



Vitogaz France
est certifiée



RELATION CLIENT À DISTANCE
www.marque-nf.com



AFNOR 102303
commercialisation,
approvisionnement,
stockage, gestion
du transport et
distribution de GPL

LIVRET DE FOURNITURE

Gaz propane vrac VITOEZECO

Clientèle Particuliers



www.vitogaz.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Chère Cliente, Cher Client,

Chacun a une responsabilité dans la préservation de notre planète.

Face au changement climatique, Vitogaz France s'est engagée depuis de nombreuses années dans la protection de l'environnement.

Aujourd'hui plus que jamais, la maîtrise des besoins énergétiques est une préoccupation majeure de notre société. Elle est au cœur de tous les débats et de ses actions.

Réduire la consommation énergétique de nos logements n'est plus simplement une volonté politique.

Consciente de ces enjeux pour nous et les générations à venir, Vitogaz France s'engage sur les principaux défis sociétaux : contribuer à la transition vers une économie bas-carbone, renforcer la cohésion sociale et l'inclusion.

- L'obtention de la distinction EcoVadis Platinum témoigne de l'engagement constant de Vitogaz France et de ses collaborateurs envers la durabilité et la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).
- Vitogaz France a pris des mesures concrètes pour minimiser son empreinte carbone en investissant dans des technologies et des pratiques visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités.
- L'entreprise soutient le développement et l'adoption d'énergies plus propres en proposant des solutions alternatives.
- Vitogaz France a maintenu un engagement ferme envers la création d'un environnement de travail inclusif et sécurisé pour ses collaborateurs, favorisant ainsi le bien-être et l'évolution professionnelle.
- En adhérant à des critères rigoureux en matière d'éthique commerciale et de gouvernance, Vitogaz France a consolidé sa réputation en tant qu'entreprise engagée et éthique.

Avec son offre de fourniture de gaz VITOEZECO, Vitogaz France propose une solution énergétique en lien direct avec les enjeux actuels. Cette offre associe un barème attractif à un accompagnement concret pour encourager les économies d'énergie dans votre habitation. Dans un contexte dans lequel la sobriété énergétique est plus que jamais nécessaire, Vitogaz France s'engage. Nous encourageons chacun à adopter des gestes concrets pour consommer moins et mieux.

Vitogaz France vous accompagne pour réduire vos dépenses d'énergie. À travers des conseils personnalisés et des aides financières adaptées. Nous vous aidons à diminuer vos besoins énergétiques tout en améliorant le confort de votre logement et vos déplacements.

Ensemble, agissons au quotidien pour réduire notre empreinte carbone et construire un avenir plus durable.

Notre signature « En avance par Nature » n'est pas le fruit du hasard. Chez Vitogaz France, notre richesse réside dans l'engagement quotidien des femmes et des hommes à votre service.

Retrouvez les informations relatives à notre engagement sur notre site www.vitogaz.com.

Une question sur notre programme « VITOEZECO » ?

Nos conseillers sont à votre disposition par téléphone au 0 977 40 41 42*, ou par e-mail : vitozeco@vitogaz.com.

Un projet de rénovation ?

Rendez-vous sur www.france-renov.gouv.fr

Veillez agréer, Chère Cliente, Cher Client, l'expression de notre chaleureuse considération.

En avance par Nature...

Accusé de Réception

Du livret de fourniture gaz propane vrac VITOGAZ

Informations délivrées préalablement à la conclusion d'un contrat

Tél. : 0 977 401 101 * - E-mail : cscvitogaz@vitogaz.com

Référence
VTZ-SC-
EEC-3U-
07/25

Je soussigné(e), reconnais que le livret contenant les Conditions Générales de mon Contrat de fourniture de gaz m'a été personnellement remis ce jour par la société Vitogaz France.

Les éléments essentiels de mon contrat m'ont également été expliqués par mon fournisseur de gaz, à l'occasion de la négociation de mon contrat, et particulièrement :

- L'activité de Vitogaz France ;
- Le choix qui m'est offert à la conclusion du contrat de faire l'acquisition d'un réservoir ou d'opter pour la mise à disposition d'un réservoir propriété de la société Vitogaz France selon la formule de location ou de consignation dans le cas où je ne serais pas déjà propriétaire d'un réservoir** ;
- La durée contractuelle que j'ai librement négociée avec Vitogaz France, et donc l'engagement dans le temps avec cette dernière ;
- Les conditions tarifaires et les modes de calcul applicables à mon contrat (barèmes remis et éventuelles remises appliquées, frais annexes, historique des variations) concernant :
 - la facturation du propane à la tonne, selon un terme proportionnel à la quantité livrée,
 - la facturation sous forme de location annuelle ou de consignation versée à l'issue du délai prévu par l'article L.221-10 du Code de la consommation pour la mise à disposition d'un stockage VITOGAZ selon que j'opte pour l'une ou l'autre option si je ne suis pas ou ne souhaite pas être propriétaire d'un réservoir**,
 - le coût d'achat d'un réservoir**,
 - le cas échéant, la facturation des contrôles de routine et de l'entretien du réservoir sous forme de Redevance Annuelle de Maintenance (RAM)**,
 - la facturation d'autres prestations éventuelles et supplémentaires, en une seule fois, dès leur réalisation.

À ce titre, une fiche standardisée d'information reprenant les conditions particulières de mon offre m'a été remise.

- La date ou le délai suivant lequel Vitogaz France s'engage à me livrer, le cas échéant, le réservoir et à exécuter ses prestations de livraison ;
- Les conditions de sa renégociation à échéance sans frais ;
- Les conditions d'installation et d'exploitation du réservoir et les obligations réglementaires à respecter ;
- Les conditions, le délai, les modalités d'exercice du droit de rétractation, le formulaire type qui accompagne le présent accusé de réception m'ayant été remis, les modalités de calcul des frais à régler si j'exerce mon droit de rétractation alors que j'ai demandé expressément l'exécution de mon contrat de fourniture de gaz avant la fin du délai de rétractation ;
- Les modalités de résiliation ;
- Les modes de règlement des litiges, et notamment les modalités de saisine du Médiateur National de l'Énergie ;
- L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales dues par Vitogaz France et relatives aux défauts de conformité et aux défauts de la chose vendue ;
- La nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement, conformément à la Charte Vitogaz France pour l'environnement ;
- La nécessité de transmettre à Vitogaz France les informations me concernant telles qu'elles ont été prévues aux conditions particulières. J'accepte expressément que ces informations, nécessaires à la bonne exécution de notre relation contractuelle, soient utilisées soit par Vitogaz France soit par un tiers prestataire pendant toute la durée du contrat conformément aux dispositions des conditions générales.

Par ailleurs, je peux m'inscrire sans frais et sans obligation à mon Espace Client sécurisé accessible *via* www.vitogaz.com et ainsi accéder aux informations relatives à mon contrat (consulter mon compte et son historique, les trois (3) dernières variations de tarif, passer mes commandes de gaz en ligne, payer mes factures, etc.), bénéficier des services associés tels que : alerte jauge, alerte info prix, déménagement, FAQ (Foire Aux Questions)...

Fait à : Le :

Signature(s) du (des) Client(s) :

Les fondamentaux de l'efficacité énergétique par Vitogaz France

- La Charte Vitogaz France pour l'environnement p. 6
- Réforme du DPE p. 7
- Trouvez un professionnel RGE pour vos travaux p. 7
- Ne gaspillez plus votre énergie p. 8
- Optimisez votre consommation en intervenant dans votre logement existant p. 9
- Mode opératoire de déclaration de projet de rénovation p. 11

Le contrat de fourniture gaz propane vrac VITOEZECO

- Conditions générales p. 14
- Informations concernant l'exercice du droit de rétractation p. 21
- Formulaire de rétractation p. 21
- Accusé de Réception du Livret de fourniture de gaz propane vrac VITOEZECO p. 23
- Des services simples, pratiques et économiques..... p. 24
- Prestations de mise à disposition du réservoir VITOGAZ enterré à protection cathodique..... p. 25
- Le label VITOECONFANCE p. 26
- En savoir plus sur votre contrat p. 27
- Consignes de sécurité pour réservoirs aériens de GPL p. 28
- Consignes de sécurité pour réservoirs enterrés de GPL p. 29
- Règles d'implantation du réservoir p. 30
- Profitez d'un accompagnement, à chaque étape de votre contrat p. 31

Sont joints :

- **Conditions particulières,**

et le cas échéant :

- **Plan d'implantation,**

- **Ordre de mise en place,**

- **Attestation d'installation non modifiée,**

- **Mandat de prélèvement SEPA.**

10 gestes pour faire des économies d'énergie à la maison

Pour éviter de faire grimper la facture d'énergie, voici quelques gestes essentiels. Et, pour encore plus d'économies, envisagez une rénovation énergétique.

1. En hiver, baisser le chauffage de 1 °C

Pour réduire de 7 % votre consommation de chauffage. La température moyenne idéale est de 19 °C à l'intérieur du logement.

2. Installer un thermostat programmable

Pour moduler la température des pièces en fonction des besoins (jour/nuit, absences...) et réaliser jusqu'à 15 % d'économie de chauffage.

3. Empêcher la chaleur de s'échapper du logement

Fermer les volets et les rideaux la nuit, fermer les portes des pièces peu chauffées, placer un boudin au bas de la porte d'entrée, isoler la porte vers le sous-sol ou la cave.

Attention : il ne faut jamais boucher les grilles d'aération.



4. Laisser la chaleur se diffuser

Dans la pièce pour un confort sans surchauffe : éviter de recouvrir les radiateurs et de faire pendre les rideaux devant, purger régulièrement les radiateurs pour qu'ils transmettent mieux la chaleur.



5. Diminuer la consommation d'eau chaude

Entourer le ballon d'eau chaude et les tuyaux avec un isolant, régler la température du chauffe-eau à 55 °C, installer des réducteurs de débits sur les robinets et dans la douche, éviter les bains, prendre sa douche sans dépasser le temps d'une chanson.



6. Laver le linge et la vaisselle sans trop consommer

Laver à 30 °C (c'est 3 fois moins d'énergie consommée qu'un lavage à 90 °C), essorer le linge au maximum avant de le mettre au sèche-linge pour raccourcir le temps de séchage, privilégier le programme Éco du lave-vaisselle (c'est jusqu'à 45 % de moins d'électricité qu'un programme intensif), éviter de faire tourner les appareils s'ils ne sont pas complètement remplis.

7. Supprimer les petits gaspillages d'énergie

Éteindre la lumière en quittant une pièce, éteindre complètement les appareils électriques et électroniques plutôt que de les laisser en veille, c'est jusqu'à 10 % d'économies d'électricité (hors chauffage et eau chaude).

8. Adopter le numérique responsable

Activer le mode économies d'énergie sur l'ordinateur et le *smartphone*, éteindre complètement l'ordinateur, la télévision, la console de jeu, la TV, le boîtier TV... quand ils sont inutilisés, la box avant d'aller dormir, diminuer la résolution des vidéos regardées en streaming, faire le ménage dans les photos et les données stockées dans le *cloud*.

9. Cuisiner économe

Couvrir les casseroles pour raccourcir le temps de cuisson et économiser 25 % d'électricité ou de gaz, couper les plaques électriques un peu avant la fin de la cuisson, éviter d'ouvrir trop souvent la porte du four pour vérifier la cuisson, si le nettoyage à la main ne suffit pas, démarrer la pyrolyse après une cuisson (le four est déjà chaud).

10. Entretenir sa chaudière

C'est obligatoire tous les ans et une chaudière mal entretenue, c'est une surconsommation de 10 à 12 %.

Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) : ce qu'il faut retenir

En France, 5,2 millions* de logements sont considérés comme des passoires thermiques. Pour lutter contre cette situation et accélérer la transition énergétique, l'État a repensé le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) en 2021. Plus clair grâce aux étiquettes énergétiques, le DPE informe acheteurs, vendeurs, propriétaires et locataires sur la consommation énergétique d'un logement et ses émissions de gaz à effet de serre.

Le DPE, comment ça marche ?

Réalisé par un diagnostiqueur indépendant et certifié, le DPE analyse cinq postes clés :

- Chauffage
- Ventilation
- Eau chaude sanitaire
- Éclairage
- Refroidissement



Calendrier des évolutions réglementaires

- **Depuis août 2022 :** interdiction d'augmenter les loyers des logements classés F ou G.
- **Depuis avril 2023 :** audit énergétique obligatoire lors de la vente des logements classés F ou G avec propositions de travaux.
- **Depuis le 1^{er} janvier 2025 :**
 - Interdiction de louer les logements classés G.
 - Tout logement mis en location doit être classé au minimum en catégorie F (nouveaux contrats, renouvellements ou reconductions tacites).
 - les logements classés E doivent également faire l'objet d'un audit énergétique approfondi lors de leur vente, pour encourager les rénovations énergétiques.
- **En 2028 :**
 - Interdiction de location étendue aux logements classés F.
- **En 2034 :**
 - Interdiction élargie aux logements classés E.

*Les étiquettes Énergie et Climat sont deux informations clés du DPE, obligatoires depuis le 1^{er} janvier 2011.
* Source ADEME*

Trouver un professionnel RGE pour vos travaux

Trouvez facilement un professionnel certifié Reconnu Garant de l'Environnement (RGE) ou un architecte référencé pour vos travaux énergétiques et audits.



Pourquoi consulter l'annuaire ?

- Identifier un professionnel RGE (travaux/audit énergétique).
- Trouver une entreprise référencée pour l'audit énergétique.
- Bénéficier des aides financières (MaPrimeRénov', CEE...).

Comment chercher ?

1. Code postal (ex : 75001, Paris).
2. Rayon de recherche (ex : 5 km).
3. Type de travaux (ouvertures, isolation, audit énergétique logement collectif...).
4. Filtre (entreprises travaillant uniquement pour les particuliers).
5. Cliquez sur « Trouver ».

Bon à savoir

- Vérifiez la certification d'une entreprise via l'annuaire inversé.
- Votre entreprise n'est pas ou mal référencée ? Contactez l'annuaire directement.

Un annuaire en ligne vous permet de trouver rapidement un professionnel RGE proche de chez vous :

<https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>

N'hésitez pas à demander plusieurs devis à titre de comparaison avant de vous engager.

Attention aux fraudes !

- Aucun démarchage autorisé par téléphone au nom d'administrations ou d'organismes publics.
- Ne donnez jamais vos identifiants fiscaux ou vos données personnelles sur des sites non officiels.
- Exigez systématiquement un délai de rétractation de 14 jours.
- Prenez le temps de comparer les devis.
- En cas de doute, contactez un conseiller France Rénov' pour une recommandation locale.
- Un doute ? Une suspicion de fraude ? Contactez la répression des fraudes sur le site signal.conso.gouv.fr et/ou la maison de la justice et du droit la plus proche de chez vous. Si vous êtes mal à l'aise avec les démarches numériques, rapprochez-vous des maisons France Services ou du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre commune.

Ne gaspillez plus votre énergie, réalisez des économies !

Chez vous, chaque geste compte pour réduire votre consommation d'énergie !

Le chauffage et l'eau chaude représentent près de 80 % des dépenses énergétiques d'un foyer : agir sur ces deux postes est donc indispensable. Mais ce ne sont pas les seules pistes d'économies : pensez aussi aux nombreux appareils électriques de votre logement.

En adoptant au quotidien des gestes simples et en choisissant des équipements plus économes, vous pouvez faire des économies significatives.

Les bonnes raisons d'agir maintenant sur votre habitation

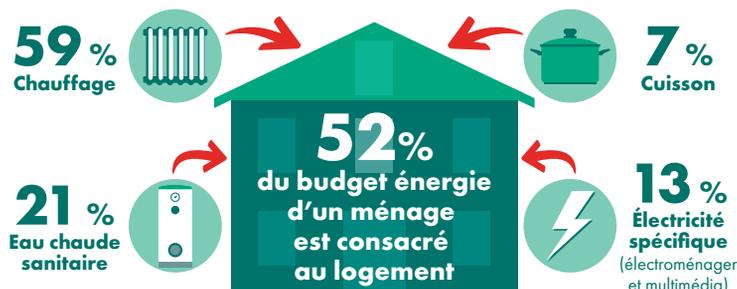
Rénover son logement ou améliorer son installation énergétique, ce n'est pas seulement un geste pour la planète.

