



Vitogaz France  
est certifiée



RELATION CLIENT À DISTANCE  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)



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

# LIVRET DE FOURNITURE

## Gaz propane vrac VITOEZCO

### Clientèle Professionnelle



[www.vitogaz.com](http://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 pour 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 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 l'exercice de votre activité professionnelle. 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 établissement 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](http://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](mailto:vitozeco@vitogaz.com).

#### **Un projet de rénovation ?**

Rendez-vous sur [www.france-renov.gouv.fr](http://www.france-renov.gouv.fr)

Veuillez 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-Pro-  
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 :

- 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 au cas où je ne serais pas déjà propriétaire d'un réservoir ;
- L'engagement contractuel de consommation de gaz et l'exclusivité de fourniture ;
- La durée contractuelle que j'ai librement négociée avec Vitogaz France, et donc l'engagement dans le temps avec cette dernière ;
- Les conditions tarifaires applicables à mon contrat : barèmes remis et éventuelles remises appliquées, historique des variations, frais annexes et indexation sur l'indice CNL avec communication du dernier indice connu au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours ;
- Les conditions d'installation du réservoir et les obligations réglementaires à respecter ;
- Les consignes de sécurité liées à l'exploitation du réservoir, les bonnes pratiques et précautions à prendre qui sont également détaillées dans mon livret de fourniture, étant précisé qu'un guide sécurité gaz propane est également téléchargeable directement sur le site internet « [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com) » ;
- La clause attributive de juridiction devant le Tribunal des activités économiques de Nanterre en cas de litige.
- 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, lesquelles sont nécessaires à la bonne exécution de notre relation contractuelle et pourront être utilisées soit par Vitogaz France soit par un tiers prestataire pendant toute la durée du contrat conformément aux dispositions des conditions générales, ce que j'accepte expressément.

Par ailleurs, je peux m'inscrire sans frais et sans obligation à mon Espace Client sécurisé sur le site internet [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com) et ainsi accéder aux informations relatives à mon contrat. Selon ses spécificités, je peux consulter mon compte et son historique, les trois (3) dernières variations du barème, passer mes commandes de gaz en ligne, visualiser et payer mes factures, 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) :



\* Appel non surtaxé.

VITOGAZ FRANCE, S.A.S. au capital de 54 500 000 € - 323 069 112 RCS Nanterre - APE 4671Z - Siège social : Tour LANDSCAPE - 6, Place des Degrés - 92800 Puteaux





## Les fondamentaux de l'efficacité énergétique par Vitogaz France

- La Charte Vitogaz France pour l'environnement .....	p. 6
- Le Diagnostic de Performance Énergétique .....	p. 7
- Le décret tertiaire .....	p. 8
- Êtes-vous assujetti au décret tertiaire ? .....	p. 9
- Le décret BACS .....	p. 10
- Économies d'énergies, Vitogaz France vous accompagne .....	p. 11
- Mode opératoire de déclaration de projet de rénovation .....	p. 12

## Le contrat de fourniture gaz propane vrac VITOEZECO

- Conditions générales .....	p. 15
- Accusé de Réception du Livret .....	p. 22
- Prestations de mise à disposition du réservoir VITOGAZ enterré à protection cathodique.....	p. 23
- En savoir plus sur votre contrat .....	p. 24
- Le label VITOCONFiance .....	p. 25
- Réservoir gaz propane .....	p. 26
- Établissement recevant du public .....	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,

- Certificat d'Installation et d'Épreuve,

- Attestation d'installation non modifiée,

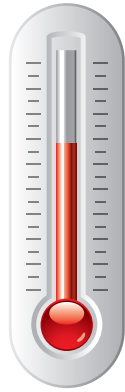
- Mandat de prélèvement SEPA.

## La réduction de la consommation énergétique des bâtiments est un enjeu majeur !

Nous vous proposons donc 12 préconisations utiles.

### 1. Adapter la température des locaux

Maintenir les bureaux à 19 °C lorsqu'ils sont occupés, 16 °C en dehors des heures de travail, et 8 °C lors des absences prolongées. Une réduction de 1 °C peut entraîner une économie d'environ 7 % sur la consommation d'énergie.



### 2. Entretenir les systèmes de chauffage et de refroidissement

Effectuer régulièrement l'entretien des chaudières, pompes à chaleur et systèmes de climatisation pour assurer leur efficacité optimale.

### 3. Optimiser les équipements industriels

Pour les appareils à air comprimé, rechercher et réparer les fuites, arrêter les compresseurs durant les périodes d'inactivité, nettoyer les filtres et diminuer la pression des soufflettes à 2 bars.

### 4. Réduire la consommation d'éclairage

Installer des ampoules LED ou basse consommation, éteindre les lumières en dehors des heures de travail et limiter l'éclairage extérieur, notamment publicitaire.

### 5. Promouvoir la sobriété numérique

Éteindre les équipements audiovisuels non essentiels, les ordinateurs et les écrans pendant la nuit, limiter le nombre d'appareils informatiques et augmenter la température des salles de serveurs.

### 6. Sensibiliser les collaborateurs

Former le personnel aux enjeux de l'efficacité énergétique et les encourager à adopter des pratiques écoresponsables, comme le télétravail et l'utilisation de modes de transport durables.

### 7. Réaliser un audit énergétique

Évaluer les consommations d'énergie pour identifier les opportunités d'économies rapides. Des organismes tels que les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) et les Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA) proposent des accompagnements en ce sens.

### 8. S'engager dans une démarche énergétique ambitieuse

Bénéficier de financements pour réaliser des audits approfondis, des études d'amélioration de la performance énergétique et la mise en place de systèmes de gestion de l'énergie.



### 9. Investir dans l'efficacité énergétique et la décarbonation

Profiter de subventions, telles que l'appel à projets DECARB FLASH, pour des actions rapides de réduction de la consommation d'énergies, ou du fonds chaleur pour des projets de production de chaleur et de froid renouvelables.

### 10. Développer des produits et services éco-conçus

Intégrer des matières recyclées dans les produits et privilégier des offres axées sur l'usage plutôt que sur la vente, avec l'appui de l'ADEME pour des études et des investissements.

### 11. Appliquer les consignes de température dans vos locaux

Pour un travail de bureau, la température thermique se situe autour de 21 °C à 23 °C en hiver et entre 23 °C et 26 °C en été. Vous devez veiller à ne pas dépasser 4 °C d'écart entre la température extérieure et intérieure.

# Le Diagnostic de Performance Énergétique

Le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) est obligatoire dans le tertiaire :

- En cas de vente d'un bâtiment ou d'une partie d'un bâtiment ;
- En cas de conclusion ou de renouvellement d'un bail ;
- Lors de la construction ou de l'extension d'un immeuble.

De plus, dans les bâtiments publics ou les bâtiments recevant du public, le DPE doit être obligatoirement affiché.

Le DPE renseigne sur la performance énergétique d'un bâtiment. Il s'inscrit dans le cadre de la politique énergétique définie au niveau européen afin de réduire la consommation d'énergie des bâtiments et de limiter les émissions de gaz à effet de serre. Le contenu et les modalités d'établissement du DPE sont réglementés.

Le DPE décrit le bâtiment (surface, orientation, murs, fenêtres, matériaux, etc.), ainsi que ses équipements de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire, de refroidissement et de ventilation.

Il indique, suivant les cas, soit la quantité d'énergie effectivement consommée (sur la base de factures), soit la consommation d'énergie estimée pour une utilisation standardisée.

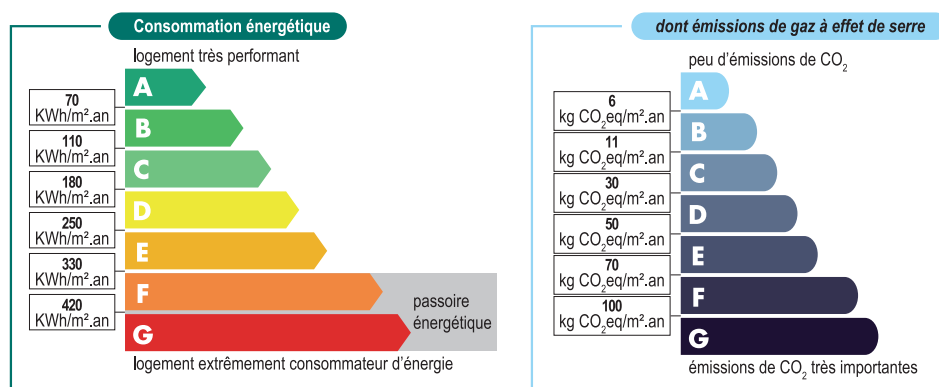
## LES ÉTIQUETTES DPE

Deux étiquettes sont attribuées, de A à G, de la meilleure à la moins bonne note :

- Une **étiquette énergie** pour la consommation d'énergie ;
- Une **étiquette climat** pour les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES).

C'est un moyen d'identifier les passoires thermiques, dont la note va de A à G.

Source ADEME, [www.ecologie.gouv.fr](http://www.ecologie.gouv.fr), nov. 2024.



Les étiquettes Énergie et Climat sont deux informations clés du DPE, obligatoires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

## L'audit énergétique en entreprise

Petites ou moyennes entreprises, la question de la consommation de l'énergie est déterminante pour gagner en efficacité et en compétitivité, car elle représente souvent une part significative du budget.

Dans ce contexte, encadré par une obligation réglementaire issue de la directive européenne qui priorise la maîtrise de l'énergie, l'audit énergétique est un tremplin décisif pour planifier vos travaux d'économie d'énergie.

Logements publics ou privés, bâtiment tertiaire, industriel, l'analyse globale des données de votre bâtiment permettra de mettre en évidence les gisements d'économies d'énergie et les investissements à exploiter en priorité.

### Les aides de l'ADEME

L'ADEME, un acteur clé de la transition écologique, promeut activement des solutions écologiques et rassemble des partenaires engagés.

Une liste d'actions possibles est proposée et vous pouvez accéder à des accompagnements adaptés à votre démarche environnementale.

