

# 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.

**Éthique des affaires, loyauté des pratiques, sécurité de nos opérations et protection de l'environnement, réduction de nos émissions de gaz à effet de serre, les engagements VITOGAZ FRANCE.**



## @ L'ÉNERGIE GAZ PROPANE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Accédez en permanence à l'information sur votre Espace Client via [www.vitogaz.com](http://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 ;
- Signaler votre déménagement ;
- Trouver les réponses à vos interrogations sur votre contrat ou tout autre sujet ;
- Consulter l'historique de votre compte ;
- Disposer de vos factures téléchargeables et imprimables ;
- Régler en toute sécurité par Carte Bancaire ;
- Connaître votre prix et les dernières variations, à la hausse ou à la baisse du barème et bénéficier en exclusivité des alertes info prix, niveau de jauge, ...

Nous vous rappelons que nos barèmes sont disponibles sur notre site [www.vitogaz.com](http://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 samedi de 9h à 13h de Novembre à Mars.



Par téléphone  
**0 977 401 101**

(non surtaxé)



Par fax  
**0 825 360 370**

(0,15€ TTC/min)



Espace Client via  
[www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)



**Numéro Sécurité**  
**0 977 401 101**

(non surtaxé)



24h/24  
7J/7



## INFOS PRATIQUES

- Le Rapport RSE 2021
- Le Code éthique
- Le Guide d'application de la politique anticorruption

- Le Guide de sécurité propane
- La Fiche ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement)
- Le Protocole de sécurité GPL

Consultables et téléchargeables sur notre site [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)



## 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](mailto:cscvitogaz@vitogaz.com)

Le C.S.C. 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](http://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.

- Le Médiateur National de l'Énergie assure également une mission d'information avec le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr).

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