C'est aussi :

- Réduire durablement vos factures de gaz et d'électricité ;
- Gagner en confort toute l'année (été comme hiver) ;
- Valoriser votre logement en cas de vente ou de location ;
- Prévenir les pannes et améliorer la sécurité de vos équipements ;
- Bénéficier d'aides financières avantageuses (Certificats d'Économie d'Énergie, MaPrimeRénov', etc.).

UN MÉNAGE CONSACRE EN MOYENNE 8,5 % DE SON BUDGET ANNUAL À SES FACTURES D'ÉNERGIE, SOIT 2 900 € PAR AN !

LE LOGEMENT, 1^{ER} POSTE DE CONSOMMATION D'ÉNERGIE



Pourquoi passer au thermostat programmable ?

Deux fonctions pour un confort optimal :

- Programmation de la température selon :
 - La présence ou l'absence en journée ;
 - Les jours de la semaine (travail vs. week-end) ;
 - Les périodes de l'année (activité vs. vacances).
- Régulation intelligente en fonction :
 - De la température extérieure ;
 - Des apports gratuits de chaleur (soleil, cuisson)...

Économies potentielles :

- Jusqu'à 270 €/an pour une maison chauffée à l'électricité (base : facture de 1 800 €/an) ;
- Jusqu'à 210 €/an pour une maison chauffée au gaz (base : facture de 1 400 €/an).

Choisir et maintenir une température ambiante adaptée :

- Températures conseillées :
 - 19-20 °C en journée ;
 - 16-17 °C la nuit.

=> Baisser la température de 1 °C = 7 % d'économies d'énergie

- Types d'équipements compatibles :

- Radiateurs électriques ;
- Chaudières, planchers chauffants, pompes à chaleur ;
- Modèles filaire ou sans fil, centralisés ou avec récepteurs individuels.



Un projet de rénovation ?

Vous souhaitez prochainement effectuer des travaux de rénovation énergétique performante ou globale dans votre logement et bénéficier de MaPrimeRénov' ? Sachez qu'un tiers de confiance, Mon Accompagnateur Rénov', est obligatoire depuis 2023 pour bénéficier de subventions pour des travaux de rénovation énergétique d'un certain montant.

En savoir plus :

<https://france-renov.gouv.fr/mon-accompagnateur-renov>

Ne négligez pas l'entretien de votre chaudière

Attention, vous avez l'obligation légale d'entretenir votre chaudière à gaz au moins une fois par an !

- Une chaudière propre et correctement ajustée assure un rendement optimum, émettant peu de gaz à effet de serre et pas de polluant.
- Il est essentiel de maintenir le brûleur propre et bien réglé.
- Le conduit de fumée doit être ramoné une fois par an conformément à la réglementation. Entretien régulièrement, votre chaudière fonctionnera deux à trois fois plus longtemps, avec 5 fois moins de pannes et jusqu'à 10 à 12 % de gaz consommé en moins dans les zones rurales*.

Ne négligez pas vos déplacements

- Diminuer sa vitesse de 20 km/h.
- Pensez au GPL-c, le carburant malin et économique !
- Avec plus de 270 stations approvisionnées, Vitogaz France est présente dans les zones rurales comme en ville pour vous offrir une solution de mobilité accessible... et plus économique !

Ne négligez pas la climatisation

Elle apporte confort été comme hiver, améliore la qualité de l'air et peut réduire votre consommation d'énergie.

Des primes sont disponibles pour l'installation de modèles performants. Pensez-y pour allier confort et économies !

Optimisez votre consommation en intervenant dans votre logement existant*

À quoi sert la rénovation globale ?

La rénovation globale de votre logement offre plusieurs avantages significatifs :

1. **Économies d'énergie** grâce à la mise à jour de l'isolation et des équipements.
2. **Augmentation potentielle de la valeur de votre maison.**
3. **Réduction** de votre **empreinte carbone** en améliorant l'efficacité énergétique.
4. **Amélioration du confort thermique et acoustique** à l'intérieur de votre logement.
5. Accès à des **incitations financières.**
6. **Amélioration** globale de votre **qualité de vie.**

Quels sont les avantages de l'installation d'une chaudière à très haute performance énergétique ?

Une chaudière à Très Haute Performance Énergétique (THPE) définit une chaudière dont l'efficacité énergétique saisonnière est au moins égale à 92 %.

Ainsi, ce type de chaudière désigne un équipement affichant les meilleures performances énergétiques parmi tous les modèles disponibles sur le marché.

La chaudière à très haute performance énergétique vous apporte de nombreux avantages.

Profitez :

- D'une diminution de votre consommation de gaz ;
- De la possibilité de chauffer votre espace et de disposer d'eau chaude simultanément ;
- D'une réduction de votre facture d'énergie.



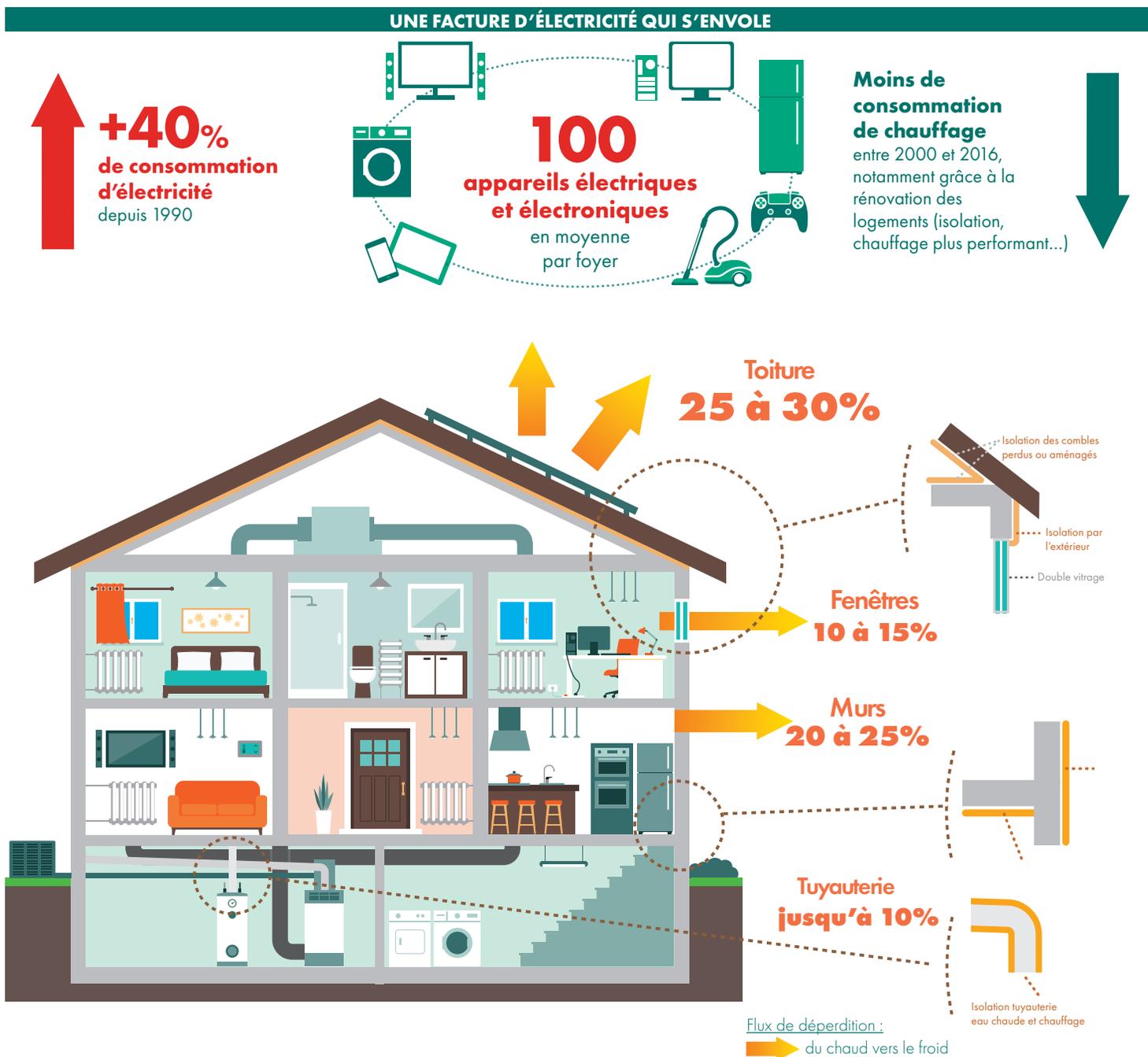
* Source : ADEME, informations non contractuelles, juillet 2022.

Pourquoi isoler ?

Une maison bien isolée nécessite moins de travaux d'entretien.

Une grande partie de la chaleur peut s'échapper par le toit, les murs et les fenêtres. Il est donc important d'apporter une attention particulière à ces éléments de construction.

Quand on sait que 25 à 30 % des pertes thermiques d'une maison proviennent du toit, il est primordial d'y accorder une attention toute particulière.



L'EAU POTABLE : ATTENTION AUX FUITES

150 litres d'eau potable par Français/jour, c'est beaucoup



7% pour la boisson et la préparation des repas.

93% pour l'hygiène corporelle, les sanitaires, la lessive, la vaisselle et l'entretien de l'habitat.



Un robinet qui goutte = 120 litres/jour en moyenne



Une chasse d'eau qui fuit = plus 60 litres/jour

Mode opératoire de déclaration de projet de rénovation

En faveur des économies d'énergie Client Vitogaz France

AVANT L'ÉDITION ET LA SIGNATURE DU DEVIS, AU PLUS TÔT 14 JOURS AVANT D'EFFECTUER VOTRE DEMANDE DE PRIME, VOUS DEVEZ OBLIGATOIREMENT :

- Enregistrer une demande d'aide financière sur le site internet à l'adresse suivante ;
www.vitogaz.com*
- Avoir reçu une lettre d'engagement de Vitogaz France à vous verser une aide financière.

1. Simulez votre éco-prime**

En moins d'une minute, vous simulez et calculez en ligne le montant de l'aide financière que vous pouvez percevoir en fonction de vos travaux et de vos revenus.

Vous recevez :

- une confirmation de votre inscription par e-mail après avoir complété les informations obligatoires,
- vos codes d'accès au service dédié à l'enregistrement des pièces attendues par les services de l'État pour la constitution du dossier.

2. Vous recevez une lettre d'engagement de Vitogaz France

Cette lettre marque l'engagement de Vitogaz France à vous verser une prime pour la réalisation des travaux d'économies d'énergie conformément au Programme VITAZECO. Le montant de l'aide financière indiqué sur cette lettre est estimé par rapport aux paramètres que vous avez mentionnés dans le simulateur. À réception du dossier complet, Vitogaz France vérifiera les données techniques inscrites sur la facture des travaux afin de confirmer le nombre de Certificats d'Économies d'Énergie obtenus en fonction de la réglementation en vigueur.

3. Vous choisissez votre professionnel et vous signez votre devis

Vous pouvez vérifier en ligne la qualification RGE du professionnel qui va réaliser les travaux sur le site du gouvernement :

<https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>

4. Vous envoyez votre dossier complet à Vitogaz France

Une fois les travaux terminés, vous enverrez par voie postale toutes les pièces justificatives que vous aurez au préalable déposées au fur et à mesure de l'avancement de votre dossier sur votre espace personnel en ligne.

Vous rassemblez, entre autres :

- Une copie du devis des travaux signé et daté par vos soins ;
- Une copie des informations relatives au matériel installé ;
- Un original de l'Attestation sur l'Honneur préremplie signée par vous-même et le professionnel en charge des travaux ;
- Une copie de la facture des travaux acquittée ;
- Une copie de l'attestation RGE du professionnel.

Vous adressez votre dossier complet dans les deux (2) mois à compter de la date de facturation à l'adresse suivante :

VITOGAZ FRANCE - PROGRAMME VITAZECO – Tour LANDSCAPE - 6, Place des Degrés - 92045 La Défense Cedex

Vitogaz France se chargera de réaliser le contrôle réglementaire du chantier selon un référentiel par un organisme d'inspection accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). Vitogaz France adressera l'aide financière sous réserve de la qualité des travaux réalisés et en accord avec la réglementation.

* Si vous n'avez pas accès à internet, vous devez contacter Vitogaz France au 0 977 40 41 42 avant l'édition et la signature de votre devis

(ou 14 jours après au maximum), sous peine d'irrecevabilité de votre dossier au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie. Appel non surtaxé.

** Cette prime n'est pas cumulable avec la prime Certificats d'Économies d'Énergie proposée par les autres vendeurs d'énergie et vendeurs de carburants.



CONTRAT DE FOURNITURE

Gaz propane vrac

Clientèle Particuliers



Chère Cliente, Cher Client,

Vous venez de choisir la solution VITOEZECO pour satisfaire et optimiser tout au long de votre contrat vos besoins quotidiens en énergie, et nous vous en félicitons.

Comme vous, nous croyons à un certain nombre de valeurs fondamentales parmi lesquelles nous plaçons en tout premier lieu l'importance des rapports humains.

C'est cette dimension humaine qui nous a conduits à bâtir notre Relation Clients sur le développement de services innovants et chaleureux, comme le souligne si bien notre signature "En avance par Nature".

• **Prise de commande / Info-Livraison**

- Commandez votre gaz propane en ligne sur votre Espace Client accessible 24 h/24 et 7 jours/7. Un résumé de votre commande vous sera adressé par e-mail et vous pourrez suivre, en ligne, l'évolution de votre livraison.
- Le service Info-Livraison, en charge de la planification de votre livraison, est à votre disposition au 0 977 401 101*, sur une large plage horaire : de 8 h à 18 h 30 du lundi au vendredi, ainsi que les samedis de novembre à mars de 9 h à 13 h.

• **Centre de Service à la Clientèle**

En composant le 0 977 401 101*, vous pourrez, de 8 h à 18 h 30, obtenir facilement les réponses à toutes vos questions d'ordre commercial, administratif, technique ou comptable.

Vous serez mis en relation avec le (la) Chargé(e) de Clientèle qui assure le suivi de votre dossier.

• **Site internet et Espace Client Vitogaz France**

- Le site internet www.vitogaz.com vous donne la possibilité de consulter et d'accéder en permanence à des informations pratiques sur votre contrat, et notamment nos barèmes.
- L'Espace Client sécurisé, pratique et utile, vous permet d'accéder en permanence et gratuitement à une information personnalisée :
 - Trouver les réponses à vos interrogations sur votre contrat ;
 - Connaître votre prix et les dernières variations du barème de prix de vente du gaz propane ;
 - 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 ;
 - Signaler et déclarer votre déménagement...

Les collaborateurs Vitogaz France vous remercient de votre confiance et se tiennent en permanence à votre disposition pour vous apporter les prestations de qualité que vous êtes en droit d'attendre.

Veillez agréer, Chère Cliente, Cher Client, l'expression de nos sentiments dévoués.

Le Directeur de la Relation Clients

Contrat de fourniture de propane en vrac VITOGAZ et de prestations de contrôle et d'entretien

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Client Propriétaire : Client propriétaire du bien immobilier alimenté en gaz propane.

Client Locataire : Client locataire du bien immobilier alimenté en gaz propane.

Client : Client locataire ou propriétaire du bien immobilier alimenté en gaz propane.

Stockage : Réservoir(s) muni(s) de tous les accessoires prévus par la réglementation en vigueur (cf. consignes de sécurité du Livret de fourniture de gaz propane vrac VITOGAZ).

ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT

VITOGAZ FRANCE s'engage, après expiration du délai légal de rétractation (conformément à l'article « Annulation du Contrat – Droit de rétractation »), à assurer les livraisons de propane dans un ou plusieurs réservoirs, propriété de VITOGAZ FRANCE ou du Client, selon les options choisies par le Client aux conditions particulières et sur la fiche standardisée remise.

En contrepartie, le Client s'engage à réserver à VITOGAZ FRANCE l'exclusivité de son approvisionnement en propane à l'adresse de livraison spécifiée aux conditions particulières du présent contrat et l'exclusivité des prestations de contrôle et d'entretien du (des) réservoir(s), sauf application des dispositions de l'article 7.2 du présent contrat.

Les parties au présent contrat s'engagent à avoir une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

ARTICLE 3 - PROPRIÉTÉ DU STOCKAGE

L'identité du propriétaire du stockage est précisée dans les conditions particulières.

3.1 : Mise à disposition d'un réservoir VITOGAZ

VITOGAZ FRANCE met à la disposition du Client, après l'expiration du délai légal de rétractation, un ou plusieurs réservoirs VITOGAZ, aérien(s) ou enterré(s), muni(s) de tous les accessoires prévus par la réglementation en vigueur. Ce Stockage reste la propriété inaccessibles et insaisissables de VITOGAZ FRANCE, à l'exception du matériel installé en aval du manchon isolant du réservoir pour un réservoir enterré et du limiteur de pression pour un réservoir aérien (tel que repris dans les schémas explicatifs des « consignes de sécurité pour réservoirs aériens de GPL » et des « consignes de sécurité pour réservoirs enterrés de GPL à protection cathodique » figurant dans le livret de fourniture gaz propane vrac VITOGAZ remis au Client) incluant le collecteur et/ou les armoires de jumelage en cas de couplage/jumelage ou tout matériel spécifique, dont le Client aura la charge et l'entretien sous son entière responsabilité sauf mentions contraires stipulées aux conditions particulières.

3.2 : Réservoir propriété Client

3.2.1. Client déjà propriétaire d'un réservoir :

Le Client propriétaire de son réservoir devra notamment adresser à VITOGAZ FRANCE, pour que son exploitation soit possible conformément aux exigences du Code de l'environnement et de l'Arrêté du 20/11/2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples, les documents suivants :

- copie du certificat de propriété du réservoir,
- dossier d'exploitation du réservoir comprenant notamment :
 - dossier descriptif du réservoir avec la notice d'instruction et la déclaration de conformité, l'État Descriptif Initial (ESP TDC) ou reconstitué (néo-soumis) et l'identification et le réglage des accessoires de sécurité avec en particulier la déclaration CE pour les soupapes et leur notice d'instruction,
 - la preuve de dépôt de la Demande de Mise en Service (DMS)
 - le registre consignait les opérations datées relatives aux contrôles réglementaires (Contrôle de Mise en Service (CMS), Inspections Périodiques (IP), Requalifications Périodiques (RP), Contrôles Après Intervention (CAI)), aux incidents, aux événements, aux réparations et modifications,

- les attestations des deux dernières RP et les IP réalisées sur la même période, le compte-rendu du dernier Contrôle de Mise en Service (CMS),

- pour les réservoirs suivis en service avec un Plan d'Inspection (PI), le Plan d'Inspection et le registre consignait les Contrôles de Routine (CR) effectués à chaque livraison,

- attestation d'assurance du réservoir.

Le Client devra obligatoirement transmettre une copie de ces documents à VITOGAZ FRANCE, qui procédera aux livraisons après validation des éléments fournis par son Service Technique, consécutivement à une visite d'agrément facturée au tarif en vigueur selon le barème TEC-2.

3.2.2. Achat d'un réservoir neuf ou à l'état neuf VITOGAZ :

Le Client pourra acheter, à la signature du présent Contrat, dans le cadre d'un contrat de vente de réservoir GPL spécifique, un ou plusieurs réservoirs VITOGAZ, aérien(s) ou enterré(s), muni(s) de tous les accessoires prévus par la réglementation en vigueur.

Le prix initial de vente du réservoir et son délai d'installation sont rappelés aux conditions particulières.

Dans cette hypothèse, les clauses du Contrat relatives au Client propriétaire de son réservoir s'appliqueront à compter de la date d'acquisition dudit réservoir par le Client.

ARTICLE 4 - IMPLANTATION DU STOCKAGE

4.1 : Réservoir mis à disposition et propriété VITOGAZ FRANCE

L'implantation du Stockage est définie en accord avec VITOGAZ FRANCE, sur plan, conformément à la réglementation en vigueur relative aux installations de réservoirs fixes d'hydrocarbures liquéfiés.

Le cas échéant, il appartient au Client Propriétaire d'avertir préalablement VITOGAZ FRANCE, des contraintes réglementaires locales (dispositions d'un PPRN, PPRI, PPRT, arrêté municipal...) ou de tout autre risque particulier prévisible (zone inondable...) pouvant avoir un impact sur l'implantation envisagée du Stockage, ceci afin que la société VITOGAZ FRANCE puisse prendre toutes mesures compensatoires rendues nécessaires.

Le transport et la mise en place du réservoir VITOGAZ seront réalisés, conformément à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art, par une entreprise dûment mandatée par VITOGAZ FRANCE.

Les travaux nécessaires à cette implantation, notamment travaux de génie civil, dalles en béton, clôture conforme dans les cas où la réglementation l'exige, réalisation de la fosse, retrait des terres et leur évacuation, fourniture éventuelle du remblai pour les réservoirs enterrés, fourniture et mise en place des dispositifs et des installations prescrits pour la prévention et la lutte contre l'incendie, fourniture et raccordement du réservoir VITOGAZ aux appareils d'utilisation seront réalisés par une entreprise dûment mandatée par le Client Propriétaire, sauf dispositions contraires prévues aux conditions particulières du contrat.

L'ensemble des frais relatifs à ces travaux est à la charge du Client Propriétaire.

Le coût des obligations nouvelles, imposées par un changement de la réglementation en matière de sécurité sur le réservoir, sera à la charge de VITOGAZ FRANCE.

4.2 : Réservoir propriété Client

Le Client, propriétaire de son réservoir, déclare avoir implanté son réservoir conformément à la réglementation en vigueur que VITOGAZ FRANCE peut communiquer au Client cette réglementation sur simple demande.

Le Client s'engage à respecter toutes obligations nouvelles imposées par un changement dans la réglementation en matière de sécurité, et notamment à effectuer sans délai tous travaux de mise en conformité.

N.B. : Dans toutes les hypothèses définies ci-dessus, toute modification du Stockage, de son implantation ou de son environnement sera subordonnée à l'accord préalable écrit de VITOGAZ FRANCE. **Toute modification contraire à la réglementation en vigueur est strictement interdite et engagera la responsabilité exclusive du Client sans que ce dernier puisse invoquer tout éventuel historique de livraison.**

De plus, le Contrat sera suspendu de plein droit et le Client disposera d'un délai de deux (2) mois, à compter de la notification par VITOGAZ FRANCE de la non-conformité, pour effectuer les travaux de mise en conformité. Ces travaux seront subordonnés à l'accord préalable de VITOGAZ FRANCE.

La bonne réalisation des travaux devra être notifiée à VITOGAZ FRANCE par tous moyens écrits. Passé ce délai, il sera fait application de l'article 11.

ARTICLE 5 - DÉCLARATIONS ET AUTORISATIONS

Le Client déclare qu'il est propriétaire des lieux où le Stockage est installé, ou, s'il en est locataire, qu'il a obtenu toutes les autorisations nécessaires de son propriétaire. Il appartient au Client de faire les déclarations ou d'effectuer les demandes d'autorisations réglementaires auprès des administrations concernées. Dans le cas où une demande de dérogation à une limitation de circulation fixée par l'Autorité Administrative est nécessaire pour pouvoir accéder au lieu d'implantation du Stockage, le Client s'engage à obtenir les autorisations idoines auprès de l'Administration concernée (Services de Mairie le cas échéant). À défaut, le Contrat sera résilié aux torts du Client dans les conditions de l'article 11.3.

ARTICLE 6 - CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS

Le remplissage du réservoir en propane ne pourra avoir lieu qu'après réception par VITOGAZ FRANCE du Certificat de Conformité d'Installation Intérieure ou tout autre document validant la conformité de l'installation prévu par la réglementation en vigueur, qui doit être dûment renseigné et validé par un organisme agréé (ex : QUALIGAZ), désigné par l'administration compétente.

De même, toute modification (y compris changement de chaudière) apportée ultérieurement à l'installation et/ou toute remise en sécurité d'une installation suite à un incident devront être signalées à VITOGAZ FRANCE et donneront lieu à l'obtention d'un nouveau Certificat de Conformité d'Installation Intérieure qui devra être adressé immédiatement à VITOGAZ FRANCE.

Dans le cas d'un réservoir propriété Client, le Client devra, en plus de la délivrance du Certificat de Conformité d'Installation Intérieure, adresser à VITOGAZ FRANCE les autres documents exigés par le présent Contrat (cf. article 3.2.1).

Dans tous les cas précités, le Certificat de Conformité d'Installation Intérieure ou tout autre document validant la conformité de l'installation devra être fourni par le Client, avant la première livraison, à ses frais.

Les consignes de sécurité relatives au Stockage et à l'exploitation de l'installation figurent dans le livret de fourniture gaz propane VITOGAZ remis au Client au jour de la signature du Contrat. Les consignes de sécurité relatives au Stockage sont également apposées sur le réservoir. Ainsi, le Client reconnaît avoir une parfaite connaissance de l'ensemble de ces consignes et s'engage à respecter les règles de sécurité applicables à la conformité du Stockage, à son environnement et à son accessibilité. Le Client s'engage en outre à prendre toutes les dispositions nécessaires sur sa propriété pour ne pas mettre en danger le personnel VITOGAZ FRANCE ou les prestataires de service amenés à intervenir sur le réservoir ainsi qu'à procéder aux livraisons (condamnation des accès dangereux sur sa propriété notamment), sauf à engager sa responsabilité.

Dans le cas où le terrain d'emprise du réservoir de gaz est situé dans une zone réglementée d'incendie de forêt (suivant le Code Forestier ou le Plan de Prévention des Risques d'Incendie de Forêt), le Client assurera le débroussaillage de l'environnement du réservoir tel que prescrit. Le Client devra maintenir à tout moment, sous sa responsabilité, les abords du Stockage dans l'état initial débroussaillé. À défaut, sa responsabilité, en cas de dommage lié à un incendie, pourra être engagée.

En toutes hypothèses, le Client maintiendra en bon état de propreté le matériel qui lui est confié, ainsi que les abords du Stockage. Le matériel devra rester accessible à tout moment.

ARTICLE 7 - VISITES ET ENTRETIEN DU STOCKAGE

7.1 : Réservoir propriété VITOGAZ FRANCE

VITOGAZ FRANCE effectue les contrôles de routine et l'entretien du Stockage VITOGAZ à l'exception du lessivage dudit Stockage qui incombe au Client (cf. article 6). Ces prestations donnent lieu au versement par le Client Propriétaire d'une Redevance Annuelle de Maintenance définie aux conditions particulières.

En sa qualité de propriétaire du Stockage, VITOGAZ FRANCE assure également les inspections périodiques et les requalifications comme suit :

- Réservoirs aériens : inspections périodiques dans un délai maximum de 48 à 72 mois suivant les cas et requalifications périodiques suivant réglementation.
- Réservoirs enterrés : première inspection périodique dans les 12 mois suivant le mois de mise en place, puis dans un délai maximal de 48 mois ensuite, ainsi que les requalifications périodiques suivant réglementation.

Le Client s'engage à se soumettre à ces visites réglementaires obligatoires et à leurs conséquences éventuelles.

Tous les frais de déplacements relatifs à une intervention en urgence des prestataires de service spécialisés, réalisée à la demande du Client et

malgré une expertise téléphonique préalable, ne concernant pas le matériel confié et entretenu par VITOGAZ FRANCE, seront facturés au Client conformément au barème TEC-2 en vigueur.

Les frais consécutifs au fait ou à la négligence du Client seront à sa charge.

En cas de passage inutile du technicien lors d'une inspection périodique prévue, les frais de cette inspection non réalisée seront facturés selon les frais prévus par le barème TEC2 en vigueur.

Les opérations de réparation du Stockage confié, consécutives à des dégradations du fait du Client ou d'un tiers, à l'affaissement du terrain sur lequel a été initialement mis en place le réservoir ou à des détériorations du fait du Client ou d'un tiers, engageront la responsabilité du Client et lui seront facturées par VITOGAZ FRANCE suivant les coûts de remplacement et de remise en état réellement engagés, le partage des responsabilités ne s'opérant qu'en application du droit commun.

7.2 : Réservoir propriété Client

Le Client propriétaire de son réservoir doit effectuer les contrôles périodiques réglementaires conformément à l'arrêté du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples.

Précisément, le client s'engage à communiquer à VITOGAZ FRANCE avant la première livraison, le dossier d'exploitation complet du réservoir comprenant notamment les attestations de contrôle périodique et les attestations de requalification périodique (cf. article 3.2.1). En cours de contrat, et en sa qualité de propriétaire de ce matériel sous pression, le Client devra s'assurer de la réalisation de l'ensemble des contrôles réglementaires de son matériel suivant les échéances fixées par la réglementation en vigueur et sous son entière responsabilité.

À défaut, l'article 11 s'appliquera.

De même, si l'installation le nécessite (capacité totale du Stockage supérieure ou égale à 6 tonnes), le Client effectuera, sous son entière responsabilité, conformément à la réglementation en vigueur et notamment l'arrêté du 23/08/2005 modifié (rubrique 4718) :

- la déclaration du Stockage auprès de la préfecture au titre des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), dont le Client s'engage à remettre le récépissé à la société VITOGAZ FRANCE,
- le contrôle de l'installation six (6) mois après sa première mise en service puis tous les cinq (5) ans. À ce titre, le Client s'engage à informer VITOGAZ FRANCE en cas d'éventuelles difficultés suite à ces contrôles.

À la demande du Client, les prestations visées aux alinéas qui précèdent pourront toutefois être assurées et facturées par VITOGAZ FRANCE sur devis selon la nature de la prestation envisagée.

N.B. : Dans toutes les hypothèses définies ci-dessus, VITOGAZ FRANCE assure au Client une assistance relative à la sécurité du Stockage, dans le cadre d'accords professionnels passés avec des prestataires de service spécialisés.

Le Client avisera immédiatement VITOGAZ FRANCE de toute anomalie, fonctionnement defectueux ou dommage survenu au Stockage ou aux abords du Stockage et ne l'utilisera pas jusqu'à ce qu'une réparation ait été effectuée par VITOGAZ FRANCE ou un tiers mandaté. Il confirmera sa déclaration par lettre recommandée avec AR dans les huit (8) jours suivant son appel et prendra par ailleurs, s'il y a lieu, toutes mesures utiles pour sauvegarder les droits respectifs des parties.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS - RESPONSABILITÉS - ASSURANCES

8.1 : Obligations de VITOGAZ FRANCE

VITOGAZ FRANCE s'oblige à livrer le propane dans les délais et conditions mentionnés à l'article « FOURNITURE DE PROPANE ».

VITOGAZ FRANCE engagera sa responsabilité contractuelle en cas de retard de livraison et indemniserà le Client du préjudice occasionné, sur présentation de justificatif, sous réserve de l'application des dispositions de l'Article 15 relatives à la force majeure et autres empêchements.

En cas d'erreur de facturation, VITOGAZ FRANCE procédera au remboursement des sommes indûment prélevées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande de remboursement du Client.