Votre projet concerne la décarbonation, la gestion des déchets, l'économie circulaire, l'efficacité énergétique de vos bâtiments, n'hésitez pas à vous renseigner et à vérifier votre éligibilité. Plusieurs aides et subventions sont à votre disposition. Les dispositifs sont portés par divers opérateurs et sont nombreux. Ils peuvent répondre à divers besoins.

• Scannez ce QR code



• ou rendez-vous sur : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/entreprises/>

# Le décret tertiaire

Le secteur tertiaire recouvre un vaste champ d'activités qui va du commerce à l'administration, en passant par les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et services aux particuliers, l'éducation, la santé, l'action sociale, CHR (Cafés/Hôtels/Restaurants) et tous les ERP (Établissements Recevant du Public).

Le périmètre du secteur tertiaire est de fait défini par complémentarité avec les activités agricoles et industrielles.

Le secteur tertiaire comprend de nombreux bâtiments et les installations techniques représentent un coût énergétique non négligeable.

Le décret tertiaire est une réglementation visant à réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre des bâtiments du secteur tertiaire.

## Qui est concerné ?

Sont concernés tous les bâtiments existants ou neufs dont la surface d'activités tertiaires (ou cumul de surfaces) atteint ou dépasse 1 000 m<sup>2</sup>.

Seules quelques exceptions existent : constructions temporaires (soumises à un permis précaire), lieux de culte, ou activités à usage opérationnel pour les besoins de la défense, de la sécurité civile ou de la sûreté nationale.

### Secteurs concernés :



Bureaux



Services publics



Enseignement



Médico-social



Justice



Commerces



Hôtellerie et  
Restauration



Résidences de  
tourisme et loisirs



Sport



Culture et  
spectacles



Aérogares



Vente et services  
automobiles, moto  
ou nautique



Gares ferroviaires,  
routières, maritimes  
ou fluviales



Salles et centres  
d'exploitation  
informatique



Stationnements



Imprimeries  
et reprographies

Près de **68 %**  
du parc tertiaire  
est concerné par  
cette obligation.

## Quels sont les objectifs à atteindre à horizon 2050 ?

**-40 %**  
en 2030

**-50 %**  
en 2040

**-60 %**  
en 2050

Les objectifs sont donnés en valeur relative, par rapport à une année de référence qui ne peut être antérieure à 2010.

## Quelles sont vos obligations ?

Chaque année, avant le 30 septembre, vous devez déclarer vos consommations pour l'année précédente sur la plateforme OPERAT, gérée par l'ADEME.  
(<https://operat.ademe.fr/#/public/home>)

**En l'absence d'exécution de vos obligations, des sanctions financières sont prévues :**

- 1 500 € d'amende pour les personnes physiques ;
- Et jusqu'à 7 500 € pour les personnes morales.



# Êtes-vous assujetti au décret tertiaire ?



Je suis propriétaire  
ou preneur à bail

NON

OUI



Mon établissement héberge  
**des activités tertiaires**  
*Sauf : constructions provisoires,  
lieux de culte ou activités de défense*

NON

OUI

Mon bâtiment  
cumule une surface de plancher  
d'activités tertiaires  $\geq$  à 1 000 m<sup>2</sup>



OUI

NON



Mais mon bâtiment  
a un lien fonctionnel avec d'autre(s)  
bâtiment(s), site(s) et/ou est sur  
une unité foncière qui comprend  
d'autres bâtiments

NON

OUI

Cet ensemble de bâtiments  
cumule une surface de plancher  
d'activités tertiaires  $\geq$  à 1 000 m<sup>2</sup>

NON

OUI

Je suis assujetti

RDV sur :  
<https://operat.ademe.fr/#/public/home>

Je ne suis  
pas assujetti

# Le décret BACS

Instauré dans le cadre du décret tertiaire, le décret BACS (Building Automation & Control Systems) impose aux bâtiments tertiaires la mise en place de systèmes d'automatisation et de contrôle pour améliorer leur performance énergétique.

Seuls les bâtiments neufs et existants, ayant une certaine puissance, sont concernés. Ils doivent procéder à la mise en place de ces systèmes d'automatisation et de contrôle selon le calendrier défini ci-dessous :

## Depuis le 8 avril 2024 :

Les bâtiments neufs équipés de systèmes de chauffage, de climatisation ou de ventilation d'une puissance nominale supérieure à 70 kW doivent être conformes.

## Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025 :

Les bâtiments existants avec des systèmes techniques d'une puissance nominale supérieure à 290 kW doivent se conformer à cette date.

## 1<sup>er</sup> janvier 2027 :

Les bâtiments existants dotés de systèmes techniques d'une puissance nominale supérieure à 70 kW devront être conformes d'ici à cette date.

## Les objectifs du décret BACS

Les objectifs sont multiples, avec en premier lieu, une optimisation des performances énergétiques. Ce sont les équipements les plus énergivores qui sont concernés, à savoir le chauffage, la climatisation et la ventilation.

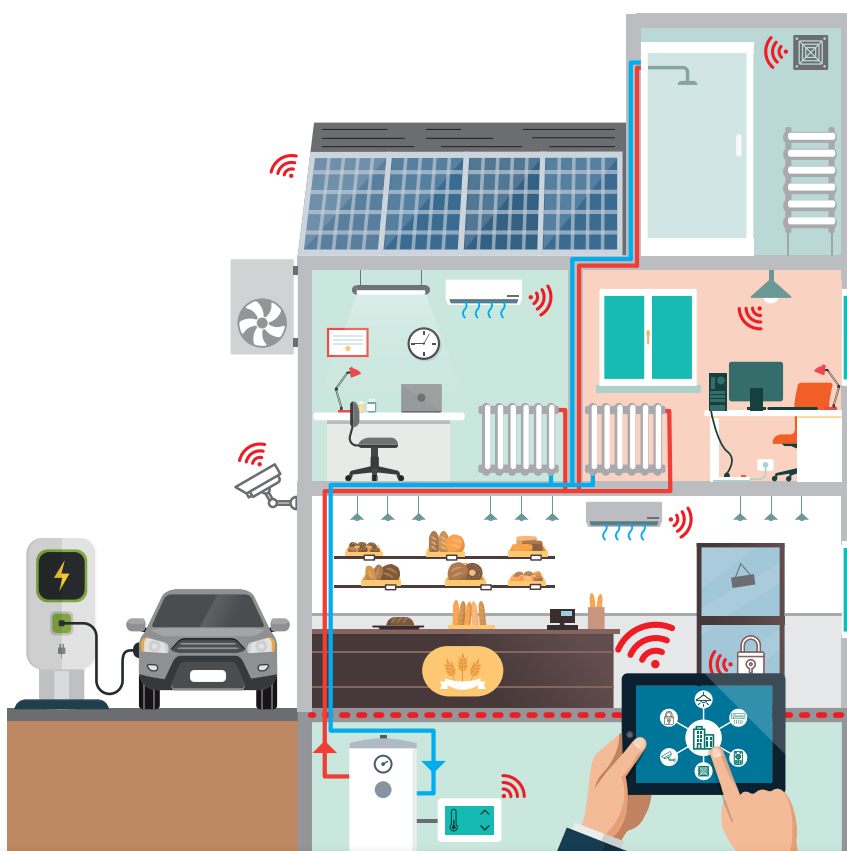
### Atteignez les objectifs imposés par le décret tertiaire grâce à l'installation d'une GTB

La GTB (Gestion Technique du Bâtiment) permet de superviser, contrôler, optimiser l'ensemble des équipements techniques d'un bâtiment tertiaire.

Cela contribue à atteindre les objectifs du décret tertiaire en matière réduction de la consommation énergétique.

Par ailleurs, en plus de respecter la réglementation, un système GTB présente de nombreux avantages :

- Il permet de réaliser des économies financières grâce à la collecte de données, à la régulation des équipements techniques, à la détection des anomalies et à la proposition d'améliorations ;
- Il favorise le respect de l'environnement en réduisant le gaspillage de ressources et en limitant les émissions de gaz à effet de serre.



## Les aides pour financer votre installation GTB

Les bâtiments tertiaires peuvent bénéficier d'un financement par les Certificats d'économies d'énergie (CEE) pour :

- Acheter et installer un système de gestion technique du bâtiment ;
- Améliorer un système existant de gestion technique du bâtiment.

La fiche d'opération standardisée BAT-TH-116 détaille les conditions techniques d'éligibilité et les modalités de calcul de la prime.

## Simuler le montant de mon aide

- Scannez ce QR code



- ou rendez-vous sur :

<https://www.vitogaz.com/professionnels/simulation-primes-economies-denergie-professionnels/>

# Économies d'énergies

## Vitogaz France vous accompagne

Au titre de son programme VITOZECO dédié aux économies d'énergie, Vitogaz France vous accompagne en vous aidant, au travers des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), à bénéficier d'une aide pour financer la réalisation de vos travaux d'isolation, de chauffage, de ventilation ou l'acquisition de véhicules électriques.

**Bon à savoir : un bâtiment bien isolé et bien équipé, c'est moins de consommations, plus de confort...  
et une contribution concrète à la transition énergétique !**

### Pourquoi isoler votre bâtiment ?

L'isolation thermique est une étape clé pour réduire les pertes d'énergie et améliorer le confort de vos locaux.

Saviez-vous qu'un bâtiment mal isolé peut perdre jusqu'à **30 % de sa chaleur par la toiture et 25 % par les murs** ?

Ces déperditions entraînent des surconsommations d'énergie et des coûts inutiles.

Les zones à traiter en priorité :

- **Toitures et combles** : 25 à 30 % des pertes thermiques ;
- **Murs** : 20 à 25 % des pertes thermiques ;
- **Planchers bas et ponts thermiques** : sources complémentaires de déperditions.

Ces travaux d'isolation sont soutenus financièrement grâce au dispositif des **Certificats d'Économies d'Énergie** (CEE).

Un cadre financier est défini dès le devis, garantissant une prise en charge avant le lancement des travaux.

