ FRANCE...

Pour vous accompagner dans vos démarches, le Service Client de VITOGAZ FRANCE, certifié **AFNOR NF345 Relation Client**, vous apporte une haute qualité de service et s'assure du respect des engagements pris.

La Certification NF 345 permet de contrôler et d'évaluer :

- la conformité de la prise en charge et l'accompagnement du Client,
- la pertinence de la réponse,
- l'expérience Client.

Le respect des engagements pris est une obligation et leur bonne application, une priorité.

Communiquer et garantir le délai de traitement des demandes, un engagement VITOGAZ FRANCE.



L'ÉNERGIE GAZ PROPANE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Accédez en permanence à l'information sur votre Espace Client via www.vitogaz.com

C'est un espace **SÉCURISÉ, PRATIQUE et UTILE**, accessible **GRATUITEMENT** et où vous pouvez selon les spécificités de votre contrat :

- **Passer et suivre** vos commandes de gaz ;
- **Trouver** les réponses à vos interrogations sur votre contrat ou tout autre sujet ;
- **Connaître** votre prix et les dernières variations du barème ;
- **Consulter** l'historique de votre compte ;
- **Disposer** de vos factures téléchargeables et imprimables ;
- **Régler** en toute sécurité par Carte Bancaire ;
- **Bénéficier** en exclusivité des alertes info prix, niveau de jauge, ...

GRATUIT

TÉLÉCHARGEZ LE GUIDE DE SÉCURITÉ GAZ PROPANE

sur notre site www.vitogaz.com



Compléments d'information, questions, réclamations, nouvelle offre de fourniture gaz propane VITOGAZ ?

CONTACTEZ NOTRE CENTRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE :

Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h pendant les périodes de froid.



Par téléphone
0 977 401 101
(non surtaxé)



Par fax
0 825 360 370
(0,15€ TTC/min)



Espace Client via
www.vitogaz.com



Numéro Sécurité
0 977 401 101
(non surtaxé)

**24h/24
7J/7**



EN SAVOIR PLUS SUR LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE RÉCLAMATION PORTANT SUR L'EXÉCUTION DE VOTRE CONTRAT ?

• Vous avez la possibilité d'adresser une réclamation écrite par voie postale à : VITOGAZ FRANCE - Centre de Service à la Clientèle - Tour Franklin - 92042 Paris La Défense Cedex, ou par mail à cscvitogaz@vitogaz.com

Le Centre de Service à la Clientèle s'engage à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de sa réception.

• Si vous considérez que la réponse apportée par VITOGAZ FRANCE n'est pas satisfaisante, vous pourrez saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie (*) en allant sur le site : www.energie-mediateur.fr ou en écrivant à : Le Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09.

Ce recours à la médiation ne vous prive pas de la faculté de saisir toute juridiction compétente par la suite.

(*) La possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie est ouverte aux consommateurs non professionnels ainsi qu'aux artisans, agriculteurs, commerçants et professions libérales, PME employant moins de dix salariés et dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas 2 millions d'euros, aux associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires.

« L'Énergie est notre avenir, économisons-la ! »