En outre, VITOGAZ FRANCE est tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux (2) ans, la garantie légale est applicable

à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux (2) ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente (30) jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Enfin, VITOGAZ FRANCE sera responsable des dommages causés de son fait et devra assurer cette responsabilité auprès d'une compagnie d'assurances, et pouvoir justifier, sur demande, de la souscription de cette assurance et du paiement de ses primes.

- Réservoir propriété VITOGAZ FRANCE

VITOGAZ FRANCE assure les réservoirs VITOGAZ mis à disposition contre les risques d'incendie et d'explosion.

8.2 : Obligations du Client

Le Client sera responsable des dommages causés de son fait, à lui-même, à VITOGAZ FRANCE ou à des tiers. Il devra assurer cette responsabilité auprès d'une compagnie d'assurances et pouvoir justifier, sur demande, de la souscription de cette assurance et du paiement de ses primes.

En cas d'événements de type « catastrophes naturelles » tel que défini par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982 modifiée et après publication au Journal Officiel de la République française, d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle, le Client devra déclarer le sinistre à son assureur dès lors qu'il en a connaissance et au plus tard dans les dix (10) jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle.

- Réservoir propriété Client :

Le Client, propriétaire de son réservoir, sera légalement responsable des dommages causés de son fait, tant à lui-même, qu'à VITOGAZ FRANCE ou à des tiers.

Il devra assurer cette responsabilité auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et adresser à VITOGAZ FRANCE une copie de

l'attestation d'assurance de son réservoir justifiant de la souscription de cette assurance et du paiement des primes correspondantes à tout moment.

N.B. : En toute hypothèse, VITOGAZ FRANCE ne pourra être tenue responsable des dommages ayant notamment pour origine la végétation aux abords du Stockage dont il appartient au Client d'assurer le débroussaillage tel que convenu à l'article « CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS ».

ARTICLE 9 - FOURNITURE DE PROPANE

VITOGAZ FRANCE fournira au Client le propane par camion-citerne équipé de moyens de dépotage et de comptage. À chaque livraison, un bon de livraison indiquant le volume et la température du produit livré suivant les indications du volucompteur, sera transmis au Client. À ce titre, seul le volucompteur du camion de livraison, instrument de mesure agréé par l'Administration, est utilisé par VITOGAZ FRANCE pour facturer la livraison au Client. Ainsi, la jauge équipant le réservoir de gaz propane n'est qu'indicative et a pour seul objet de permettre au Client de passer commande lorsqu'elle affiche un niveau inférieur à 20 % et au chauffeur-livreur de vérifier que le remplissage total de la cuve n'excède pas 85 % conformément aux exigences réglementaires. Lors de la signature du contrat, ou à tout moment durant son exécution, le Client prendra toutes dispositions pour que la livraison s'effectue aux conditions indiquées par VITOGAZ FRANCE. Il veillera, en particulier, à ce que les voies d'accès soient maintenues dégagées et en bon état et autorisera, même en son absence, l'accès permanent au Stockage. Par ailleurs, il est précisé que le chauffeur-livreur pourrait être amené à interrompre ses opérations de livraison ou même à refuser une livraison en cas de risque identifié pour la sécurité des personnes et/ou des biens, sans que le Client puisse invoquer une quelconque antériorité ni prétendre à une éventuelle indemnisation à ce titre.

Le Client peut opter pour l'un des deux modes de livraison suivants :

9.1 : Livraison à l'initiative de VITOGAZ FRANCE (VITOMATIC)

Dans le cadre de ce service, les livraisons sont effectuées automatiquement, éventuellement en l'absence du Client, par tournées dont la périodicité sera déterminée selon ses besoins présumés. L'approvisionnement impliquera généralement le remplissage dans la limite de la capacité de Stockage disponible. Il appartiendra cependant au Client de surveiller le niveau de sa jauge et de solliciter un réapprovisionnement si le niveau du propane se situe en dessous de 20 %, indication donnée par la jauge équipant le réservoir. Dans ce cas, VITOGAZ FRANCE procédera à un approvisionnement dans les sept (7) jours ouvrés suivant l'appel du Client. Ce mode de livraison automatique permettant à VITOGAZ FRANCE d'optimiser ses coûts logistiques est adapté aux Clients utilisant le gaz pour le chauffage et dont la consommation est régulière d'une année sur l'autre. Ainsi, si en cours de contrat le Client a une consommation réelle manifestement inférieure à celle évaluée par ses soins au jour de la signature du Contrat ou en cas de refus d'une ou plusieurs livraison(s) automatique(s) par le Client, VITOGAZ FRANCE se réserve le droit de supprimer le service VITOMATIC, le Client passant au mode de livraison à la commande et au tarif applicable à ce mode de livraison. VITOGAZ FRANCE notifiera au Client par écrit cette modification.

Tant que le réservoir n'est pas à son emplacement définitif, la livraison à l'initiative de VITOGAZ FRANCE ne pourra pas être activée. Dans l'attente de la mise en place du réservoir à son emplacement définitif, le Client doit passer commande selon les modalités visées au 9.2 ci-dessous.

9.2 : Livraison à la commande

Pour le Client ayant opté pour le système de livraison à la commande, les livraisons sont effectuées dans le délai de sept (7) jours ouvrés suivant la commande du Client passée par téléphone, courrier ou via l'Espace Client sur le site www.vitogaz.com, sous réserve de l'application des dispositions de l'Article 15 relatives à la force majeure et autres empêchements.

Pour des raisons techniques liées aux volucompteurs des camions de livraison, le Client est informé que la quantité minimale pour toute commande est de 100 kg de gaz.

ARTICLE 10 - FACTURATION - PAIEMENT

10.1 : Facturation

10.1.1 La fourniture de propane est facturée au Client, à la tonne, selon un terme proportionnel à la quantité livrée.

Le barème des prix VITOGAZ FRANCE en vigueur à la date de signature du Contrat est joint aux conditions particulières.

Le barème VITOGAZ FRANCE peut varier à la hausse comme à la baisse en fonction des évolutions pouvant intervenir sur ses différents éléments constitutifs.

Les prix mentionnés au barème et leurs évolutions dépendent notamment :

- de la quantité commandée,
- du mode de livraison choisi par le Client,
- du type de Stockage,

- des prix d'accès au produit soumis à la fluctuation des cours internationaux du propane et à la variation de la parité euro/dollar,
- de l'augmentation de nos coûts unitaires d'exploitation (frais de stockage massif, coûts de transport, charges fixes de fonctionnement et de gestion administrative), sous l'impact notamment de l'inflation et des évolutions structurelles du marché du GPL,
- des investissements permanents liés au parfait maintien des infrastructures de stockage primaires et secondaires,
- de la fiscalité applicable (notamment TICPE), étant précisé que toute évolution de la fiscalité, y compris environnementale est intégralement et automatiquement répercutée au bénéfice ou à la charge du Client sans autre formalité,
- des coûts liés aux obligations réglementaires en matière de sécurité et de mise aux normes environnementales des installations primaires de stockage,
- du coût lié aux Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), mis en œuvre pour répondre aux obligations réglementaires en matière de promotion de l'efficacité énergétique.

Le Client dispose, sur son Espace Client après inscription via le site www.vitogaz.com, des conditions tarifaires qui lui sont applicables ainsi que de leurs trois dernières évolutions. Cette inscription est gratuite et peut être effectuée à tout moment. Le barème en vigueur est consultable à tout moment sur le site www.vitogaz.com et est également communiqué au Client sur simple demande (téléphonique ou écrite) adressée à VITOGAZ FRANCE, afin que le Client puisse bénéficier d'une information complète sur l'état actualisé de l'ensemble des prix qui lui sont appliqués.

• Livraison à la commande

Le prix sera déterminé selon le barème VITOEZECO en vigueur au jour de la commande.

Lors des modifications du prix, le Client en sera informé par écrit (courrier ou e-mail) un mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, et disposera de la faculté de résilier le contrat suivant les modalités prévues à l'article 11.2.

Le Client peut opter pour un prix net garanti de la tonne de propane (« PNG ») pendant une période déterminée.

Cette garantie débutant à sa date de souscription est facturée au Client selon le barème VITOEZECO. À l'issue de la période de garantie, le prix appliqué sera déterminé selon le barème VITOEZECO en vigueur au jour de la commande.

Le prix net garanti est lié au mode de livraison et à la quantité livrée. Ainsi, le prix appliqué au Client en PNG pourra s'écarter du Prix Net Garanti prévu au contrat dans les cas suivants :

- si la quantité livrée est inférieure à 401 kg ;
- si le Client opte pour le service de livraison automatique VITOMATIC (application d'une remise complémentaire) ;
- en cas de changement de la fiscalité applicable.

• Livraison VITOMATIC

Le prix sera déterminé selon le barème VITOEZECO en vigueur au jour de la livraison.

Lors des modifications du prix, le Client en sera informé par écrit (courrier ou email) un (1) mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif, et disposera de la faculté de résilier le contrat suivant les modalités prévues à l'article 11.2.

Le Client peut opter pour un prix net garanti de la tonne de propane (« PNG ») pendant une période déterminée.

Cette garantie débutant à sa date de souscription est facturée au Client selon le barème VITOEZECO. À l'issue de la période de garantie, le prix appliqué sera déterminé selon le barème VITOEZECO en vigueur au jour de la livraison.

Toutefois, le prix appliqué au Client en PNG pourra s'écarter du Prix Net Garanti si le Client annule le service de livraison automatique VITOMATIC (suppression de la remise complémentaire liée au VITOMATIC), et/ou en cas de changement de la fiscalité applicable.

10.1.2 Les sommes versées par avance par le Client Propriétaire à VITOGAZ FRANCE

La mise à disposition du Stockage VITOGAZ est facturée au Client Propriétaire, sous la forme d'une Location annuelle ou d'une Consignation, au choix du Client Propriétaire.

Location annuelle : La location annuelle correspondant à la mise à disposition du Stockage VITOGAZ est facturée au Client Propriétaire annuellement en une seule fois en janvier (*prorata temporis* lors de la mise en place du matériel la première année) conformément au barème TEC-2 en vigueur au jour de facturation, dont un exemplaire, en vigueur au jour de la signature du présent Contrat, est joint aux conditions particulières.

À la cessation des relations contractuelles, la location annuelle facturée en début d'année fera l'objet d'un remboursement dans un délai de trente jours suivant le paiement de la dernière facture, sous réserve du paiement des factures restant dues, et au *prorata* du temps restant à courir jusqu'à la fin de l'année en cours.

Consignation : Le Client Propriétaire verse à VITOGAZ FRANCE en une seule fois, à l'issue du délai légal de sept (7) jours prévu par l'article L.221-10 du Code de la consommation, une consignation en garantie de la bonne exécution des obligations contractuelles, notamment la restitution en bon état en fin d'usage du Stockage VITOGAZ mis à disposition et du parfait règlement des factures qui n'auraient pas été valablement contestées.

Cette consignation, non productive d'intérêts, sera restituée au Client Propriétaire dans les trente (30) jours à compter de la reprise du réservoir, laquelle sera effectuée au plus tard dans un délai de trois (3) mois à compter de la résiliation du Contrat. À défaut de restitution dans les délais, les sommes dues seront de plein droit majorées de moitié.

La consignation sera éventuellement diminuée des factures non soldées et des frais prévus aux articles 4, 7, 10 et 11 du présent Contrat.

En revanche, VITOGAZ FRANCE ne peut subordonner la restitution de la consignation à la souscription d'un contrat avec le nouveau propriétaire de la propriété immobilière où le réservoir est installé.

Redevance Annuelle de Maintenance (R.A.M.) : Les contrôles de routine, les inspections et requalifications périodiques assurés par VITOGAZ FRANCE (à l'exception du lessivage du réservoir qui incombe au Client – cf. article 6) sont facturés au Client Propriétaire sous la forme d'une Redevance Annuelle de Maintenance (R.A.M.).

La R.A.M. est facturée au Client Propriétaire en une seule fois en janvier (*prorata temporis* lors de la mise en place du matériel la première année ou de la date de signature du Contrat pour le Client propriétaire de son réservoir) conformément au barème TEC-2 en vigueur au jour de facturation, dont un exemplaire, en vigueur au jour de la conclusion du présent Contrat, est joint aux conditions particulières.

À la cessation des relations contractuelles, la R.A.M. facturée en début d'année fera l'objet d'un remboursement, sous réserve des factures restant dues, dans un délai de trente (30) jours à compter du paiement de la dernière facture, et au *prorata* du temps restant à courir jusqu'à la fin de l'année en cours.

10.1.3 Autres prestations

Les autres prestations assurées par VITOGAZ FRANCE sont facturées au Client en une seule fois, dès leur réalisation.

10.2 : Indexation

Le montant de la location annuelle, de la R.A.M. ainsi que celui des frais d'enlèvement et de neutralisation définis à l'article 11, sont indexés par application de la formule suivante :

$$M = Mo \times \frac{I}{Io}$$

où : M représente le montant actualisé.

Mo représente le montant initial figurant aux conditions particulières ou générales.

I est la valeur actualisée de l'indice CNL (Comité National des Loueurs – Activité distribution avec conducteur et carburants).

Io est la valeur du dernier indice CNL publié en date du 1^{er} janvier de l'année de signature du contrat.

Ces montants seront actualisés le 1^{er} janvier de chaque année, en fonction du dernier indice publié à cette date.

10.3 : Paiement

Les factures VITOGAZ FRANCE sont payables à réception de facture, suivant le mode de paiement défini d'un commun accord aux conditions particulières.

Dans le cas du prélèvement automatique mensuel, les prélèvements démarrent le 5 ou le 15 du mois après le premier plein du réservoir ou après la signature du contrat. Le montant du prélèvement initial est déterminé par rapport à la consommation prévisionnelle du Client telle qu'elle a été indiquée par ses soins sous son entière responsabilité dans les conditions particulières de son contrat. Il appartient au Client de s'assurer en cours d'année que sa consommation est conforme à son estimation. Si tel n'est pas le cas, le montant du prélèvement peut être réactualisé en cours d'année afin d'être ajusté à sa consommation réelle. Les prélèvements mensuels sont effectués sur douze (12) mois, sans interruption.

Une régularisation du compte sera effectuée une fois par an, sur la première échéance de l'année comptable suivante. Lors de cette régularisation annuelle, les acomptes mensuels seront actualisés à la hausse comme à la baisse en fonction des livraisons effectuées au Client et de l'évolution

du barème VITOGAZ. Si votre solde s'avère débiteur, Vitogaz France procède à un maximum de 3 prélèvements exceptionnels du montant du solde débiteur auquel s'ajoute la mensualité du mois en cours. En cas de solde débiteur à l'issue de cette régularisation, aucune nouvelle livraison ne pourra avoir lieu tant que le solde dû n'aura pas été réglé dans sa totalité. En cas de solde créditeur, le montant dû au Client lui sera remboursé en une seule fois, déduction faite de la mensualité du mois en cours.

Ces opérations feront l'objet d'une information écrite au Client.

Ainsi, quel que soit le mode de règlement retenu, en cas de non-paiement ou de paiement partiel par le Client des sommes dues, VITOGAZ FRANCE suspendra ses livraisons jusqu'au parfait encaissement des sommes dues. Le cas échéant, VITOGAZ FRANCE pourra également supprimer le service de livraison VITOMATIC après en avoir préalablement averti le Client.

Tout incident de paiement pourra entraîner la facturation des frais de recouvrement liés à un acte judiciaire.

De plus, le non-respect des échéances prévues fera l'objet d'une facturation d'intérêts de retard, quinze (15) jours après mise en demeure, sur la base de trois fois le taux légal en vigueur.

ARTICLE 11 - DURÉE - MODIFICATION - DÉNONCIATION

11.1 : Durée

La durée du présent Contrat est librement négociée entre les Parties pour une période minimum d'un (1) an et limitée à cinq (5) ans ; cette durée est stipulée aux conditions particulières. Le Client reconnaît que différentes durées contractuelles lui ont été proposées, lesquelles ont une incidence sur les modalités financières de son contrat.