Penser aussi à la ventilation !

Une bonne isolation ne suffit pas : il faut aussi bien ventiler pour assurer la qualité de l'air et éviter l'humidité.

La solution recommandée : la **VMC double-flux**. Elle récupère la chaleur de l'air extrait pour préchauffer l'air entrant, ce qui réduit vos besoins en chauffage.

La ventilation représente à elle seule **20 à 25 % des déperditions thermiques** si elle est mal maîtrisée !

### Et le chauffage ?

L'amélioration des équipements de chauffage et de production d'eau chaude est un levier essentiel pour faire des économies.

Les options possibles :

- Remplacement ou optimisation de votre chaudière ;
- Installation d'équipements utilisant des énergies renouvelables.

Là encore, les travaux peuvent être financés par « le coup de pouce chauffage tertiaire », pour vous accompagner dans le choix de solutions adaptées à vos usages et à votre budget.

### Mobilité électrique - NOUVEAU

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) impose aux bâtiments tertiaires neufs ou rénovés de prévoir des bornes de recharge électrique (1 borne pour 20 places de stationnement).

Un coup de pouce pour les véhicules électriques : Vitogaz France peut vous accompagner dans votre démarche en finançant l'acquisition de véhicules électriques dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE).

### Vous avez un projet de travaux pour réaliser des économies d'énergie ?

Avant la signature de votre devis de travaux et pour bénéficier d'un conseil sur les économies d'énergie pour votre projet de rénovation, nous vous invitons à contacter notre équipe dédiée aux économies d'énergie :

- Téléphone : 0 977 40 41 42 (Appel non surtaxé)
- E-mail : [vitozeco@vitogaz.com](mailto:vitozeco@vitogaz.com)
- [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)

# 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'aides financières sur le site internet à l'adresse suivante ;  
**<https://www.coupdepoucevito.com/professionnel/>**\*
- 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.

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

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 VITOEZECO. Le montant de l'aide financière indiqué sur cette lettre est estimé par rapport aux paramètres que vous avez mentionnés dans le simulateur. Vitogaz France vérifiera à réception du dossier complet les données techniques inscrites sur la facture afin de confirmer le nombre de Certificats d'Économies d'Énergie obtenu en fonction de la réglementation en vigueur.

### 3. Vous choisissez votre professionnel qui va réaliser les travaux et vous signez votre devis

### 4. Vous envoyez votre dossier

À la fin des travaux, vous adresserez l'ensemble des pièces justificatives originales que vous aurez déposées sur votre interface personnelle au fur et à mesure de l'avancement de votre dossier.

Vous rassemblerez entre autres :

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

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

**VITOGAZ FRANCE - PROGRAMME VITOEZECO - Tour LANDSCAPE - 6, Place des Degrés - 92800 Puteaux**

Nous vous remercions d'adresser votre dossier complet.

Vitogaz France se chargera de réaliser le contrôle réglementaire du chantier par un organisme d'inspection accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Vitogaz France accordera l'aide financière sous réserve de la qualité des travaux réalisés et en accord avec la réglementation.

Vitogaz France vous versera l'aide financière à la validation de votre dossier par les Services de l'État (au crédit sur le compte EMMY de Vitogaz France).





# CONTRAT DE FOURNITURE

Gaz propane vrac

Clientèle Professionnelle

# Centre de service à la Clientèle

Tour LANDSCAPE - 6, Place des Degrés - 92045 La Défense Cedex

Tél. : 0 977 401 101 \*

cscvitogaz@vitogaz.com

www.vitogaz.com



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, entre 8 h et 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](http://www.vitogaz.com) vous permet 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 pour 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 VITOGAZ en vrac et de prestations de contrôle et d'entretien VITOEZECO

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### ARTICLE PRÉLIMINAIRE - 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 VITOEZECO).

### ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

VITOGAZ FRANCE s'engage à approvisionner en propane vrac le site du Client dans le ou les réservoirs, propriété de VITOGAZ FRANCE ou du Client selon les options choisies par le Client aux Conditions Particulières.

En contrepartie, le Client s'engage à réserver à VITOGAZ FRANCE l'exclusivité des besoins en propane du site ou de l'établissement sis à l'adresse spécifiée aux conditions particulières, et par conséquent l'approvisionnement, les prestations de contrôle de routine et d'entretien des réservoirs mentionnés aux conditions particulières du présent Contrat, dans la limite des dispositions de l'article 6.2.

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

### ARTICLE 2 - PROPRIÉTÉ DU STOCKAGE

Définition d'un 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 VITOEZECO).

#### 2.1 : Stockage mis à disposition par VITOGAZ FRANCE

VITOGAZ FRANCE met à la disposition du Client désigné aux conditions particulières un ou plusieurs réservoirs VITOGAZ fixe(s), aérien(s) ou enterré(s), muni(s) de tous les accessoires prévus par la réglementation en vigueur.

Ce matériel reste la propriété incessible et insaisissable de VITOGAZ FRANCE à l'exception du matériel installé en aval du robinet d'arrêt général du réservoir 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. Au-delà de ce robinet, le détenteur, le limiteur de pression, et le manchon isolant dans le cas d'un réservoir enterré, sont cédés automatiquement et gracieusement le jour de la mise en place par VITOGAZ FRANCE au Client qui en aura donc la charge et l'entretien, sauf mentions contraires stipulées aux conditions particulières.

#### 2.2 : Stockage propriété Client

##### 2.2.1 : 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, 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 (Contrôles 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 des Contrôles de Routine effectués à chaque livraison
- attestation d'assurance du réservoir.

Le Client devra obligatoirement transmettre une copie de ces documents à VITOGAZ FRANCE.

À réception de ces documents, VITOGAZ FRANCE en vérifiera la conformité et procèdera à une visite d'agrément facturée au tarif en vigueur selon le barème TEC-2P consultable sur [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com).

En l'absence de ces documents, ou s'ils sont non conformes, le présent contrat sera caduc et VITOGAZ FRANCE ne pourra assurer les livraisons du Client.

#### 2.2.2 : Achat d'un réservoir VITOGAZ

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

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 3 - IMPLANTATION DU STOCKAGE

#### 3.1 : Stockage mis à disposition et propriété VITOGAZ FRANCE

L'implantation du stockage est définie en accord avec VITOGAZ FRANCE, conformément à la réglementation en vigueur relative aux installations de réservoirs fixes d'hydrocarbures liquéfiés, de sorte qu'il puisse aisément être approvisionné, exploité, entretenu et vérifié périodiquement. Le cas échéant, il appartient au Client 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, afin que la société VITOGAZ FRANCE puisse prendre toutes mesures compensatoires rendues nécessaires.

Le matériel sera transporté et installé par les prestataires agréés par VITOGAZ FRANCE, conformément à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art.

Les travaux de génie civil nécessaires à cette implantation, notamment, dalles en béton, tuyauteries GPL, amenées d'eau et d'électricité, clôture conforme dans les cas où la réglementation l'exige, réalisation de la fosse, retrait des terres et leur évacuation, fourniture éventuelle de 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, et plus largement tous travaux d'aménagement et de raccordement, nécessaires à l'implantation ou au respect de la réglementation en vigueur seront assurés par le Client.

Plus particulièrement pour les travaux de tuyauterie, il sera fait appel à un installateur agréé GPL. À cet effet, ce dernier remettra à VITOGAZ FRANCE préalablement à la mise en service un certificat adapté attestant de la conformité de l'installation avec la réglementation.

Lesdits travaux devront être exécutés dans le strict respect des règles de l'art et en parfaite conformité avec la réglementation en vigueur.

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

Le coût des obligations nouvelles, imposées par un changement de la réglementation :

- sur le stockage sera à la charge de VITOGAZ FRANCE,
- sur son implantation et son environnement sera à la charge du Client.

### **3.2 : Stockage propriété Client**

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

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

### **3.3 : Dans toutes les hypothèses définies ci-avant,**

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. VITOGAZ FRANCE se réserve la possibilité de suspendre les approvisionnements jusqu'à remise en conformité de l'installation aux frais exclusifs du Client. De plus, le Contrat sera suspendu de plein droit et le Client disposera d'un délai de deux mois, à compter de la notification par VITOGAZ FRANCE de la non-conformité, pour effectuer les travaux de mise en conformité. La nature des travaux de remise en conformité est subordonnée à l'accord préalable écrit de VITOGAZ FRANCE. Passé ce délai, il sera fait application de l'article 10.

## **ARTICLE 4 - 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.

Le Client reconnaît, par ailleurs, en sa qualité de professionnel, avoir satisfait aux formalités de déclarations ou d'autorisations du stockage, conformément aux obligations légales et réglementaires, auprès des administrations concernées (notamment les installations classées). VITOGAZ FRANCE pourra, sur demande du Client, apporter à celui-ci toutes informations et recommandations utiles.

Le Client s'engage à relever VITOGAZ FRANCE de toute demande, injonction ou condamnation prononcée sur ces bases en cas de non-respect des présentes dispositions.

## **ARTICLE 5 - CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS**

Le remplissage du (des) réservoir(s) en propane ne pourra avoir lieu qu'après réception par VITOGAZ FRANCE d'un certificat adapté (Certificat d'Installation et d'Épreuve) attestant de la conformité de l'installation avec la réglementation, dûment renseigné et délivré par l'installateur ayant réalisé ou modifié l'installation. Dans le cas d'une installation existante, le certificat d'origine et une attestation de non-modification de l'installation seront requis.

De même, toute modification apportée ultérieurement à l'installation et/ou toute remise en sécurité d'une installation suite à un incident, devront être signalés à VITOGAZ FRANCE et donneront lieu à l'obtention d'un nouveau Certificat d'Installation et d'Épreuve qui devra être adressé immédiatement à VITOGAZ FRANCE.

Dans le cas d'un réservoir propriété Client, le Client propriétaire de son réservoir devra, en plus de la délivrance du Certificat attestant de la conformité de l'installation, adresser à VITOGAZ FRANCE les autres documents exigés par le présent Contrat (cf. article 2.2.1).