Le Contrat prend effet à compter du jour de sa signature par le Client.

Il sera ensuite prorogé pour une durée indéterminée sauf, pour chacune des parties, la faculté de le dénoncer à tout moment par tout moyen écrit moyennant un préavis de trois (3) mois.

Par ailleurs, le présent Contrat sera résolu de plein droit en l'absence de la validation de VITOGAZ FRANCE visée à l'article 3.2 ci avant.

11.2 : Modification des conditions contractuelles

Tout projet de modification à l'initiative de VITOGAZ FRANCE des conditions contractuelles est communiqué au Client par écrit (courrier ou e-mail) au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée.

Le Client pourra, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, et dans un délai de trois (3) mois après l'entrée en vigueur de la modification, résilier le contrat, sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement.

Les frais prévus à l'article 11.3 « Mise en place du réservoir et restitution du réservoir appartenant à VITOGAZ FRANCE » restent néanmoins dus.

11.3 : Dénonciation

- Mise en place du réservoir et restitution du réservoir appartenant à VITOGAZ FRANCE :

La société VITOGAZ FRANCE s'engage à prendre en charge la mise en place initiale du réservoir dans des conditions normales (à l'exclusion d'un éventuel surcoût lié à des circonstances exceptionnelles).

En contrepartie, à la cessation des relations contractuelles, l'enlèvement du réservoir vide appartenant à VITOGAZ FRANCE, lequel sera réalisé par un tiers dûment mandaté, fera l'objet du règlement par le Client Propriétaire des frais d'enlèvement déterminés comme suit, et correspondant notamment aux frais d'approche, de démontage du ou des réservoirs, de fouille pour les réservoirs enterrés, de grutage, de retour sur le parc VITOGAZ FRANCE le plus proche, et de remise en état du réservoir si nécessaire :

- pour un réservoir aérien 1 000 kg, 435,91 € TTC ; 1 750 kg ou 1 900 kg, 575,56 € TTC (barème TEC-2 du 01/01/2025),

- pour un réservoir enterré 1 100 kg, 1 418,67 € TTC ; 1 750 kg ou 1 900 kg, 1 717,34 € TTC (barème TEC-2 du 01/01/2025).

Ces frais sont assujettis à la clause d'indexation figurant à l'article 10.2.

Le remblaiement de la fosse d'accueil d'un réservoir enterré après son retrait demeure à la charge du Client.

Cette intervention de restitution du réservoir sera effectuée dans un délai de trois (3) mois à compter de la résiliation effective du contrat, sous réserve de l'accord du Client et des éventuelles contraintes, techniques notamment, supportées par le Prestataire. Pour permettre le retrait du réservoir dans le délai précité, le Client s'engage à prendre connaissance du formulaire de retrait joint à la lettre actant de la résiliation du contrat puis à le compléter et le retourner obligatoirement sous huitaine à VITOGAZ FRANCE. La disponibilité du Client et l'accessibilité des lieux sont des conditions essentielles au retrait du réservoir dans le délai imparti.

En cas d'échec d'intervention lors d'une mise en place, d'un retrait ou de toute intervention technique obligatoire malgré une prise de rendez-vous préalable, le déplacement inutile sera refacturé par VITOGAZ FRANCE au Client conformément au barème TEC-2 en vigueur.

Le gaz repompé sera remboursé au tarif de la (des) dernière(s) livraison(s) effective(s) au Client ayant acquis le gaz nonobstant la facturation des frais de repompage figurant au barème TEC-2, sauf si le montant de l'avoir de gaz en résultant est inférieur au montant des frais de repompage. En cas de Client Locataire, le Client Propriétaire s'engage à relever le niveau de jauge à l'entrée et à la sortie de chacun des occupants de son logement mis en location et à transmettre l'information à VITOGAZ FRANCE. Le gaz restant au départ du précédent Locataire pourra le cas échéant être refacturé au nouveau Locataire entrant conformément aux relevés de jauge réalisés avec le Propriétaire. Par ailleurs, le gaz correspondant à l'écart de jauge éventuel entre l'ancien et le nouveau Locataire sera refacturé au Propriétaire du logement.

Par ailleurs, et en cas de difficultés exceptionnelles de retrait, VITOGAZ FRANCE pourra faire le choix de procéder à la neutralisation du réservoir. Le réservoir ainsi neutralisé, et donc rendu impropre au Stockage de propane, fera l'objet d'une cession au Client Propriétaire. Les frais de neutralisation du réservoir aérien ou enterré, seront facturés au Client Propriétaire conformément au barème TEC-2 en vigueur ainsi que le coût du réservoir à sa valeur nette comptable.

Ces frais sont assujettis à la clause d'indexation figurant à l'article 10.2.

Dans tous les cas, le coût des moyens exceptionnels mis en œuvre du fait de la modification de l'environnement et de l'accès au Stockage sera supporté par le Client Propriétaire, sur devis adressé au préalable par VITOGAZ FRANCE. Si ces modifications réalisées par le Client sans l'accord préalable de VITOGAZ FRANCE empêchent définitivement la reprise du réservoir et contraignent VITOGAZ FRANCE à procéder à la neutralisation de son matériel, le Client sera redevable à la fois :

- d'une somme égale à la valeur d'un réservoir neuf suivant « barème de vente de réservoirs VITOGAZ » en vigueur (et joint aux conditions particulières) déduction faite des frais liés à la rénovation d'un réservoir.

Les frais de rénovation d'un réservoir enterré s'élèvent à la somme de 1 168 € TTC et recouvrent précisément le changement de protection cathodique (211 € TTC), le traitement de surface complet (324 € TTC) et l'équipement à neuf du réservoir en accessoires (robinet ¾, double clapet d'emplissage, reprise liquide, jauge magnétique, soupape, capot, kit ancrage) (633 € TTC).

Les frais de rénovation d'un réservoir aérien s'élèvent à 484 € TTC et recouvrent précisément le grenailage et le traitement en peinture complet (168 € TTC), le nettoyage interne – ponçage et zincage partiel – finition des filetages (105 € TTC) et l'équipement à neuf du réservoir en accessoires (robinet ¾, double clapet d'emplissage, reprise liquide, jauge magnétique, soupape) (211 € TTC).

- des frais liés à l'opération de neutralisation suivant barème TEC-2.

Dans tous les cas, VITOGAZ FRANCE ne sera pas tenue de remettre les lieux en état.

- Résiliation anticipée :

En cas de résiliation anticipée par le Client, c'est-à-dire en cas de résiliation avant la date d'échéance, des frais de résiliation anticipée du Contrat s'élèvent à 650 € nets seront appliqués. Ils seront toutefois dégressifs et calculés au *pro rata* du temps restant à courir avant l'échéance du présent Contrat.

Ces frais de résiliation anticipée ne s'appliquent pas sur présentation de justificatifs en cas de décès, d'information préalable un (1) mois avant l'échéance du bail, de mutation professionnelle ou de vente du bien immobilier.

Le présent Contrat pourra également être résilié de plein droit sans mise en demeure préalable aux torts du Client dans les cas suivants :

- départ du logement sans en avoir informé VITOGAZ FRANCE préalablement,
- non-respect de la clause d'exclusivité de fourniture et/ou d'entretien du ou des réservoirs,
- modification de l'installation ou de son environnement contraire à la réglementation en vigueur, ou ne permettant plus d'assurer l'approvisionnement en sécurité du stockage (défaut de fourniture des justificatifs d'entretien du réservoir lorsque le Client est propriétaire de ce dernier),
- défaut de fourniture de la dérogation de circulation obtenue auprès des services compétents de la commune de mise en place du matériel et de livraison, lorsqu'une telle dérogation est exigée par la réglementation,
- impossibilité d'accéder au réservoir du fait de l'encombrement et/ou de l'état des voies d'accès afin d'effectuer les contrôles réglementaires,
- défaut de raccordement de la citerne au-delà d'une période de six (6) mois à compter de sa date initiale de mise en place.

Enfin, le présent contrat pourra être résilié aux torts du Client en cas de manquement à l'un de ses engagements contractuels, quinze (15) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec AR adressée par VITOGAZ FRANCE et restée sans effet.

Dans tous ces cas, le Client supportera également les frais de résiliation anticipée d'un montant de 650 € nets au prorata du temps restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat.

En cas de manquement de VITOGAZ FRANCE à son obligation de livraison du propane dans les délais prévus par l'article « FOURNITURE DE PROPANE », le Client pourra procéder à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec AR ou par écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, VITOGAZ FRANCE d'effectuer la livraison dans un délai de huit (8) jours, cette dernière ne s'est pas exécutée dans les délais.

Dans cette hypothèse, le Client obtiendra, le cas échéant, le remboursement de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de dénonciation du Contrat.

À défaut, les sommes dues seront majorées de plein droit.

En cas de faute de VITOGAZ FRANCE dans l'exécution du présent Contrat entraînant pour le Client un préjudice, le Client pourra procéder à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec AR. Dans ce cas, VITOGAZ FRANCE règlera l'ensemble des prestations engendrées par la résiliation du Contrat et notamment les frais de reprise ou de neutralisation du réservoir et de repompage du gaz, le Client conservant son droit de solliciter l'indemnisation de son préjudice devant les juridictions compétentes.

- Dérogation de circulation :

Dans l'hypothèse où une dérogation de circulation serait nécessaire en vue de la mise en place du matériel et/ou de la livraison de gaz, et à défaut pour le Client de fournir une dérogation de circulation permanente préalablement à la mise en place du matériel et/ou à la première livraison de gaz, ce dernier s'engage, avant la mise en place du matériel et/ou avant chaque commande de gaz, à en faire lui-même la demande auprès des services compétents de sa commune. Elle est fournie par courriel à VITOGAZ FRANCE avant la réalisation de la commande.

À défaut de fourniture par le Client de ladite dérogation, pour quelques raisons que ce soit, y compris en cas de refus des services compétents de la commune, la société VITOGAZ FRANCE ne peut être tenue responsable et le présent contrat pourra alors être résilié de plein droit sans mise en demeure préalable aux torts du Client dans les conditions précitées supra au présent article 11.3 des Conditions Générales de Vente.

En l'absence d'obtention d'une dérogation de circulation permanente, le Client ne pourra pas opter au titre du contrat pour les livraisons à l'initiative de VITOGAZ FRANCE (VITOMATIC) prévues à l'article 9.1 des Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 12 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément aux dispositions de la loi n° 80335 du 12 mai 1980, VITOGAZ FRANCE se réserve la propriété du propane livré jusqu'au règlement intégral des factures dues. Le Client pourra cependant consommer le propane, mais cette autorisation sera révoquée sans préavis ni formalités au cas où l'un des paiements ne serait pas effectué à l'échéance. VITOGAZ FRANCE se réserve alors la faculté de résilier le Contrat et de reprendre le propane livré aux frais du Client.

ARTICLE 13 - ANNULATION DU CONTRAT - DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans avoir à justifier d'un motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de signature du présent Contrat par ses soins.

Le présent Contrat est accompagné d'un formulaire type de rétractation, tel que mentionné par les articles L.221-5, L.221-9 et L.221-11 (par renvoi aux dispositions de l'article L.221-5) du Code de la consommation et d'une notice d'information relative à l'exercice du droit de rétractation.

Dans le cas où le Client exercerait régulièrement son droit de rétractation, VITOGAZ FRANCE s'oblige à rembourser, suivant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, la totalité des sommes versées, y compris des frais de livraison, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle VITOGAZ FRANCE aura été informée de la rétractation.

Au-delà, les sommes dues seront majorées de plein droit suivant les taux prévus à l'article L.242-4 du Code de la consommation.

En revanche, si l'annulation est effectuée hors de ce délai, VITOGAZ FRANCE facturera au Client pour non-respect des engagements, les frais de dossier dont le montant figure aux conditions particulières du présent Contrat.

En outre, et conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client exerce son droit de rétractation alors que l'exécution du Contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, à la demande expresse du Client sur papier ou support durable, le Client devra verser à VITOGAZ FRANCE un montant proportionné au prix total de la prestation convenue

au contrat et correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

ARTICLE 14 - CESSIION DU CONTRAT

Pour l'exécution du présent Contrat, à titre provisoire ou définitif, VITOGAZ FRANCE pourra se substituer toute personne morale ou physique de son choix, ce que le Client accepte d'ores et déjà expressément.

Si le Client Propriétaire est amené à céder son bien immobilier, il s'engage à communiquer à VITOGAZ FRANCE, par écrit et dans un délai de 30 jours minimum avant la date du transfert de propriété du bien, les informations relatives au nouvel acquéreur afin qu'il puisse être :

- soit procédé à la signature d'un nouveau contrat si le successeur, sous réserve d'être agréé par VITOGAZ FRANCE, en manifeste le souhait,
- soit procédé à la restitution du réservoir appartenant à VITOGAZ FRANCE dans les termes de l'article 11 du contrat.

En tout état de cause, le Stockage, mis à disposition par VITOGAZ FRANCE, ne peut pas faire l'objet d'une cession lors de la vente du bien immobilier du Client Propriétaire sur lequel est implanté ledit Stockage.

Si le Client Propriétaire est amené à louer sa propriété, il s'engage à communiquer à VITOGAZ FRANCE, par écrit, les coordonnées de son locataire aux fins de procéder à la signature d'un contrat de fourniture de gaz propane vrac VITOGAZ. Par ailleurs, le Client Propriétaire s'engage à prévenir VITOGAZ FRANCE du départ de son locataire dès qu'il en aura connaissance. Afin de faciliter les opérations administratives en cas de changement de locataire, le Client Propriétaire s'engage le cas échéant à réaliser un relevé de jauge dans le cadre de l'état des lieux d'entrée/ de sortie de ses locataires.

De même, le Client Locataire devra prévenir VITOGAZ FRANCE de son départ avec un préavis minimum d'un mois.

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE ET AUTRES EMPÊCHEMENTS

Si l'utilisation ou le ravitaillement de l'installation mise à disposition devient impossible par suite d'un cas de force majeure ou de tous empêchements indépendants de la volonté des parties tels que grèves, arrêts de travail, explosions, incendies, inondations, barrières de dégel, interdiction ou impossibilité de circuler des véhicules liées notamment aux intempéries, guerres, émeutes, restriction à l'exportation ou à l'importation, rationnement, pandémie, etc., le présent Contrat sera suspendu jusqu'à la cessation de ces impossibilités.

En outre, si l'installation envisagée ne peut être réalisée ou livrée conformément aux normes de sécurité, ou si elle se révèle irréalisable par les moyens habituellement mis en œuvre, le présent Contrat sera réputé n'avoir jamais pris effet.

Par ailleurs, en cas de modification fondamentale des circonstances, imposant à VITOGAZ FRANCE une charge inéquitable découlant du présent Contrat, les parties en suspendront ses effets et se consulteront afin de trouver en commun un ajustement équitable à cet accord.

En fin de contrat, VITOGAZ FRANCE pourrait se trouver empêchée d'exécuter son obligation de retrait du réservoir VITOGAZ dans un délai de trois (3) mois à compter de la résiliation effective du Contrat du fait notamment du comportement du Client faisant obstacle à une prise de rendez-vous dans les délais requis ou empêchant l'accès à sa propriété, ce qui constituerait un cas de force majeure exonératoire de sa responsabilité.

ARTICLE 16 - SUR LES FONCTIONNALITÉS ET L'INTEROPÉRABILITÉ DU CONTENU NUMÉRIQUE

Le Client peut s'inscrire sans frais et sans obligation à un Espace Client sécurisé sur le site internet www.vitogaz.com et ainsi accéder aux informations relatives à son contrat (consulter son compte et son historique, les trois dernières variations de barème, passer ses commandes de gaz en ligne, visualiser et payer ses factures, etc.), bénéficier des services associés tels que : alerte jauge, alerte info prix, déménagement, FAQ (Foire Aux Questions), etc.

Les barèmes en vigueur sont consultables à tout moment sur le site www.vitogaz.com.

ARTICLE 17 - RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige concernant l'exécution du présent Contrat, le Client aura la faculté d'adresser une réclamation écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, à : VITOGAZ FRANCE - Centre de Service à la Clientèle - Tour LANDSCAPE - 6, Place Des Degrés - 92045 La Défense Cedex, ou par e-mail à l'adresse cscvitogaz@vitogaz.com.

Le Centre de Service à la Clientèle s'engage à apporter une réponse à la réclamation du Client dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la réception de ladite réclamation. Néanmoins, le Client peut à tout moment saisir le Tribunal compétent de sa contestation.

Par ailleurs, si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse qu'il considère comme satisfaisante de VITOGAZ FRANCE dans un délai de deux (2) mois, le Client pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie : www.energie-mediateur.fr / Le Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09. Ce recours à la médiation ne prive pas le Client de la faculté de saisir toute juridiction compétente par la suite.

En toute hypothèse, ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs.

ARTICLE 18 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé du fait qu'un certain nombre d'informations le concernant, et notamment des données personnelles, sont requises aux fins principalement de mise en œuvre du traitement des commandes et des livraisons de ce dernier, en gaz.

Le Client est aussi informé du fait que VITOGAZ FRANCE en sa qualité de responsable du traitement desdites données, pourra le cas échéant les transmettre à des prestataires de service sélectionnés par ses soins pour assurer la livraison de produit et/ou intervenir sur le réservoir de gaz propane.

Aussi, le Client accepte de fournir à VITOGAZ FRANCE les informations le concernant telles que prévues aux conditions particulières, lesquelles sont nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Le Client accepte également que ces informations soient conservées ensuite par VITOGAZ FRANCE pour être utilisées par elle-même et/ou par un tiers prestataire, et ce, pendant toute la durée du Contrat. VITOGAZ FRANCE procédera ainsi au traitement informatique des données, notamment celles à caractère personnel, qui lui seront communiquées par le Client dans le cadre du présent contrat et pour permettre sa bonne exécution.

Les données du Client ainsi collectées, seront conservées par VITOGAZ FRANCE pour une durée de cinq (5) années suivant la date de la fin de la relation commerciale. Passée cette échéance, les données du Client seront supprimées des systèmes de VITOGAZ FRANCE et/ou de ceux de ses prestataires externes. Le Client dispose enfin de droits concernant ses données personnelles tels qu'ils ont été indiqués en page 2/2 des conditions particulières.

Enfin, dans le cadre de la démarche qualité de VITOGAZ FRANCE, le Client est informé que les appels téléphoniques entrants et sortants auprès du Centre de Service à la Clientèle sont susceptibles d'être enregistrés. Le Client a la possibilité de s'opposer à l'enregistrement d'une conversation en le signalant à son interlocuteur.

ARTICLE 19 - SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Les Parties ont la possibilité de signer électroniquement le présent Contrat et ses éventuels avenants selon un procédé sur lequel elles se sont accordées et conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code civil.

Ainsi, les Parties reconnaissent en tout état de cause :

- que le Contrat signé électroniquement est valide conformément aux articles 1365 et suivants du Code civil,
- la validité du procédé de signature électronique,
- que la signature électronique possède la même force probante qu'une signature écrite sur papier.

Dans le cas d'une signature électronique, les Parties renoncent expressément à contester ou à former toute action judiciaire portant sur la fiabilité, recevabilité, opposabilité ou la force probatoire de la signature électronique du Contrat ou de ses éventuels avenants.

ARTICLE 20 - LES ÉCO-PRIMES VITAZECO

Créé par la loi POPE du 13 juillet 2005, le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie vise à la maîtrise de la dépense énergétique en France. VITOGAZ FRANCE, Acteur Obligé depuis la naissance du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie, a développé le Programme VITAZECO et est signataire de la charte « Coup de Pouce Chauffage ». VITOGAZ FRANCE s'engage à informer et à inciter sa clientèle sur la nécessité de réaliser des travaux d'économies d'énergie. Par l'octroi d'aides financières, de conseils et de recommandations, VITOGAZ FRANCE est un partenaire engagé dans la Transition énergétique. Les travaux réalisés doivent être éligibles au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie et effectués par un professionnel habilité (obligatoirement qualifié RGE depuis le 1^{er} juillet 2015).

L'aide financière sera ensuite octroyée au Client par VITOGAZ FRANCE sous réserve d'un dossier complet et de la décision de délivrance des Certificats d'Économies d'Énergie correspondants par le Pôle National des Certificats d'Économies d'Énergie (PNCÉE).

Précisément, les textes en vigueur énoncent un répertoire d'opérations « standardisées » permettant de promouvoir les économies d'énergie et fixent les pièces nécessaires au dépôt de chaque dossier auprès des Services de l'État.

Le montant de l'aide financière versée par VITOGAZ FRANCE sous forme d'Éco-primés est fixé au « barème VITOGAZ du Programme VITAZECO (Clients Particuliers) » en vigueur le jour de l'engagement de VITOGAZ FRANCE.

Cette aide financière sera donc versée au Client, sous réserve de validation par les Services de l'État, après réception d'un dossier complet comprenant toutes les pièces requises par l'Administration.

En cas de rejet du dossier notifié par les Services de l'État suite à un contrôle inopiné, VITOGAZ FRANCE exigera le remboursement de la prime versée au Client.

Le « barème VITOGAZ du Programme VITAZECO (Clients Particuliers) » pourra être modifié en fonction des évolutions législatives ou réglementaires et/ou de la réalisation par VITOGAZ FRANCE de ses objectifs fixés par la loi POPE. Il sera communiqué sur simple demande de la part du Client auprès de VITOGAZ FRANCE ou consultable sur le site www.vitogaz.com.

Le « barème VITOGAZ du Programme VITAZECO (Clients Particuliers) » en vigueur à la date de signature du présent Contrat est joint aux conditions particulières. Toute modification fera l'objet d'une information sur le site www.vitogaz.com au moins un (1) mois avant sa prise d'effet.

VITOGAZ FRANCE se réserve également le droit d'interrompre ou de suspendre son Programme VITAZECO et le droit à l'attribution de l'Éco-prime susmentionnée (sous réserve des dossiers déjà auprès de la société VITOGAZ FRANCE ayant donné lieu à l'émission d'une lettre d'engagement de cette dernière), en fonction des évolutions législatives ou réglementaires et/ou de la réalisation par VITOGAZ FRANCE de ses objectifs fixés par la loi POPE.

Le Client ne pourra réclamer à VITOGAZ FRANCE quelque somme que ce soit du fait de l'arrêt ou de la suspension du Programme VITAZECO.

Les modalités opérationnelles du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie sont définies dans un ensemble de textes réglementaires consultables sur le site de la DGEC : <https://www.ecologique-solaire.gouv.fr/dispositif-des-certificats-deconomies-denergie>

En cas de litige, avec la société VITOGAZ FRANCE relatif aux certificats d'économie d'énergie, le Client aura la faculté d'adresser une réclamation écrite à : VITOGAZ FRANCE – Programme VITAZECO – Tour LANDSCAPE - 6, Place Des Degrés - 92045 La Défense Cedex, ou par mail à l'adresse vitozeco@vitogaz.com.

Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse qu'il considère comme satisfaisante de VITOGAZ FRANCE, le Client pourra saisir gratuitement le Médiateur BÂTIR MÉDIATION dont les coordonnées sont les suivantes : BÂTIR MÉDIATION – 834 chemin de Fontanieu – 83200 LE REVEST LES EAUX / tél. : 07 68 46 59 09 / site internet : www.batirmediation-conso.fr / e-mail : contact@batirmediation-conso.fr.

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

En toute hypothèse, ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs.

ARTICLE 21 - ÉTHIQUE, LOIS ANTICORRUPTION ET RÉGIMES DE SANCTIONS

21.1. Le Client reconnaît avoir pris connaissance du Code Éthique et du Guide anticorruption du groupe RUBIS et déclare adhérer aux principes que ces documents affirment. Ces documents sont accessibles sur le site internet www.vitogaz.com ou www.rubis.fr.

21.2. Le Client s'engage à respecter à tout moment les réglementations suivantes : (i) lois anticorruption applicables et en particulier l'interdiction de proposer, solliciter ou accepter, directement ou indirectement, un paiement, un cadeau, une offre, une promesse, un don ou un avantage de quelque nature que ce soit, même modique, dans l'intention d'influencer le comportement d'une personne physique ou morale afin d'obtenir un traitement de faveur, de susciter une décision favorable ou d'influer sur l'issue d'une négociation, et qui pourrait ainsi être qualifié de corruption et sanctionné, que le tiers impliqué soit ou non un agent public ; (ii) Régimes de Sanctions économiques et financières décidées par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne et ses États membres, les États-Unis, le Royaume-Uni ou tout pays compétent ; (iii) Droit du travail, et, notamment, l'interdiction de recourir au travail d'enfants ou à toute forme de travail forcé ; (iv) Réglementations applicables relatives à la santé et la sécurité des salariés et à la protection de l'environnement ; (v) Réglementations applicables de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; (vi) Réglementations applicables en matière de droit de la concurrence.

21.3. Sans porter atteinte aux autres droits ou recours que VITOGAZ FRANCE pourrait avoir en application du présent contrat ou de la loi, incluant notamment les dommages et intérêts, le Client reconnaît et accepte que VITOGAZ FRANCE aura la faculté de suspendre ou résilier le contrat en cas de violation du présent article 21.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de **quatorze (14) jours**.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la signature du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à VITOGAZ FRANCE votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint au livret de fourniture de gaz propane vrac VITOGAZ, mais ce n'est pas obligatoire.

Les coordonnées de Vitogaz France sont les suivantes :

VITOGAZ FRANCE

Centre de Service à la Clientèle

Tour LANDSCAPE

6, Place des Degrés - 92045 La Défense Cedex

Téléphone : 0 977 401 101 (appel non surtaxé)

E-mail : cscvitogaz@vitogaz.com

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part, Vitogaz France vous remboursera l'intégralité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés à un mode de livraison plus coûteux que celui proposé par défaut), et ce sans retard excessif. Le remboursement interviendra au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle Vitogaz France aura été informée de votre décision de vous rétracter.

Vitogaz France procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé que Vitogaz France commence sa prestation pendant le délai de rétractation, vous devrez payer à Vitogaz France un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous l'avez informée de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Formulaire de rétractation

(Formulaire type de rétractation mentionné par les articles L221-5, L221-9 et L221-11
(par renvoi aux dispositions de l'article L221-5) du Code de la consommation)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de :

VITOGAZ FRANCE

Centre de Service à la Clientèle

Tour LANDSCAPE

6, Place des Degrés - 92045 La Défense Cedex

Tél. : 0 977 401 101 (appel non surtaxé)

E-mail : cscvitogaz@vitogaz.com

Je/Nous^(*) vous notifie/notifions^(*) par la présente ma/notre^(*) rétractation du contrat VITOGAZ FRANCE ci-dessous :

« Contrat de fourniture de propane en vrac VITOGAZ et de prestations de contrôle et d'entretien » signé le :

.....

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.



Vitogaz France
Centre de Service à la Clientèle
Tour LANDSCAPE
92045 La Défense Cedex

Accusé de Réception

Du livret de fourniture gaz propane vrac VITOGAZ

Informations délivrées préalablement à la conclusion d'un contrat

Tél. : 0 977 401 101 * - E-mail : cscvitogaz@vitogaz.com

Je soussigné(e), reconnais que le livret contenant les Conditions Générales de mon Contrat de fourniture de gaz m'a été personnellement remis ce jour par la société Vitogaz France.

Les éléments essentiels de mon contrat m'ont également été expliqués par mon fournisseur de gaz, à l'occasion de la négociation de mon contrat, et particulièrement :

- L'activité de Vitogaz France ;
- Le choix qui m'est offert à la conclusion du contrat de faire l'acquisition d'un réservoir ou d'opter pour la mise à disposition d'un réservoir propriété de la société Vitogaz France selon la formule de location ou de consignation dans le cas où je ne serais pas déjà propriétaire d'un réservoir** ;
- La durée contractuelle que j'ai librement négociée avec Vitogaz France, et donc l'engagement dans le temps avec cette dernière ;
- Les conditions tarifaires et les modes de calcul applicables à mon contrat (barèmes remis et éventuelles remises appliquées, frais annexes, historique des variations) concernant :
 - la facturation du propane à la tonne, selon un terme proportionnel à la quantité livrée,
 - la facturation sous forme de location annuelle ou de consignation versée à l'issue du délai prévu par l'article L.221-10 du Code de la consommation pour la mise à disposition d'un stockage VITOGAZ selon que j'opte pour l'une ou l'autre option si je ne suis pas ou ne souhaite pas être propriétaire d'un réservoir**,
 - le coût d'achat d'un réservoir**,
 - le cas échéant, la facturation des contrôles de routine et de l'entretien du réservoir sous forme de Redevance Annuelle de Maintenance (RAM)**,
 - la facturation d'autres prestations éventuelles et supplémentaires, en une seule fois, dès leur réalisation.

À ce titre, une fiche standardisée d'information reprenant les conditions particulières de mon offre m'a été remise.

- La date ou le délai suivant lequel Vitogaz France s'engage à me livrer, le cas échéant, le réservoir et exécuter ses prestations de livraison ;
- Les conditions de sa renégociation à échéance sans frais ;
- Les conditions d'installation et d'exploitation du réservoir et les obligations réglementaires à respecter ;
- Les conditions, le délai, les modalités d'exercice du droit de rétractation, le formulaire type qui accompagne le présent accusé de réception m'ayant été remis, les modalités de calcul des frais à régler si j'exerce mon droit de rétractation alors que j'ai demandé expressément l'exécution de mon contrat de fourniture de gaz avant la fin du délai de rétractation ;
- Les modalités de résiliation ;
- Les modes de règlement des litiges, et notamment les modalités de saisine du Médiateur National de l'Énergie ;
- L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales dues par Vitogaz France et relatives aux défauts de conformité et aux défauts de la chose vendue ;
- La nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement, conformément à la Charte Vitogaz France pour l'environnement ;
- La nécessité de transmettre à Vitogaz France les informations me concernant telles que prévues aux conditions particulières. J'accepte expressément que ces informations, nécessaires à la bonne exécution de notre relation contractuelle, soient utilisées soit par Vitogaz France soit par un tiers prestataire pendant toute la durée du contrat conformément aux dispositions des conditions générales.

Par ailleurs, je peux m'inscrire sans frais et sans obligation à mon Espace Client sécurisé accessible *via* www.vitogaz.com et ainsi accéder aux informations relatives à mon contrat (consulter mon compte et son historique, les trois (3) dernières variations de tarif, passer mes commandes de gaz en ligne, payer mes factures, etc.), bénéficier des services associés tels que : alerte jauge, alerte info prix, déménagement, FAQ (Foire Aux Questions)...

Exemplaire Client (page 3/32 du livret remis signé à Vitogaz France).

* Appel non surtaxé. ** Ces mentions ne sont pas applicables au Client locataire.

Des services simples, pratiques et économiques

Livraison automatique : le service VITOMATIC, pratique et économique

Principe :

Vitogaz France met à la disposition de la clientèle un système logistique automatisé qui, en permanence, simule votre consommation.

Ce système intègre :

- Les habitudes de consommation ;
- Les conditions météorologiques ;
- La situation géographique.

Vitogaz France assure automatiquement et en votre absence vos approvisionnements en procédant, à son initiative, au remplissage du Stockage dans la limite de sa capacité.

VITOMATIC permet de surveiller exclusivement le niveau des réservoirs des résidences principales d'une capacité de stockage de 1 000 kg minimum.