Dans tous les cas précités, un Certificat d'Installation et d'Épreuve par installation devra être fourni par le Client, avant la première livraison, à ses frais.

Le Client s'engage à respecter les règles de sécurité applicables à la conformité du réservoir, 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 stockage est situé dans une zone réglementée d'incendie de forêt (suivant Code Forestier ou Plan de Prévention des Risques d'Incendie de Forêt), l'utilisateur du réservoir 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.

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 6 - VISITES ET ENTRETIEN DU STOCKAGE**

### **6.1 : Stockage 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 5). Ces prestations donnent lieu au versement par le Client 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 maximal 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 des prestataires de service spécialisés, réalisée à la demande du Client, malgré une expertise téléphonique préalable, ne concernant pas le matériel confié et entretenu par VITOGAZ FRANCE, seront facturés au Client sur la base des frais réellement engagés par VITOGAZ FRANCE.

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 TEC2P 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 le coût de remplacement et de remise en état réellement engagés, le partage des responsabilités ne s'opérant qu'en application du droit commun.

### **6.2 : Stockage propriété Client**

Sauf à ce que le Client souhaite confier l'entretien de son réservoir à un tiers détenant une qualification de Citernier GPL en cours de validité, VITOGAZ FRANCE effectue des contrôles de routine et l'entretien du Stockage. Ces prestations, lorsqu'elles sont effectuées par VITOGAZ FRANCE, donnent lieu au versement par le Client d'une Redevance Annuelle de Maintenance définie aux conditions particulières.

Le cas échéant, VITOGAZ FRANCE pourra refuser de procéder à la livraison de GPL si l'entretien confié par le Client à un tiers détenant une qualification de Citernier GPL en cours de validité n'est pas effectué ou que VITOGAZ FRANCE le juge insuffisant. En toute hypothèse, le Client propriétaire de son réservoir doit effectuer les inspections réglementaires conformément à l'arrêté du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des réceptifs 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 2.2.1). 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 en exploitation de son matériel suivant les échéances fixées et sous son entière responsabilité. À défaut, l'article 10 s'appliquera.

De même, si l'installation le nécessite (capacité totale du stockage supérieure 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 (une fiche informative sur les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) est disponible sur le site internet [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)) :



- la déclaration du Stockage auprès de la Préfecture au titre des ICPE, dont le Client s'engage à remettre le récépissé à la société VITOGAZ FRANCE,
- le contrôle de l'installation six mois après sa mise en service puis tous les cinq 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.

**NB :** Dans toutes les hypothèses définies ci-dessus, VITOGAZ FRANCE fera bénéficier le Client d'une assistance relative à la sécurité du stockage et de ses accessoires, dans le cadre d'accords professionnels passés avec des prestataires de service spécialisés. Le Client avisera immédiatement VITOGAZ FRANCE de toute anomalie, fonctionnement défectueux ou dommage survenu au matériel de 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 jours suivant son appel et prendra par ailleurs, s'il y a lieu, toutes mesures utiles pour sauvegarder les droits respectifs des parties.

## ARTICLE 7 - ASSURANCES - RESPONSABILITÉS

### 7.1 : Obligations de VITOGAZ FRANCE

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.

### 7.2 : 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 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'assurance notoirement solvable et adresser à VITOGAZ FRANCE une copie de l'attestation d'assurance de son réservoir et, en outre, pouvoir justifier 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 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 8 - FOURNITURE DE PROPANE

Aux termes des conditions particulières de son contrat, le Client fixe seul sa consommation de gaz et, ainsi, son engagement de tonnage annuel en fonction de ses besoins actuels et futurs dont il est le seul à avoir connaissance.

VITOGAZ FRANCE fournira alors au Client le propane par camion-citerne équipé de moyens de dépotage et de comptage.

À chaque livraison, un ticket volumètre (bon de livraison) indiquant le volume et la température du produit livré, sera soit envoyé par courriel, soit remis ou déposé chez le Client. À ce titre, seul le volumètre 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.

Le Client 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.

Dans le cas contraire, le contrat sera résilié du fait du Client et les dispositions de l'article 10 seront applicables. Il est par ailleurs 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 opte pour l'un des trois modes de livraisons suivants :

### 8.1 : 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 jours ouvrés suivant la réception par VITOGAZ FRANCE de la commande du Client passée par téléphone, courrier ou via l'Espace Client sur le site [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com). Le Client s'engage à effectuer au moins une commande par an.

### 8.2 : Livraison par fréquence

Pour le Client ayant opté pour le système de livraison par fréquence, les livraisons sont effectuées à l'initiative de VITOGAZ FRANCE suivant la périodicité définie par les Parties aux conditions particulières. L'approvisionnement impliquera généralement le remplissage dans la limite de la capacité de Stockage disponible.

VITOGAZ FRANCE se réserve cependant le droit de modifier la fréquence des livraisons, voire de supprimer le mode de livraison par fréquence en passant au mode de livraison à la commande, en fonction de la consommation effective du Client.

### 8.3 : Livraison via AUTOLIVPRO

Pour le Client ayant opté pour le système de livraison via AUTOLIVPRO, les livraisons sont effectuées automatiquement, éventuellement en l'absence du Client, par tournées dont la périodicité sera déterminée par VITOGAZ FRANCE en fonction des besoins présumés du Client. Ce service est adapté aux Clients qui ont une utilisation importante du gaz à usage de chauffage dans leur activité professionnelle et dont la consommation est régulière d'une année sur l'autre. 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 %. Dans ce cas, VITOGAZ FRANCE procédera à un réapprovisionnement dans les sept jours ouvrés suivant la réception par VITOGAZ FRANCE de la commande du Client.

Toutefois, si en cours de contrat la consommation du Client baisse singulièrement par rapport à celle évaluée par ses soins au jour de la signature, la société VITOGAZ FRANCE se réserve la possibilité de supprimer ce système AUTOLIVPRO après en avoir préalablement averti le Client. Ce dernier passera alors tout simplement au mode de livraison à la commande tel que prévu à l'article 8.1 sans aucune autre incidence sur son contrat.

Tant que le réservoir n'est pas à son emplacement définitif, la livraison à l'initiative de VITOGAZ FRANCE via AUTOLIVPRO ou par fréquence 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 8.1 ci-dessus.

## ARTICLE 9 - FACTURATION - PAIEMENT

### 9.1 : Facturation

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

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

**- Le prix net appliqué sera déterminé selon le barème VITOGAZ-PRO en vigueur au jour de la commande (au jour de la livraison pour livraison par fréquence ou via AUTOLIVPRO).**

Le barème VITOGAZ-PRO 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,

- de la tranche tarifaire définie par la consommation annuelle stipulée aux conditions particulières. Cette tranche tarifaire pourra évoluer à la demande du Client ou de VITOGAZ FRANCE en fonction de la consommation effective du Client. Ce changement ne pourra cependant s'appliquer de manière rétroactive à cette demande,
- du type de Stockage,
- des prix d'accession 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 primaire et secondaire,
- de la fiscalité applicable (notamment TICPE),
- 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](http://www.vitogaz.com), des conditions tarifaires qui lui sont applicables.

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](http://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.

Lors des modifications du prix, les livraisons se poursuivront normalement et le Client sera réputé les avoir acceptées, sauf opposition écrite de sa part, dans les quinze jours de la date de réception de la première facture faisant état d'une modification du prix de facturation. En cas de non-acceptation du nouveau barème, le Contrat sera résilié du fait du Client et les dispositions de l'article 10 seront applicables. Par ailleurs, le Client s'acquittera de ladite facture sur la base du dernier barème le plus favorable précédant cette hausse.

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

**Location annuelle :** la location annuelle correspondant à la mise à disposition du stockage VITOGAZ est facturée au Client annuellement en une seule fois en janvier (prorata temporis lors de la mise en place du matériel la première année), conformément au barème TEC-2P 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 au prorata du temps restant à courir jusqu'à la fin de l'année en cours.

**Consignation :** le Client verse à VITOGAZ FRANCE en une seule fois à réception de facture, 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 dans les deux (2) mois suivant la fin du Contrat et la restitution ou la neutralisation du réservoir, éventuellement diminuée des factures non soldées et des frais prévus aux articles 3, 6, 9 et 10 du présent Contrat.

**- Les contrôles de routine et l'entretien courant du réservoir assurés par VITOGAZ FRANCE sont facturés au Client sous la forme d'une Redevance Annuelle de Maintenance (R.A.M.).**

La R.A.M. correspondant aux contrôles de routine et aux inspections et requalifications périodiques est facturée au Client en une seule fois en janvier (prorata temporis lors de la mise en place du stockage la première année ou à la date de signature du Contrat pour le Client propriétaire de son réservoir), conformément au barème TEC2P 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 R.A.M. facturée en début d'année fera l'objet d'un remboursement au prorata du temps restant à courir jusqu'à la fin de l'année en cours.

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

## 9.2 : Indexation

Le montant de la location annuelle, de la R.A.M., les frais de reprise et de neutralisation des réservoirs 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<sup>er</sup> janvier de l'année de signature du contrat.

Ces montants seront actualisés le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année en fonction du dernier indice publié à cette date.

## 9.3 : Paiement

Les factures VITOGAZ FRANCE sont payables en une seule fois, à réception et sans escompte, suivant le mode et délai de paiement définis d'un commun accord aux conditions particulières. Étant entendu qu'à défaut de règlement d'une seule facture,

- le paiement à la livraison pourra être exigé,
- VITOGAZ FRANCE suspendra ses livraisons jusqu'à l'encaissement de la totalité de sa créance.

Ainsi, quel que soit le mode de règlement retenu, en cas de non-paiement ou de paiement partiel par le Client des sommes dues à l'échéance, VITOGAZ FRANCE pourra également, le cas échéant, supprimer le service de livraison par fréquence ou *via* AUTOLIVPRO après en avoir préalablement averti le Client.

Toute facture non contestée par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les quinze (15) jours de son émission ne pourra faire l'objet de réclamations ultérieures.

En cas de règlement postérieur à l'échéance portée sur la facture, les pénalités de retard sont exigibles, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, au taux contractuel de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sans qu'un rappel soit nécessaire.

Conformément aux dispositions de l'article L441-9 alinéa 5 du Code de commerce, tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de VITOGAZ FRANCE, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé à 40 € nets.

Lorsque les frais de recouvrement exposés par VITOGAZ FRANCE sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, VITOGAZ FRANCE pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Tout incident de paiement entraînera, le cas échéant, la facturation des frais de procédure judiciaire nécessaires au recouvrement de la créance.

En toute hypothèse, aucun motif de réclamation, tel que non arrivée, non-conformité, défaut de la marchandise, ne pourra être invoqué par le Client pour justifier la rétention ou le retard dans le paiement à l'échéance convenue.

## ARTICLE 10 - DURÉE - RENOUVELLEMENT - DÉNONCIATION

La durée du présent Contrat est librement négociée entre les Parties pour une période d'un an ou plus ; 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. Plus précisément, le tarif consenti au Client est fonction de la durée de son contrat et de son engagement de tonnage contractuel.

Le présent Contrat prend effet à compter de sa date de signature et est conclu pour la durée indiquée aux conditions particulières. Il sera renouvelé par tacite reconduction par périodes successives définies également aux conditions particulières, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties, par tout moyen écrit adressé trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

La durée initiale de ce Contrat est à considérer à compter de la date de la première livraison. Par ailleurs, pour le Client propriétaire de son réservoir, le présent Contrat sera caduc en l'absence de la validation de VITOGAZ

FRANCE visée à l'article 2.2 ci avant ou en l'absence des documents requis à l'article 2.2.1.

- Mise en place et restitution du matériel 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 VITOGAZ FRANCE ou un tiers dûment mandaté, fera l'objet du règlement par le Client 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, 363,26 € HT ; 1 750 kg ou 1 900 kg, 479,63 € HT ; 3 200 kg, 826,04 € HT (barème TEC2P du 01/01/2025).
- pour un réservoir enterré 1 000 kg ou 1 100 kg, 1 182,22 € HT ; 1 750 kg ou 1 900 kg, 1 431,12 € HT ; 3 200 kg, 2 675,55 € HT (barème TEC2P du 01/01/2025).

De même, le remblaiement de la fosse d'accueil d'un réservoir enterré après son retrait demeure à la charge du Client.

Ces frais sont assujettis à la clause d'indexation figurant à l'article 9.2.

Pour permettre le retrait du réservoir dans les meilleurs délais, 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 les meilleurs délais.

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 TEC2P 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 de frais de repompage figurant au barème TEC2P, sauf si le montant de l'avoir de gaz en résultant est inférieur au montant des frais de repompage.

Cependant, avec l'accord du Client, VITOGAZ FRANCE pourra procéder à la neutralisation du réservoir enterré. Le réservoir ainsi neutralisé, et donc rendu impropre au stockage de propane, fera l'objet d'une cession au Client.

Les frais de neutralisation du réservoir aérien ou enterré seront alors facturés au Client conformément au barème TEC-2P.

Ces frais sont assujettis à la clause d'indexation figurant à l'article 9.2.

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 sur devis adressé au préalable par VITOGAZ FRANCE, sauf à ce que le Client choisisse de réaliser les travaux permettant à VITOGAZ FRANCE d'accéder au stockage et en assurer le retrait ou la neutralisation dans des conditions identiques à celles existantes lors de son implantation.

À défaut d'acceptation par le Client de l'une ou l'autre des solutions proposées dans un délai d'un mois après mise en demeure, VITOGAZ FRANCE sera en droit de réaliser le retrait ou la neutralisation conformément au devis préalablement adressé au Client et de lui refacturer les frais réellement engagés à ce titre. Enfin, 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 937,33 € HT et recouvrent précisément le changement de protection cathodique (175,83 € HT), le traitement de surface complet (270 € HT) et l'équipement à neuf du réservoir en accessoires (robinet ¾, double clapet d'emplissage, reprise liquide, jauge magnétique, soupape, capot, kit ancrage) (527,50 € HT). Les frais de rénovation d'un réservoir aérien s'élèvent à 403,33 € HT et recouvrent précisément le grenaillage et le traitement en peinture complet (140 € HT), le nettoyage interne – ponçage et zincage partiel – finition des filetages (87,50 € HT) et l'équipement à neuf du réservoir en accessoires (robinet ¾, double clapet d'emplissage, reprise liquide, jauge magnétique, soupape) (175,83 € HT).

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

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

#### **- Résiliation anticipée :**

Le présent Contrat sera résilié aux torts du Client dans les cas suivants :

- Résiliation avant la date d'échéance,
- de plein droit sans mise en demeure préalable en cas de non-respect de la clause d'exclusivité de fourniture sur le site référencé aux conditions particulières,
- Le cas échéant, de plein droit sans mise en demeure préalable en cas de non-respect de la clause d'exclusivité d'entretien du (ou des) réservoir(s) référencé(s) aux conditions particulières,
- de plein droit sans mise en demeure préalable en cas de modification de l'installation ou de son environnement contraire à la réglementation en vigueur ou ne permettant plus d'assurer l'approvisionnement et l'entretien du stockage, incluant le 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 et/ou également le défaut de fourniture des justificatifs d'entretien des réservoirs lorsque le client est propriétaire de ce dernier ;
- de plein droit sans mise en demeure préalable en cas de défaut de raccordement de la citerne au-delà d'une période de six mois à compter de sa date initiale de mise en place,
- en cas de manquement par le Client à l'un de ses engagements contractuels, quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée avec AR adressée par VITOGAZ FRANCE et restée sans effet, notamment le cas où aucune livraison n'aurait été enregistrée sur une période consécutive de 12 mois,
- sans mise en demeure préalable en cas de dissolution, de liquidation amiable, ou en cas de non-acceptation par VITOGAZ FRANCE du successeur intervenant suite à une cession, fusion ou absorption du Client.

Il sera fait application, en cas de résiliation anticipée aux torts du Client, d'une indemnité de rupture représentant la perte éprouvée au titre du tonnage manquant calculée comme suit :

$$IR = TCNR \times PE$$

IR : Indemnité de Rupture.

TCNR : Tonnage Contractuel Non Réalisé (tonnage contractuel sur toute la durée du contrat diminué du tonnage réalisé à date d'effet de la résiliation).

PE : Perte éprouvée, laquelle sera calculée pour le tonnage manquant sur la base du barème de gaz VITOZECO-PRO en vigueur à la date de résiliation pour la tranche de consommation du Client, déduction faite :

- de la TICPE en vigueur à la date de résiliation,
- de la moyenne de la cotation Argus International LPG Propane CIF ARA (large cargoes) sur les six mois précédant la résiliation exprimée en euros (après application du taux de change \$/€ de la BCE),
- d'une somme de 200 € représentant le coût d'approvisionnement en propane.

Pour le calcul du tonnage contractuel non réalisé (TCNR), il conviendra donc de prendre en considération le tonnage annuel mentionné aux conditions particulières du présent Contrat multiplié par le nombre d'années du Contrat, période initiale et de tacites reconductions comprises, duquel sera déduit le tonnage effectivement réalisé à la date d'effet de la résiliation anticipée.

Cette indemnité de rupture plafonnée à 5 000 euros nets sera due que la résiliation anticipée aux torts du Client intervienne avant ou après mise en place du réservoir. Le cas échéant, elle s'ajoute aux frais d'enlèvement ou d'éventuelle neutralisation du réservoir enterré.

#### **- 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 du présent article 10 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 par fréquence ou via AUTOLIVPRO prévues aux articles 8.2 et 8.3 des Conditions Générales de Vente.

## ARTICLE 11 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément aux dispositions de la loi n° 80335 du 12 mai 1980, VITOGAZ FRANCE se réserve la propriété du produit livré jusqu'au paiement intégral des factures dues.

À défaut de paiement intégral, VITOGAZ FRANCE sera en droit de reprendre les produits livrés, sans formalité préalable et indépendamment de toute poursuite judiciaire.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison, au transfert des risques de perte ou de la détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Il est expressément interdit au Client de donner les produits en garantie ou d'en disposer notamment pour les revendre ou les transformer avant le paiement intégral des sommes dues à VITOGAZ FRANCE. En cas de saisie opérée par des tiers sur les produits, le Client est tenu d'en informer aussitôt VITOGAZ FRANCE.

En cas d'ouverture d'une procédure collective, les produits pourront être revendiqués conformément aux dispositions du Code de Commerce.

## ARTICLE 12 - SUCCESSION - CESSION - SUBSTITUTION

Pour l'exécution du présent Contrat, VITOGAZ FRANCE pourra se substituer toute personne morale ou physique de son choix à titre provisoire ou définitif.

Si le Client est amené à céder son bien immobilier ou son fonds de commerce, ou le mettre en location-gérance, il s'engage à communiquer à VITOGAZ FRANCE, par écrit et dans un délai de 30 jours minimum avant la date de mutation, les informations relatives au nouvel acquéreur ou au nouveau bénéficiaire afin que VITOGAZ FRANCE puisse lui proposer la signature d'un nouveau contrat de fourniture de gaz propane. À défaut, le Client supportera les conditions de résiliation anticipée prévues à l'article 10 du Contrat.

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

En cas de changement de forme juridique, de changement de dénomination sociale, de changement de représentant légal, de cession, fusion ou absorption, le Client s'engage à en informer VITOGAZ FRANCE, dans un délai de 15 jours à compter de la date de l'opération, par lettre recommandée avec AR.

Le cas échéant, ces modifications pourront se traduire par la signature d'un nouveau contrat ou d'un avenant au présent contrat.

En cas de non-acceptation du successeur par VITOGAZ FRANCE, le Contrat sera résilié de plein droit du fait du Client et il sera fait application de l'article 10.

La cession du Contrat, malgré un refus d'agrément de la part de VITOGAZ FRANCE ou à défaut d'information préalable dans les conditions ci-dessus précisées, constituerait une faute de la part du Client, susceptible d'entraîner la résiliation de plein droit du présent Contrat telle que définie à l'article 10 du présent Contrat.

## ARTICLE 13 - 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 liés 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 et prolongé d'une durée égale à celle de cette suspension.

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.

## ARTICLE 14 - PROTOCOLE DE SÉCURITÉ

Conformément aux dispositions des articles R4515-4 et suivants du Code du Travail, le Client s'engage à établir un Protocole de Sécurité avec le Transporteur amené à intervenir sur son site, dont un modèle figure à titre informatif sur le site internet [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com). L'établissement du Protocole de Sécurité, dont la responsabilité incombe au Client et au Transporteur, comprend les informations utiles à l'évaluation des risques de toute nature générés par l'opération de chargement ou de déchargement ainsi que les mesures de prévention et de sécurité à observer à chacune des phases de sa réalisation.

## ARTICLE 15 - RÈGLEMENT AMIABLE 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](mailto: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 mois maximum à compter de la réception de ladite réclamation. Néanmoins, le Client peut à tout moment saisir le Tribunal compétent de sa contestation.

Les 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), les associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires ont également la possibilité, si leur réclamation écrite n'a pas fait l'objet d'une réponse qu'ils considèrent comme satisfaisante de VITOGAZ FRANCE dans un délai de deux mois, de saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie : [www.energiemediateur.fr](http://www.energiemediateur.fr) / Le Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS Cedex 09. Ce recours à la médiation ne prive pas ces clients de la faculté de saisir toute juridiction compétente par la suite.

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

## ARTICLE 16 - DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

Si l'une des clauses des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle par une décision de justice, cette nullité ne saurait emporter la nullité de l'ensemble des autres clauses qui continueraient à produire leurs effets.

De convention expresse entre les parties, tous litiges ou contestations pouvant s'élever entre elles au sujet de l'interprétation et/ou de l'exécution et/ou de la résiliation des présentes clauses seront portées devant le Tribunal des activités économiques de Nanterre (ex-Tribunal de commerce), auquel il est fait attribution de juridiction.

## ARTICLE 17 - ÉTHIQUE, LOIS ANTICORRUPTION ET RÉGIMES DE SANCTIONS

**17.1.** Le Client reconnaît avoir pris connaissance du Code Éthique et du Guide anticorruption du Groupe RUBIS (disponibles sur le site internet [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com) ou [www.rubis.fr](http://www.rubis.fr)) et déclare adhérer aux principes que ces documents affirment. Ces documents sont accessibles sur le site internet de VITOGAZ FRANCE ([www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)).



**17.2.** Le Client s'engage à respecter à tout moment, et à faire respecter par toute personne qui interviendrait pour son compte, 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.

**17.3.** Le Client s'engage à informer VITOGAZ FRANCE immédiatement en cas de découverte de fait(s) ou de situation(s) constituant ou susceptible(s) de constituer une/des infractions aux dispositions de l'article 17.2.

**17.4.** Le Client pourra, dans les conditions prévues par la procédure d'alerte du Groupe Rubis (disponible sur <https://rubis.integrityline.org/>), émettre un signalement sur la plateforme d'alerte éthique du Groupe Rubis (Rubis Integrity Line) disponible sur internet.

**17.5.** 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 à effet immédiat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'aucune indemnité ne soit due à ce titre au profit du Client, en cas de violation du présent article 17.

## 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 années suivant la date de la fin de la relation commerciale. Passé 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 s'engage à inciter sa clientèle à réaliser des travaux d'économie d'énergie par l'octroi d'aides financières, de conseils et de recommandations. Les travaux réalisés doivent être éligibles au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie et effectués par un professionnel habilité RGE. Adhérent de l'association ATEE (Association Technique Énergie Environnement), nous témoignons de notre engagement en faveur de la rénovation énergétique des bâtiments et de notre volonté d'agir de façon collective.

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 (PNCEE).

Précisément, les textes en vigueur énoncent un répertoire d'opérations « standardisées » et un dispositif appelé « Coup de Pouce des bâtiments tertiaires » 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'Écoprime est fixé au « barème VITOGAZ du Programme VITAZECO (Clients Professionnels) » en vigueur le jour de l'engagement de VITOGAZ FRANCE à accompagner le Client dans son projet de rénovation.

Cette aide financière sera donc versée au Client, sous réserve de validation par les Services de l'État, après réception d'un dossier complet (et soumis à un contrôle d'un organisme agréé pour certaines opérations) 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 Professionnels) » 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](http://www.vitogaz.com) ».

Le « barème VITOGAZ du Programme VITAZECO (Clients Professionnels) » en vigueur à la date de signature du présent Contrat est joint aux conditions particulières.

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 déclarés 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.ecologie.gouv.fr/dispositif-des-certificats-d-economies-d-energie>

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 – Service CEE – Tour LANDSCAPE – 6, Place des Degrés – 92045 La Défense Cedex, ou par e-mail à l'adresse [vitozeco@vitogaz.com](mailto:vitozeco@vitogaz.com).

# 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](mailto: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 :

- 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 ;
- L'engagement contractuel de consommation de gaz et l'exclusivité de fourniture ;
- La durée contractuelle que j'ai librement négociée avec Vitogaz France, et donc l'engagement dans le temps avec cette dernière ;
- Les conditions tarifaires applicables à mon contrat : barèmes remis et éventuelles remises appliquées, historique des variations, frais annexes et indexation sur l'indice CNL avec communication du dernier indice publié au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours ;
- Les conditions d'installation du réservoir et les obligations réglementaires à respecter ;
- Les consignes de sécurité liées à l'exploitation du réservoir, les bonnes pratiques et précautions à prendre qui sont également détaillées dans mon livret de fourniture, étant précisé qu'un guide sécurité gaz propane est téléchargeable en sus directement sur le site internet « [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com) » ;
- La clause attributive de juridiction devant le Tribunal des Activités Économiques de Nanterre en cas de litige.
- 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, lesquelles sont nécessaires à la bonne exécution de notre relation contractuelle et pourront être utilisées soit par Vitogaz France soit par un tiers prestataire pendant toute la durée du contrat conformément aux dispositions des conditions générales, ce que j'accepte expressément.

Par ailleurs, je peux m'inscrire sans frais et sans obligation à mon Espace Client sécurisé sur le site internet [www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com) et ainsi accéder aux informations relatives à mon contrat. Selon ses spécificités, je peux consulter mon compte et son historique, les trois dernières variations du barème, passer mes commandes de gaz en ligne, visualiser et payer mes factures, 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).

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

Pour votre confort, vous avez opté pour un réservoir 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.
- ➔ Votre présence (ou celle de votre représentant) est nécessaire permettant ainsi l'implantation correcte du réservoir. Une fois l'opération terminée, le prestataire vous fera signer un 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 mise en place du réservoir dans la fosse ;
- La fourniture et 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".

Dans le cas d'une prestation "Clé en main", le prestataire et Vitogaz France ne pourront être tenus responsables, lors de l'exécution de la fosse, des éventuels dommages occasionnés aux installations, constructions, tuyauteries ou câbles enfouis, non expressément signalés et repérés par vos soins (ou votre représentant).

**Par ailleurs, les frais de mise en place, facturés 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, rochers, 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.**

# En savoir plus sur votre contrat

## EN SAVOIR PLUS SUR VOTRE CONTRAT

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

Votre contrat est tacitement prolongé par périodes successives définies aux conditions particulières 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](http://www.vitogaz.com).

## LA SÉCURITÉ : LE CHOIX DE LA PRÉVENTION

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

- Le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 maximum 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 mail à [cscvitogaz@vitogaz.com](mailto:cscvitogaz@vitogaz.com)

Le Centre de Service à la Clientèle s'engage à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de sa réception.

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

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

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

## EN SAVOIR PLUS POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE SON BÂTIMENT

### Réduire les émissions de gaz à effet de serre de son logement en adoptant des habitudes de consommation éco-responsables.

- 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 bâtiment et bénéficier des éco-primes de notre Programme d'aides aux travaux VITOZECO.
- Depuis septembre 2023, une nouvelle directive européenne sur l'efficacité énergétique impose un audit énergétique obligatoire aux entreprises du secteur tertiaire dont la consommation énergétique annuelle dépasse 10 Térajoules (soit environ 2 777 MWh). Date limite de mise en conformité : 1<sup>er</sup> octobre 2026. Les entreprises certifiées ISO 50001 sont exemptées de cette obligation.

**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](http://www.vitogaz.com)**

# À vos côtés au quotidien, Vitogaz France s'engage



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](http://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.



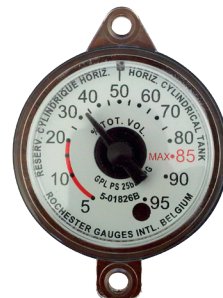
## La jauge de votre réservoir : un précieux indicateur

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 du volucompteur reportées sur le Bon de livraison font foi pour la facturation.



## Contrôles réglementaires d'un réservoir propriété client

Votre réservoir de gaz Propane est un Équipement Sous Pression (ESP).

L'utilisation et l'exploitation de ce type d'équipement sont encadrées par des arrêtés.

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021**, vos obligations en qualité de propriétaire du stockage sont encadrées par l'Arrêté du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simple.

Conformément à cet arrêté, il revient à l'exploitant, à savoir le propriétaire du réservoir, de faire réaliser les contrôles réglementaires permettant de suivre l'état dudit réservoir.

Vitogaz France ne peut pas prendre en charge la réalisation des contrôles concernés (inspections et requalifications périodiques), mais peut vous accompagner dans la recherche d'une entreprise qualifiée en vous communiquant les coordonnées de sociétés compétentes pour la réalisation de ces contrôles.

### Le plus « AutoLiv'Pro »

Grâce à notre service "AutoLiv' Pro", vous êtes approvisionné automatiquement en fonction de l'historique de vos livraisons, des températures relevées par Météo France et des tournées de nos camions.

À défaut d'historique, nous déclenchons 3 livraisons spéciales pour établir votre profil de consommation.

Pour pouvoir bénéficier de ce service votre réservoir doit être accessible le jour de la livraison, même en votre absence.

#### Par ailleurs, vous devez :

Utiliser exclusivement le gaz pour chauffer vos locaux ;

Accepter de recevoir nos « alertes jauge basse » ainsi que nos rappels d'actualisation de votre jauge par SMS et/ou e-mail.

## Réservoir destiné à l'emplissage des bouteilles de gaz pour l'aérostation

Dans le cadre d'une activité aérostatique, si votre installation de gaz est destinée à l'emplissage de vos bouteilles, elle est soumise à déclaration, par vos soins, auprès des services administratifs de votre préfecture, au titre des ICPE (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement) sous la rubrique 1414-3 : « Installations de remplissage de réservoirs alimentant des moteurs ou autres appareils d'utilisation comportant des organes de sécurité (jauges et soupapes) ».

Nous vous rappelons les règles de sécurité suivantes :

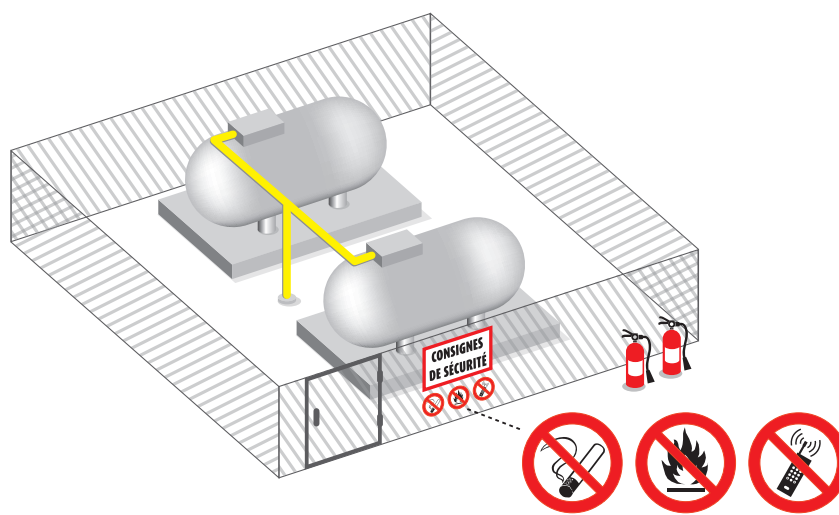
- Aucune modification de l'installation, de l'implantation du réservoir et de son environnement immédiat ne peut se faire sans accord préalable écrit de Vitogaz France ;
- L'accès aux installations doit être interdit par une clôture d'une hauteur de 2 m autour du réservoir de gaz ;
- Le panneau des consignes de sécurité Vitogaz France doit être affiché sur la porte de l'enclos ;
- Il est interdit de raccorder une installation domestique (chaudière, cuisinière) sur l'installation ;
- Le port d'Équipement de protection individuelle est obligatoire lors de l'emplissage des bouteilles : vêtement long et en coton (si possible ATEX), gants (contre le froid), lunettes et chaussures de sécurité.

## Cas de Clients classés ERP

Dans le cas où le réservoir installé serait accessible au public, nous vous rappelons ci-dessous les mesures de limitation des accès au réservoir qu'il est recommandé de mettre en place :

### 1 - Réalisation de la clôture de l'aire de stockage

Clôture en grillage d'une hauteur de 2 mètres comprenant une porte incombustible s'ouvrant vers l'extérieur, dans le sens de la sortie, d'une largeur minimale de 0,60 mètre et de 2 mètres de hauteur également. L'espace disponible autour du (ou des) réservoir(s) installé(s) dans l'enclos doit être d'au moins 0,60 mètre dans le cas où la quantité stockée est inférieure à 6 tonnes (arrêté du 30/07/79).

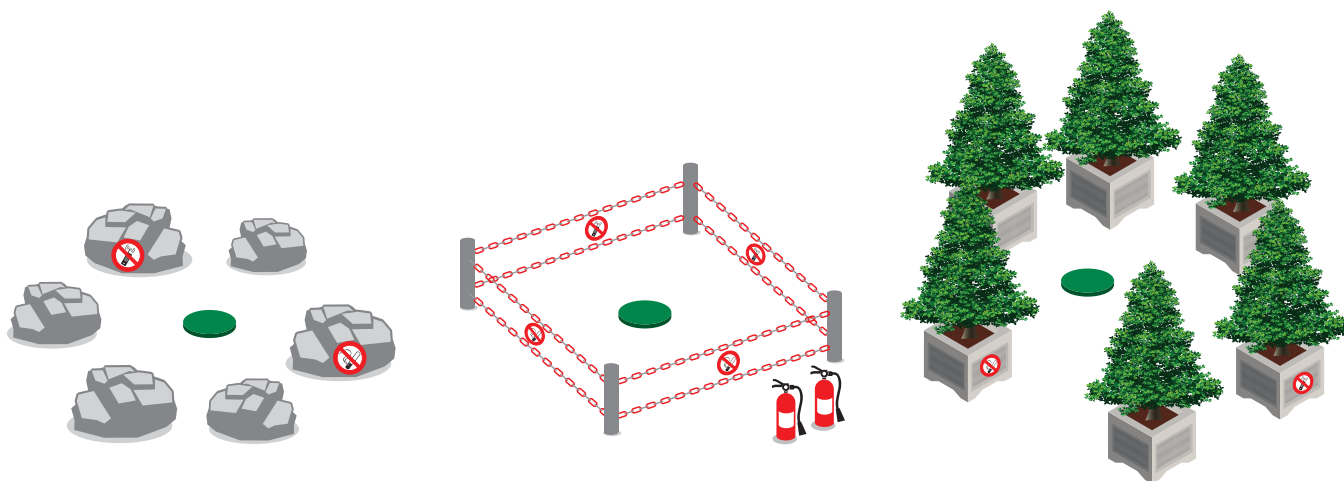


### 2 - Réalisation d'un balisage de l'aire d'un stockage enterré

Le capot du réservoir doit être verrouillé à l'aide d'un cadenas SOS.

L'aire de stockage doit être clairement délimitée afin que la zone de sécurité de 1,5 m (stockage jusqu'à 3,5 Tonnes) ou de 2,5 m (stockage de 3,5 à 6 Tonnes) soit formalisée et qu'aucun véhicule ne puisse empiéter sur le réservoir.

Cette délimitation peut se faire par des rochers, des bacs à fleurs en béton, ou un balisage avec des chaînes rouges et blanches fixées à des poteaux en béton ou en métal placés aux angles.



# 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).

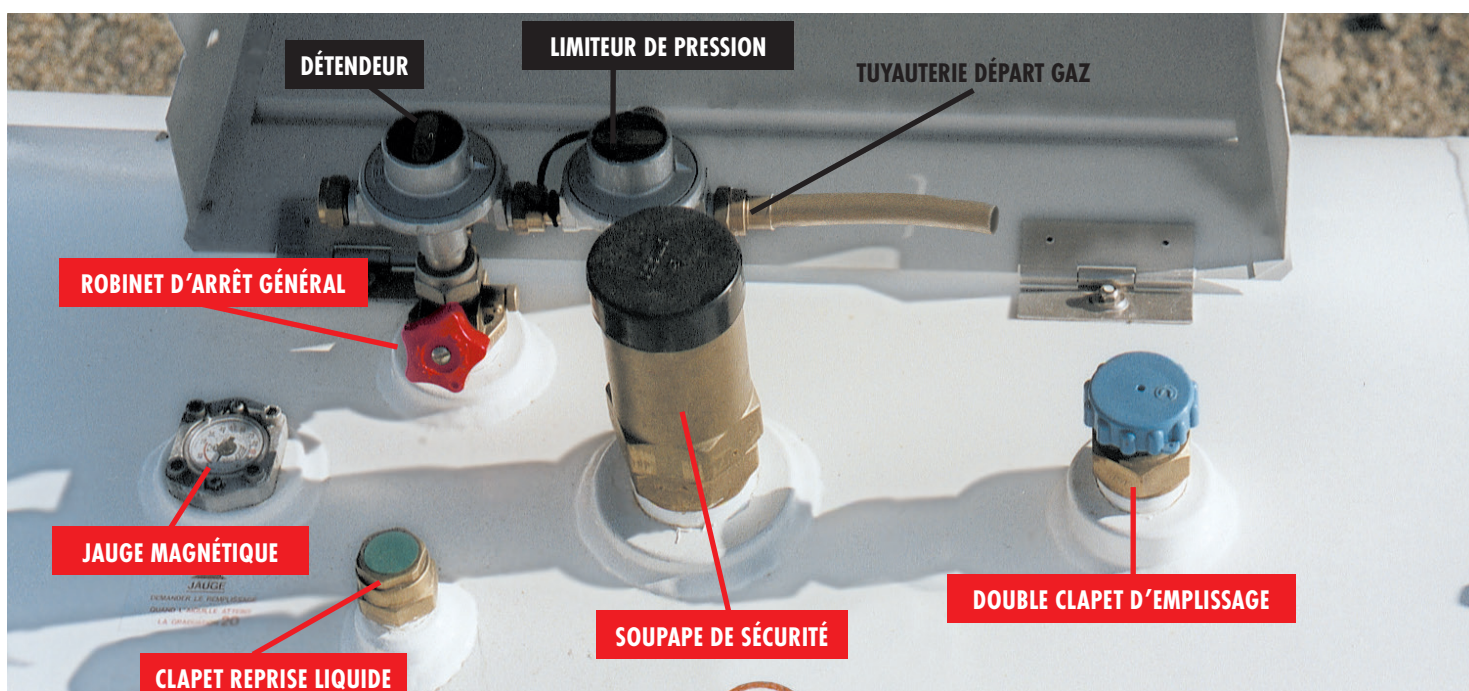
**Avant toute demande d'intervention sur le réservoir, vous reporter au schéma ci-dessous.**

**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.



**RISQUE D'ASPHYXIE**

VOLUME CONFINÉ,  
NE PAS METTRE  
LA TÊTE DANS  
LE CAPOT

## — 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).

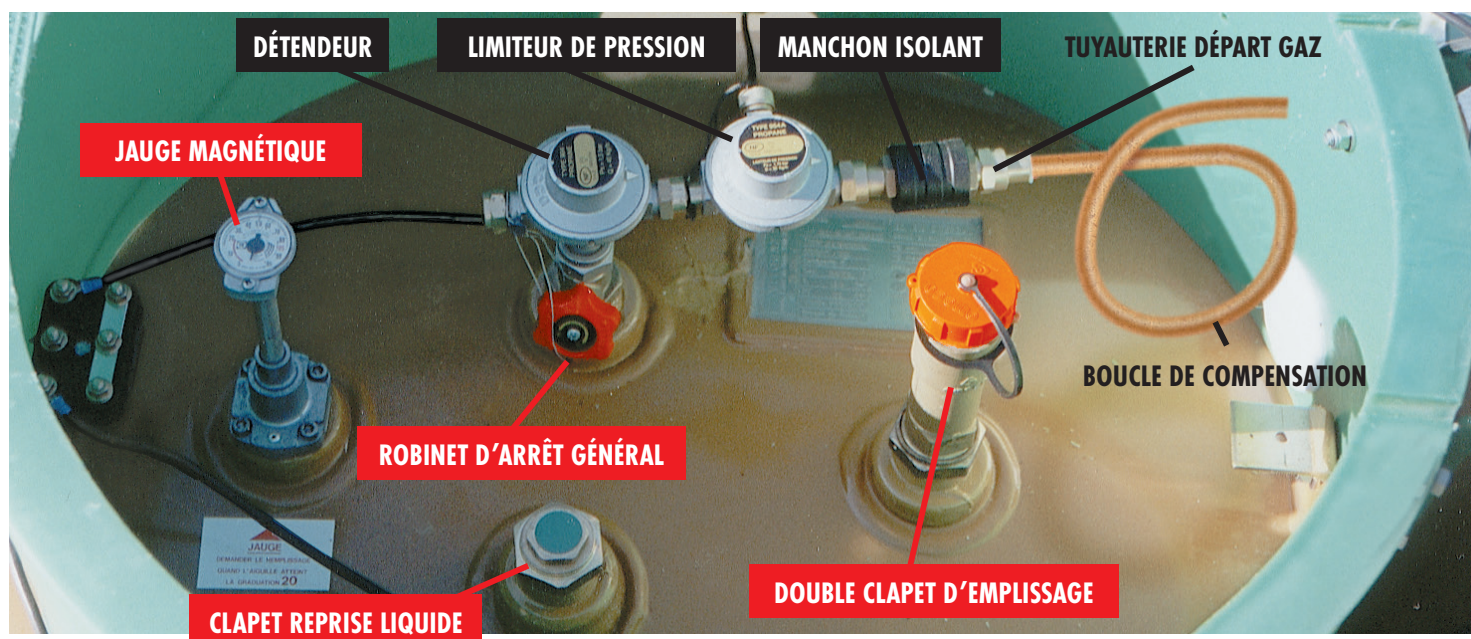
**Avant toute demande d'intervention sur le réservoir, vous reporter au schéma ci-dessous.**

**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 l'entretien courant est effectué 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 (La) Chargé(e) d'Affaires Vitogaz France vous conseillera également dans le choix du réservoir le plus adapté à votre consommation (type et capacité).

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

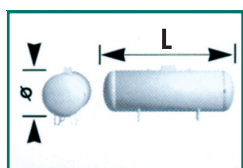
- ➔ L'accès à nos moyens de mise en place, de livraison et d'intervention, doit être aisé.
- ➔ Toutes dispositions doivent être prises par vos soins pour assurer la sécurité des personnes amenées à intervenir sur le réservoir ainsi qu'à procéder aux livraisons (vous devez notamment condamner les accès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

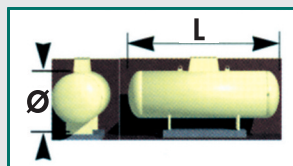
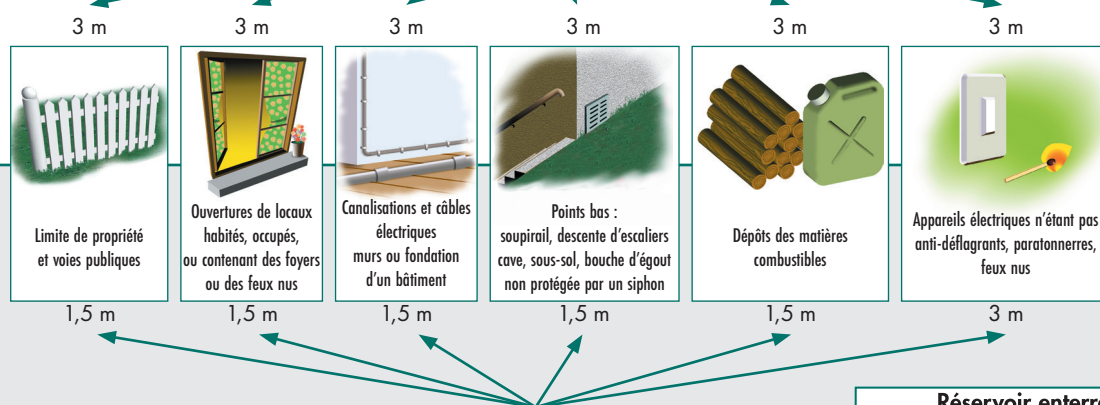
## Distances en mètres du clapet d'emplissage et de la soupape de sécurité

### IMPLANTATION D'UN RÉSERVOIR AÉRIEN

de capacité < à 3500 kg



Réservoir aérien					
Capacité	500 kg	1000 kg	1750 kg	1900 kg	3200 kg
Ø (m)	0,80	1,00	1,20	1,20	1,20
L (m)	2,50	3,20	3,80	4,10	6,94



Réservoir enterré				
Capacité	1100 kg	1750 kg	1900 kg	3200 kg
Ø (m)	1,20	1,20	1,20	1,20
L (m)	2,40	3,80	4,10	6,94

Dimensions fosse				
Réservoir	1100 kg	1750 kg	1900 kg	3200 kg
L (m)	3,00	4,50	4,80	8,00
l. (m)	2,20	2,20	2,20	2,20
p. (m)	1,65	1,67	1,67	1,65*

\*Ajouter l'épaisseur de dalle éventuelle.

### IMPLANTATION D'UN RÉSERVOIR ENTERRÉ

de capacité < à 3500 kg



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

## En cas de cession

Si vous cédez ou mettez en location gérance votre bien immobilier ou votre fonds de commerce, il est essentiel de nous en informer au moins 30 jours avant.

Nous entrerons en contact avec le nouvel acquéreur ou le nouveau bénéficiaire 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 ou le nouveau bénéficiaire, le contrat sera résilié de plein droit du fait du Client et le retrait de la citerne sera réalisé selon les conditions de l'article 10 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 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 lieu d'activité.
- Retrait, si nécessaire, de la citerne sur votre ancien lieu d'activité.



## CONTACT

### Questions sur votre contrat

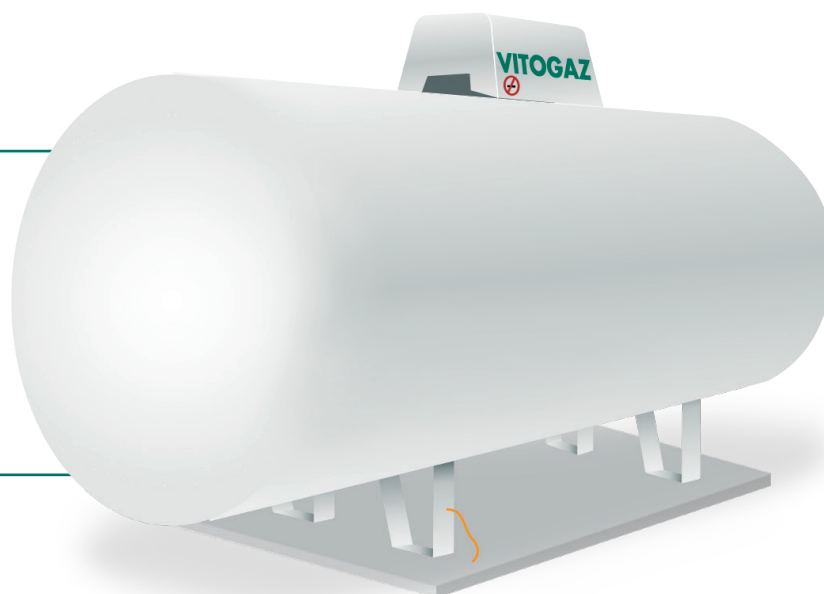
**0 977 401 101** ou **vitogaz.com**

Appel non surtaxé

**Déclarer un déménagement,  
un changement de locataire...**



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



# Contact client

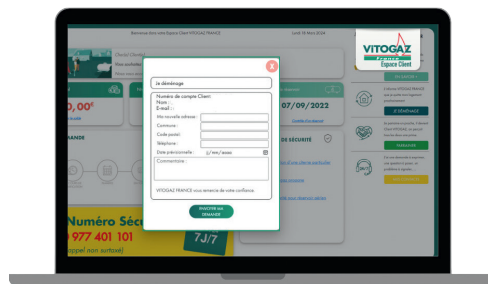
24 h/24 et 7 jours/7

## 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 du **Centre de Service à la Clientèle** et du 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](http://www.vitogaz.com), rubrique « Vitogaz France & vous »

**0 977 401 101**

Appel non surtaxé



[www.vitogaz.com](http://www.vitogaz.com)

*L'énergie est notre avenir, économisons-la !*