() Cependant, il vous appartiendra de surveiller votre niveau de jauge (notamment la première année, Vitogaz France n'ayant pas encore constitué un historique suffisant de votre consommation réelle) et de solliciter un réapprovisionnement au 0 977 401 101 (appel non surtaxé) si le niveau du propane se situe en dessous de 20 %, indication donnée par la jauge équipant le réservoir. Vous pouvez également actualiser votre niveau de jauge dans votre Espace Client Vitogaz France.*

Avantages :

➔ Simplicité :

- Vous n'avez plus à vous soucier du niveau de propane dans votre réservoir (*), Vitogaz France estime régulièrement votre consommation : plus besoin de passer commande.

➔ Sécurité :

- Les livraisons sont planifiées avec une marge de sécurité, sans risque d'oubli : c'est la garantie de ne jamais manquer de propane en cas de grand froid.

➔ Économie :

- Vous bénéficiez d'une remise tarifaire complémentaire.

➔ Environnement :

- L'optimisation des livraisons VITOMATIC réduit l'empreinte carbone liée au transport.

L'arrêt du service VITOMATIC entraîne la suppression des avantages liés à ce service.

Règlement par prélèvements automatiques mensuels : simple et pratique

Principe :

- Les prélèvements sont effectués le 5 ou le 15 de chaque mois (12 prélèvements). Ils démarrent le mois suivant le premier plein du réservoir ou suivant la validation de votre dossier, dans le cas d'un réservoir déjà en place.
- Le montant des prélèvements est défini d'un commun accord, et évalué en fonction de la consommation estimée lors de la signature du contrat.
- La régularisation des comptes se fait une fois par an. Un courrier d'information vous est adressé dans le mois précédant celle-ci.
- Lors de cette régularisation, si votre solde s'avère créditeur, Vitogaz France procède à son remboursement par virement, déduction faite de la mensualité du mois en cours.

- Si votre solde s'avère débiteur, Vitogaz France procède à un maximum de 3 prélèvements exceptionnels du montant du solde débiteur auquel s'ajoute la mensualité du mois en cours.
- Cette régularisation fait également l'objet d'une actualisation du montant des prélèvements afin qu'il soit calculé au plus juste de votre budget chauffage.

Avantages :

Vous bénéficiez d'un étalement de votre budget chauffage sur toute l'année et sans frais supplémentaires.

Jauge de votre réservoir : un précieux indicateur

Le niveau de la jauge équipant votre réservoir de gaz propane est **indicatif** et a pour objet de vous permettre :

- de passer une commande de gaz quand elle affiche un niveau inférieur ou égal à 20 %,
- de mettre à jour le niveau de jauge théorique dans votre Espace Client.

Quand la jauge affiche 85 %, la capacité nominale de votre réservoir est atteinte et indique visuellement au chauffeur-livreur que le réservoir est plein.

Cependant, seul le volucompteur du camion de livraison est agréé par l'Administration pour déterminer la quantité de gaz livrée. Seules les indications mentionnées sur le Bon de Livraison font foi pour la facturation.



Prestations de mise à disposition du réservoir VITOGAZ enterré à protection cathodique

Vous avez opté pour un réservoir de propane enterré VITOGAZ à protection cathodique.

- ➔ L'installation du réservoir sera effectuée par des prestataires agréés et répondra aux spécifications Vitogaz France, conformes à la réglementation en vigueur.
- ➔ Lors de la mise en place du réservoir, votre présence (ou celle de votre représentant) est souhaitable. Une fois l'opération terminée, vous pouvez signer le compte rendu d'installation sur lequel vous pourrez annoter vos remarques ou réserves éventuelles.
- ➔ **Vous devrez définir au préalable le niveau de sol fini et le matérialiser par un repère fixe**, ce qui permettra au prestataire d'établir avec précision la profondeur de la fosse.

La prestation "type 1" comprend :

- Le transport et la mise en place du réservoir dans la fosse ;
- La fourniture et la mise en place d'un système d'ancrage du réservoir et d'une protection cathodique ;
- Le remblayage du réservoir avec les déblais ou avec du sable (fourni par le Client).

Vous aurez la charge de réaliser au préalable la fosse conformément au plan-type qui vous a été remis.

Vous vous engagez, par ailleurs, à ce que les déblais soient disposés à côté de la fosse et n'entravent pas son accessibilité.

La prestation "type 2 clé en main" comprend :

- L'exécution de la fosse ;
- Les opérations définies dans la prestation "Type 1".

Préalablement à l'exécution de la fosse, le Client s'engage à faire état des canalisations, tuyauteries ou câbles enfouis, non expressément signalés et repérés par ses soins.

Par ailleurs, les frais de mise en place, définis aux conditions particulières de ce contrat, s'entendent pour une réalisation dans des conditions normales de terrassement, c'est-à-dire excluant toutes difficultés notables (sources, roche, etc.).

Si une difficulté matérielle de ce type survient, l'installation du réservoir sera stoppée. Une étude sera réalisée afin de convenir, en accord avec vous, d'un changement du type de réservoir ou du lieu d'implantation, n'engendrant pas de surcoût. Si des travaux complémentaires doivent tout de même être réalisés, un devis vous sera préalablement soumis pour acceptation.

Dans tous les cas, après la mise en place du réservoir, l'évacuation des déblais reste à la charge du Client qui en fera son affaire dans le respect des dispositions du Code de l'environnement.

À vos côtés au quotidien, Vitogaz France s'engage



Comme vous le savez, Vitogaz France s'engage chaque jour à vous fournir du gaz propane dans les meilleures conditions.

Cependant, notre mission ne s'arrête pas à la distribution de gaz.

Nous travaillons également à l'**amélioration de la qualité de nos services** afin de faciliter vos démarches et votre quotidien.

Nos équipes font évoluer en permanence le site internet www.vitogaz.com pour vous permettre un accès encore plus facile aux informations qui vous concernent.

Ensemble et à vos côtés au quotidien, nous développons avec nos Clients Particuliers et Professionnels, une relation Client dans la confiance.

Au travers du label VITOCONFIANCE, nous vous présentons quatre engagements pour :

- Rendre l'énergie gaz propane encore plus accessible ;
- Proposer des offres et des services sur mesure ;
- Garantir la qualité et la sécurité dans chacune de nos prestations ;
- Contribuer à réduire notre empreinte carbone et lutter contre le changement climatique.



Médaille Platinum EcoVadis récompensant le Top 1 % mondial des entreprises les plus performantes en RSE.



Certifiée ISO 9001 pour l'approvisionnement et la distribution de GPL, l'exploitation et l'entretien de nos citernes, la prospection et la collecte de Certificats d'Économies d'Énergie.



La certification « NF Service Relation Client » démontre que la satisfaction Client est au centre de nos préoccupations.



La labélisation « Service France Garanti » valorise les entreprises de service qui emploient en France.

AFNOR 102303
commercialisation,
approvisionnement,
stockage, gestion
de transport et
distribution de GPL



EN SAVOIR PLUS SUR VOTRE CONTRAT

Clients particuliers, que se passe-t-il lorsque votre contrat arrive à échéance ?

Votre contrat est tacitement prolongé pour une période indéterminée et se poursuit aux mêmes clauses et conditions que celles du contrat initial.

Renégocier son contrat, c'est possible ?

Bien sûr ! À compter de sa reconduction tacite, c'est-à-dire au-delà de la durée initiale stipulée dans vos Conditions Particulières, Vitogaz France reste à votre disposition pour discuter d'une renégociation des Conditions Particulières de votre contrat.

EN SAVOIR PLUS SUR LE PRIX DU PROPANE

Comment évoluent nos barèmes gaz ?

Sachez que nos barèmes évoluent à la hausse ou à la baisse, notamment en fonction :

- des prix d'accession au produit : le prix du propane est très fluctuant, comme l'ensemble des produits pétroliers, et reste tributaire des cours internationaux du propane et de la variation de la parité € / \$,
- de l'augmentation de nos coûts unitaires d'exploitation (frais de stockage massif, coûts de transport, charges fixes de fonctionnement et de gestion administrative), sous l'impact notamment de l'inflation et des évolutions structurelles du marché du GPL,
- des investissements permanents liés au parfait maintien des infrastructures de stockage primaires et secondaires,
- de la fiscalité applicable, notamment la Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Énergétiques (TICPE),
- des coûts liés aux obligations réglementaires en matière de sécurité et de mises aux normes environnementales des installations primaires de stockage.
- du coût lié aux Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), mis en œuvre pour répondre aux obligations réglementaires en matière de promotion de l'efficacité énergétique.

L'article « Facturation - Paiement » des Conditions Générales de votre contrat, lequel constitue le socle de votre relation avec Vitogaz France, rappelle le cadre juridique de ces évolutions tarifaires. Notre barème est accessible sur le site www.vitogaz.com.

LA SÉCURITÉ : LE CHOIX DE LA PRÉVENTION

Chaque livraison de gaz propane est l'occasion d'un contrôle :

- Le 1^{er} plein du réservoir n'est programmé qu'après réception par Vitogaz France du Certificat de Conformité d'Installation Intérieure validé par un organisme agréé (marché Domestique) ou d'un Certificat d'Installation et d'Épreuve (marché Professionnel).
- Avant ce 1^{er} remplissage du réservoir, le chauffeur-livreur effectue systématiquement un Contrôle de Mise en Service de l'installation jusqu'aux détendeurs déclencheurs et vérifie son étanchéité avec un essai de pression.
- À chaque livraison suivante, le chauffeur vérifie visuellement la conformité de l'installation du réservoir et l'intégrité de ses équipements.
- Une inspection périodique dans un délai maximal de 48 à 72 mois du réservoir VITOGAZ est effectuée par Vitogaz France. Elle donnera lieu à l'émission d'une attestation d'Inspection Périodique qui sera remise au Client. La date de la dernière inspection périodique réalisée sur votre réservoir est disponible sur votre Espace Client.
- Nous vous rappelons que toute modification (y compris changement de chaudière) apportée ultérieurement à l'installation doit faire l'objet d'un nouveau Certificat de Conformité qui doit être adressé immédiatement à Vitogaz France.

Enfin, il est rappelé que toutes dispositions doivent être prises par le Client pour assurer la sécurité des professionnels amenés à intervenir sur site (condamnation des accès dangereux sur sa propriété notamment).

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 LANDSCAPE - 92045 La Défense Cedex, ou par e-mail à cscvitogaz@vitogaz.com

Le Centre de Service à la Clientèle s'engage à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai maximal 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.

EN SAVOIR PLUS POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE SON LOGEMENT

Réduire les émissions de gaz à effet de serre de son logement en adoptant des habitudes de consommation écoresponsables.

- Ne pas surchauffer et réduire votre chauffage de 1 °C, c'est baisser votre consommation d'énergie de 7 %. Réguler mieux son chauffage en installant un thermostat d'ambiance, des robinets thermostatiques ou encore une sonde extérieure.
- Choisir un système de chauffage performant tel qu'une chaudière à Très Haute Performance Énergétique qui consomme moins d'énergie et émet donc moins de gaz à effet de serre.
- Réaliser des travaux de rénovation énergétiques pour réduire les émissions de gaz à effet de serre de votre logement et bénéficier des éco-primes de notre Programme d'aides aux travaux VITOZÉCO.
- Faites réaliser un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) ou un bilan énergétique afin d'évaluer la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre de votre logement. Cela permet d'identifier les travaux de rénovation énergétique les plus pertinents. Valable 10 ans, le DPE est obligatoire en cas de vente ou de location. Attention : les DPE réalisés entre le 1^{er} janvier 2018 et le 30 juin 2021 ne sont plus valides depuis le 1^{er} janvier 2025, en raison de l'entrée en vigueur d'une nouvelle méthode de calcul.

Abandonner les habitudes de consommation énergivores : consulter le guide de l'ADEME « 40 trucs et astuces pour économiser l'eau et l'énergie » disponible sur notre site www.vitogaz.com

Consignes de sécurité pour réservoirs aériens de GPL

Document établi en respect des arrêtés du 30/07/79 modifié et du 23/08/05 modifié (ICPE rubrique n° 4718).



— CONSIGNES DE MISE EN SERVICE DU RÉSERVOIR

- 1 - Raccorder l'installation suivant le schéma ci-dessous.
- 2 - Ouvrir très lentement le robinet d'arrêt général du réservoir. Attention, une ouverture trop rapide provoque la fermeture du limiteur de débit qui se trouve dans le robinet. Dans ce cas, refermer le robinet, attendre quelques minutes et procéder à une réouverture lente.

— CONSIGNES D'EXPLOITATION

- 1 - Proscrire tout dépôt de matière combustible (bois, huile, fioul, etc.), ouverture de locaux contenant des feux nus et tout stationnement de véhicule à moteur dans un rayon de 3 m de la soupape si le Stockage a une capacité totale jusqu'à 3 500 kg et de 5 m pour une capacité totale supérieure à 3 500 kg et inférieure à 6 000 kg.
- 2 - Maintenir le sol propre et dans son état initial débroussaillé, en veillant à ce que les herbes n'envahissent pas l'aire de stockage (ne pas employer désherbants ou de fongicides à base de chlorates ou contenant du soufre).
- 3 - Laisser un passage libre de 0,60 m autour des parois du réservoir.
- 4 - Pendant la durée des opérations de remplissage, suivre les instructions du chauffeur-livreur.
- 5 - En cas d'absence prolongée, fermer le robinet d'arrêt général du réservoir.
- 6 - Si présent, maintenir le matériel de lutte contre l'incendie en bon état de fonctionnement.
- 7 - Ne pas déplacer le réservoir. Ne pas déconnecter la prise de terre.

— CONSIGNES EN CAS D'INCIDENTS

En cas de fuite (détectable notamment par émission d'une odeur caractéristique) :

- 1 - Fermer le robinet d'arrêt général du réservoir.
- 2 - Supprimer toute source d'inflammation (appareils de cuisine ou de chauffage, appareils électriques, électroniques, feux nus, circulation automobile s'il y a lieu).
- 3 - Ne pas toucher aux interrupteurs électriques à proximité de la fuite.
- 4 - Couper, si possible, le disjoncteur général à condition qu'il soit éloigné de la fuite.
- 5 - En cas de fuite sur le réservoir ou sur les accessoires, appeler Vitogaz France au 0 977 401 101 (Appel non surtaxé).

En cas d'incendie à proximité du réservoir :

- 1 - Fermer le robinet d'arrêt général du réservoir.
- 2 - Asperger d'eau le réservoir afin d'éviter qu'il ne s'échauffe.
- 3 - Appeler les pompiers (tél. 18 ou 112).

En cas de danger immédiat :

Appeler les pompiers (tél. 18 ou 112).

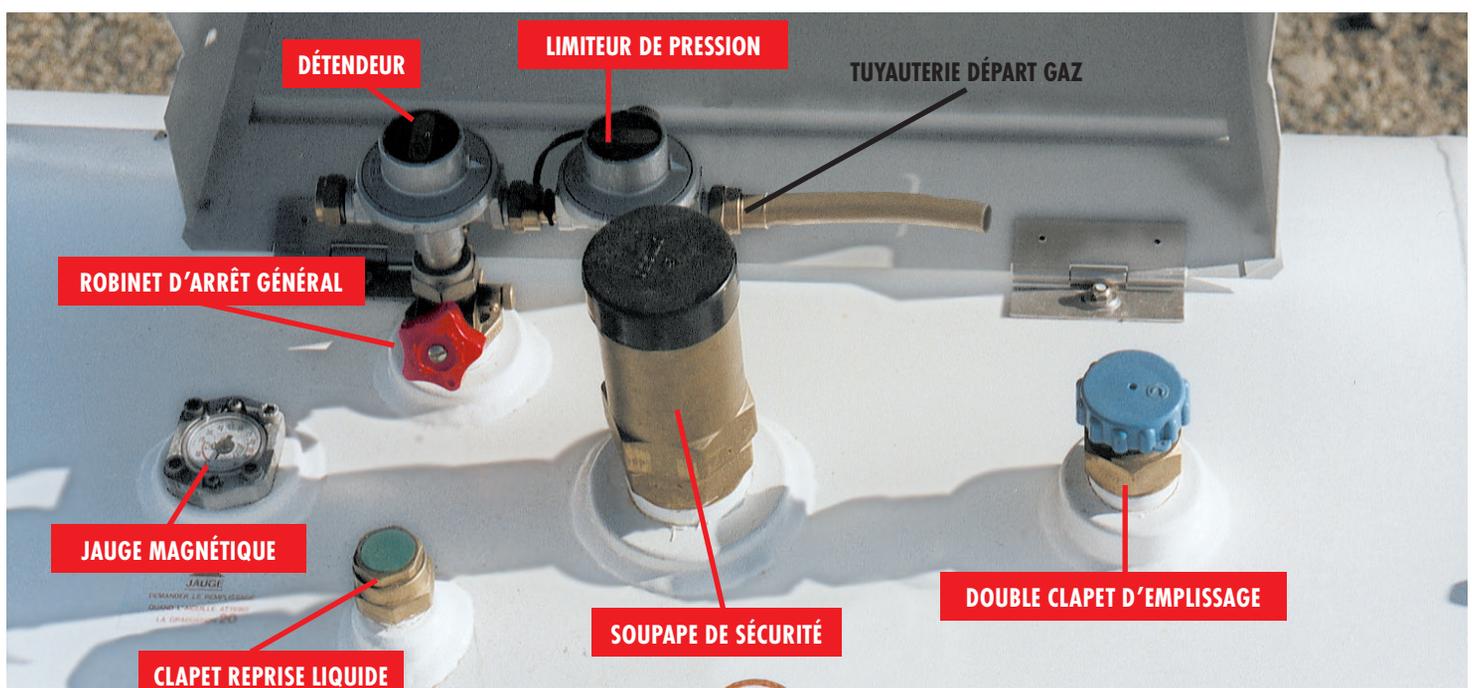
Avant toute demande d'intervention sur le réservoir, vous reporter au schéma ci-dessous.

Toutes fuites ou anomalies de fonctionnement détectées sur le détendeur, le limiteur de pression ou la tuyauterie départ gaz doivent être immédiatement signalées.

Prendre toutes dispositions pour assurer la sécurité des personnes amenées à intervenir sur le réservoir ainsi qu'à procéder aux livraisons (vous devez notamment condamner les accès dangereux sur votre propriété).

Vitogaz France
0 977 401 101
Appel non surtaxé

Pompier
18 ou 112



Consignes de sécurité pour réservoirs enterrés de GPL

À protection cathodique

Document établi en respect des arrêtés du 30/07/79 modifié et du 23/08/05 modifié (ICPE rubrique n°4718).



— CONSIGNES DE MISE EN SERVICE DU RÉSERVOIR

- 1 - Raccorder l'installation suivant le schéma ci-dessous.
- 2 - Vérifier la présence obligatoire du manchon isolant.
- 3 - Ne jamais plier le manchon isolant.
- 4 - Vérifier que la canalisation cuivre (tuyauterie d'utilisation gaz) ne soit pas en contact avec le capot, le réservoir et ses accessoires autres que le manchon isolant.
- 5 - Ouvrir très lentement le robinet d'arrêt général du réservoir. Attention, une ouverture trop rapide provoque la fermeture du limiteur de débit qui se trouve dans le robinet. Dans ce cas, refermer le robinet, attendre quelques minutes et procéder à une réouverture lente.



— CONSIGNES D'EXPLOITATION

- 1 - Proscrire tout dépôt de matière combustible (bois, huile, fioul, etc.), ouverture de locaux contenant des feux nus et tout stationnement de véhicule à moteur dans un rayon de 1,5 m du double clapet d'emplissage si le Stockage a une capacité totale jusqu'à 3 500 kg et de 2,5 m pour une capacité totale supérieure à 3 500 kg et inférieure à 6 000 kg.
- 2 - S'assurer de la présence des 4 plots de signalisation qui délimitent le positionnement du réservoir. À l'intérieur de cette surface sont interdits : les parkings ou les passages de véhicules, les plantations (maintenir les abords dans l'état initial débroussaillé), les constructions (notamment dallage) et les dépôts de matériels (notamment combustibles).
- 3 - Ne pas implanter d'appareillages ou équipements électriques pouvant produire des courants vagabonds ou induits à proximité du réservoir.
- 4 - Maintenir le remblayage au niveau du couvercle du capot.
- 5 - Pendant la durée des opérations de remplissage, suivre les instructions du chauffeur-livreur.
- 6 - En cas d'absence prolongée, fermer le robinet d'arrêt général du réservoir.
- 7 - Si présent, maintenir le matériel de lutte contre l'incendie en bon état de fonctionnement.
- 8 - Ne pas déplacer le réservoir.

— CONSIGNES EN CAS D'INCIDENTS

En cas de fuite (détectable notamment par émission d'une odeur caractéristique) :

- 1 - Fermer le robinet d'arrêt général du réservoir.
- 2 - Supprimer toute source d'inflammation (appareils de cuisine ou de chauffage, feux nus, circulation automobile s'il y a lieu).
- 3 - Ne pas toucher aux interrupteurs électriques à proximité de la fuite.
- 4 - Couper, si possible, le disjoncteur général à condition qu'il soit éloigné de la fuite.
- 5 - En cas de fuite sur le réservoir ou sur les accessoires, appeler Vitogaz France au 0 977 401 101 (Appel non surtaxé).

En cas d'incendie à proximité du réservoir :

- 1 - Fermer le robinet d'arrêt général du réservoir.
- 2 - Appeler les pompiers (tél. 18 ou 112).

En cas de danger immédiat :

Appeler les pompiers (tél. 18 ou 112).

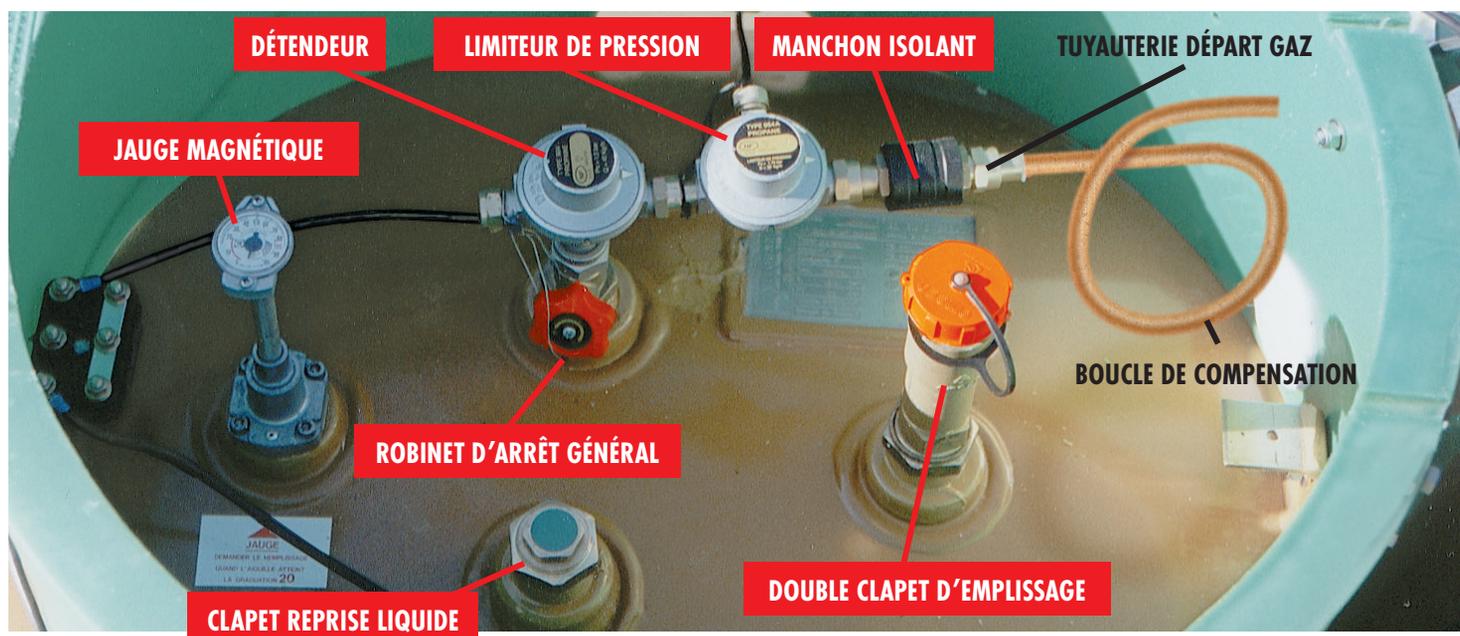
Avant toute demande d'intervention sur le réservoir, vous reporter au schéma ci-dessous.

Toutes fuites ou anomalies de fonctionnement détectées sur le détendeur, le limiteur de pression ou la tuyauterie départ gaz doivent être immédiatement signalées.

Prendre toutes dispositions pour assurer la sécurité des personnes amenées à intervenir sur le réservoir ainsi qu'à procéder aux livraisons (vous devez notamment condamner les accès dangereux sur votre propriété).

Vitogaz France
0 977 401 101
Appel non surtaxé

Pompier
18 ou 112



Accessoires dont le contrôle de routine et l'entretien courant sont effectués par Vitogaz France.

(sauf à ce que le Client propriétaire de son réservoir choisisse de confier cette prestation à un tiers détenant une qualification de citernier GPL.)

Règles d'implantation du réservoir

L'emplacement est défini conjointement avec Vitogaz France, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le Chargé d'Affaires Vitogaz France vous conseillera également dans le choix du réservoir le mieux adapté à votre consommation (type et capacité).

L'implantation du réservoir doit obéir à un certain nombre de règles :

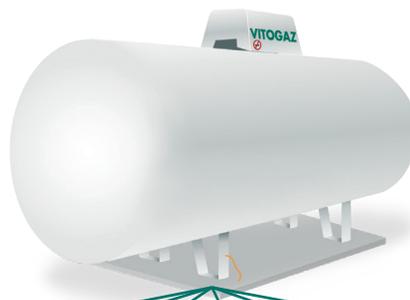
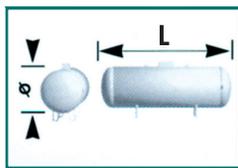
- ➔ L'accès à l'aire de stockage doit être aisé pour nos moyens de mise en place, de livraison et d'intervention.
- ➔ Toutes dispositions doivent être prises par vos soins pour assurer la sécurité des personnes amenées à intervenir sur le réservoir ainsi qu'à procéder aux livraisons (vous devez notamment condamner les accès dangereux sur votre propriété).

- ➔ Les abords du réservoir doivent être maintenus dans l'état initial débroussaillé.
- ➔ Le plan de mise en place réalisé lors de la signature du contrat, doit explicitement faire figurer les distances, les obstacles, les limites de propriété et les accès.
- ➔ Un certain nombre de distances de sécurité sont à prendre en compte comme détaillé sur les schémas ci-dessous. En aucun cas vous ne devez modifier ces distances de sécurité, par exemple en perçant une aération ou en construisant un abri de jardin.
- ➔ Aucune modification d'implantation du réservoir et de son environnement immédiat ne peut se faire sans accord préalable écrit de Vitogaz France.

Distances en mètres du clapet d'emplissage et de la soupape de sécurité

IMPLANTATION D'UN RÉSERVOIR AÉRIEN

de capacité < à 3500 kg



Réservoir aérien			
Capacité	1000 kg	1750 kg	1900 kg
Ø (m)	1,00	1,20	1,20
L (m)	3,20	3,80	4,10

3 m 3 m 3 m 3 m 3 m 3 m



Limite de propriété et voies publiques

1,5 m



Ouvertures de locaux habités, occupés, ou contenant des foyers ou des feux nus

1,5 m



Canalisations et câbles électriques murs ou fondation d'un bâtiment

1,5 m



Points bas : soupirail, descente d'escaliers cave, sous-sol, bouche d'égout non protégée par un siphon

1,5 m



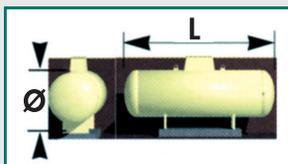
Dépôts des matières combustibles

1,5 m



Appareils électriques n'étant pas anti-déflagrants, feux nus

3 m



Réservoir enterré			
Capacité	1100 kg	1750 kg	1900 kg
Ø (m)	1,20	1,20	1,20
L (m)	2,40	3,80	4,10

Dimensions fosse			
Réservoir	1100 kg	1750 kg	1900 kg
L (m)	3,00	4,50	4,80
l. (m)	2,20	2,20	2,20
p. (m)	1,65	1,67	1,67

IMPLANTATION D'UN RÉSERVOIR ENTERRÉ

de capacité < à 3500 kg

Profitez d'un accompagnement, à chaque étape de votre contrat

En cas de vente de votre bien

Si vous êtes propriétaire et que vous vendez votre bien équipé d'une citerne de gaz mis à disposition par Vitogaz France, il est essentiel de nous en informer au moins 30 jours avant la vente, en nous communiquant les coordonnées du nouvel acquéreur.

Nous entrerons en contact avec le nouvel acquéreur qui pourra alors conserver la citerne et souscrire un nouveau contrat avec Vitogaz France, sous réserve d'acceptation.

En l'absence de reprise du contrat par le nouvel acquéreur, le retrait de la citerne sera réalisé selon les conditions de l'article 11.3 du contrat.

À noter : La citerne mise à disposition par Vitogaz France demeure la propriété incessible et insaisissable de Vitogaz France de sorte qu'elle ne peut pas être cédée avec le bien immobilier.

En cas de mise en location ou de changement de locataire

Si vous louez votre bien, nous vous accompagnons dans la mise en place du contrat de fourniture de gaz pour votre locataire.

Nous contactons directement votre locataire afin d'assurer la continuité du service en vous simplifiant les formalités administratives.

À noter :

- Le propriétaire doit informer Vitogaz France du départ de son locataire dès qu'il en a connaissance. Il doit de même communiquer les coordonnées du nouveau locataire, le cas échéant.
- Il appartient également au Client locataire de nous informer de son départ avec un préavis minimum d'un (1) mois.

En cas de déménagement

Si vous déménagez, notre équipe vous guide dans toutes les étapes pour assurer la continuité de votre approvisionnement en gaz :

- Mise en place d'une nouvelle citerne pour votre nouveau logement.
- Signature d'un contrat de fourniture avec les nouveaux occupants du logement.

Bon à savoir :

Si vous devez résilier votre contrat pour un motif légitime (vente, déménagement, force majeure...), nous veillons à ce que vous ne soyez pas pénalisé financièrement.



CONTACT

Questions sur votre contrat

0 977 401 101 ou **vitogaz.com**

Appel non surtaxé

Déclarer un déménagement, un changement de locataire...



<https://www.vitogaz.com/je-demenage/>



Contact client

24 h/24 et 7 jours/7

ESPACE CLIENT

Accédez en permanence à l'information dont vous avez besoin sur votre Espace Client via notre site **vitogaz.com**.

<https://espaceclient.vitogaz.com>

- Accès factures ;
- Alertes info prix ;
- Commandes ;
- Niveau de jauge ;
- Paiement...



 Accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.

CENTRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les conseillers de notre **Centre de Service à la Clientèle** et de notre service **Commande / Info-Livraison** sont à votre écoute du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30, ainsi que les samedis de novembre à mars de 9 h à 13 h pour :

- Vos questions ;
- Précisions sur votre livraison ;
- Vos réclamations ;
- Tout complément d'informations.

0 977 401 101

Appel non surtaxé

URGENCE GAZ

Numéro Sécurité, accessible 24 h/24 et 7 jours/7

Guide Sécurité Gaz Propane téléchargeable sur www.vitogaz.com, rubrique Vitogaz France & vous

0 977 401 101

Appel non surtaxé



www.vitogaz.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !