

CONTRAT DE FOURNITURE DE PROPANE EN VRAC VITOGAZ ET DE PRESTATIONS DE CONTRÔLE ET D'ENTRETIEN

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

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

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

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

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

ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT

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

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

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

ARTICLE 3 - PROPRIÉTÉ DU STOCKAGE

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

3.1 : Mise à disposition d'un réservoir VITOGAZ

VITOGAZ FRANCE met à la disposition du Client, après l'expiration du délai légal de réflexion, 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 Stockage reste la propriété inaccessibles et insaisissables de VITOGAZ FRANCE, à l'exception du matériel installé en aval du manchon isolant du réservoir pour un réservoir enterré et du limiteur de pression pour un réservoir aérien (tel que repris dans les schémas explicatifs des « consignes de sécurité pour réservoirs aériens de GPL » et des « consignes de sécurité pour réservoirs enterrés de GPL à protection cathodique » figurant dans le livret de fourniture gaz propane vrac VITOGAZ remis au Client).

3.2 : Réservoir propriété Client

3.2.1. Client déjà propriétaire d'un réservoir :

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

- copie du certificat de propriété du réservoir,
- dossier d'exploitation du réservoir comprenant notamment :
 - dossier descriptif du réservoir avec la notice d'instruction et la déclaration de conformité, l'Etat 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 consignait les Contrôles de Routine (CR)
- attestation d'assurance du réservoir.

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

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

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

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

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

ARTICLE 4 - IMPLANTATION DU STOCKAGE

4.1 : Réservoir mis à disposition et propriété VITOGAZ FRANCE

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

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

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

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

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

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

4.2 : Réservoir propriété Client

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

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

N.B. : Dans toutes les hypothèses définies ci-dessus, toute modification du Stockage, de son implantation ou de son environnement sera subordonnée à l'accord préalable 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 ne puisse invoquer tout éventuel historique de livraison.

De plus, le Contrat sera suspendu de plein droit et le Client disposera d'un délai de deux mois, à compter de la notification par VITOGAZ FRANCE de la non-conformité, pour effectuer les travaux de mise en conformité. Ces travaux seront subordonnés à l'accord préalable de VITOGAZ FRANCE. Passé ce délai, il sera fait application de l'article 11.

ARTICLE 5 - DÉCLARATIONS ET AUTORISATIONS

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

ARTICLE 6 - CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS

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

À défaut, pour une installation existante, le Client transmettra à VITOGAZ FRANCE un Diagnostic d'Installation Intérieure réalisé par un organisme agréé et attestant de la conformité de l'installation intérieure du Client.

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

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

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

réservoir ainsi qu'à procéder aux livraisons (condamnation des accès dangereux sur sa propriété notamment), sauf à engager sa responsabilité.

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

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

ARTICLE 7 - VISITES ET ENTRETIEN DU STOCKAGE

7.1 : Réservoir propriété VITOGAZ FRANCE

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

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

- Réservoirs aériens : inspections périodiques dans un délai maximum des 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 maximum de 48 mois ensuite, ainsi que les requalifications périodiques suivant réglementation.

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

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

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

7.2 : Réservoir propriété Client

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 Propriétaire 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 est insuffisant.

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

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

À défaut l'article 11 s'appliquera.

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

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

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

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

Le Client avisera immédiatement VITOGAZ FRANCE de toute anomalie, fonctionnement défectueux ou dommage survenu au 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 8 - OBLIGATIONS - RESPONSABILITÉS - ASSURANCES

8.1 : Obligations de VITOGAZ FRANCE

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

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

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

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

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

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

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

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

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

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

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

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

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

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

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

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

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

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

- Réservoir propriété VITOGAZ FRANCE

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

8.2 : Obligations du Client

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

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

- Réservoir propriété Client :

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

Il devra assurer cette responsabilité auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et

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

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

ARTICLE 9 - FOURNITURE DE PROPANE

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

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

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

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

9.2 : Livraison à la commande

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

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

ARTICLE 10 - FACTURATION - PAIEMENT

10.1 : Facturation

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

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

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

Les prix mentionnés au barème et leurs évolutions dépendent notamment :

- de la quantité commandée,
- du mode de livraison choisi par le Client,
- du type de Stockage,
- des prix d'accès au produit soumis à la fluctuation des cours internationaux du propane et à la variation de la parité euro/dollar,
- de l'augmentation de nos coûts unitaires d'exploitation (frais de stockage massif, coûts de transport, charges fixes de fonctionnement et de gestion administrative), sous l'impact notamment de l'inflation et des évolutions structurelles du marché du GPL,
- des investissements permanents liés au parfait maintien des infrastructures de stockage primaire et secondaires,
- de la fiscalité applicable (notamment TICPE), étant précisé que toute évolution de la fiscalité est intégralement et automatiquement répercutée au bénéfice ou à la charge du Client sans autre formalité,
- des coûts liés aux obligations réglementaires en matière de sécurité et de mise aux normes environnementales des installations primaires de stockage.

Le Client dispose, sur son Espace Client après inscription via le site www.vitogaz.com, des conditions tarifaires qui lui sont applicables ainsi que de leurs trois dernières évolutions. Cette inscription est gratuite et peut être effectuée à tout moment. Le barème en vigueur est consultable à tout moment sur le site www.vitogaz.com et est également communiqué au Client sur simple demande (téléphonique ou écrite) adressée

à VITOGAZ FRANCE, afin que le Client puisse bénéficier d'une information complète sur l'état actualisé de l'ensemble des prix qui lui sont appliqués.

• Livraison à la commande

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

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

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

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

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

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

• Livraison VITOMATIC

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.1.3 Autres prestations

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

10.2 : Indexation

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

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

- où : M représente le montant actualisé
Mo représente le montant initial figurant aux conditions particulières ou générales
I est la valeur actualisée de l'indice CNL (Comité National des Loueurs – Activité distribution avec conducteur et carburants)
Io est la valeur du dernier indice CNL publié en date du 1^{er} janvier de l'année de signature du contrat.

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

10.3 : Paiement

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

Dans le cas du prélèvement automatique mensuel, les prélèvements démarrent le 5 du mois après le premier plein du réservoir. Une régularisation du compte sera effectuée une fois par an.

À l'issue de cette régularisation, les acomptes mensuels seront actualisés à la hausse comme à la baisse en fonction des livraisons effectuées au Client et de l'évolution du barème VITOGAZ.

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

En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, VITOGAZ FRANCE se réserve la faculté de suspendre ses livraisons jusqu'au parfait encaissement et d'exiger le paiement à la livraison. Le cas échéant, VITOGAZ FRANCE pourra également supprimer le service de livraison VITOMATIC après en avoir préalablement averti le Client.

Tout incident de paiement entraînera, le cas échéant, la facturation des frais de recouvrement liés à un acte judiciaire.

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

ARTICLE 11 - DURÉE - MODIFICATION - DÉNONCIATION

11.1 : Durée

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

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

Il sera ensuite prorogé pour une durée indéterminée sauf, pour chacune des parties, la faculté de le dénoncer à tout moment par lettre recommandée avec AR moyennant un préavis de trois mois.

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

11.2 : Modification des conditions contractuelles

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

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

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

11.3 : Dénonciation

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

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

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

- pour un réservoir aérien 1 000 kg, 379,25 € TTC ; 1 750 kg ou 1 900 kg, 500,74 € TTC (barème TEC-2 du 01/01/2022),

- pour un réservoir enterré 1 100 kg, 1 234,27 € TTC ; 1 750 kg ou 1 900 kg, 1 494,12 € TTC (barème TEC-2 du 01/01/2022).

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

Cette intervention sera effectuée dans un délai de trois mois à compter de la résiliation effective du contrat sous réserve de l'accord du Client et des éventuelles contraintes, techniques notamment, supportées par le Prestataire.

Le gaz repompé sera remboursé au Client nonobstant la facturation des frais de repompage figurant au barème TEC-2, sauf si le montant de l'avoir de gaz en résultant est inférieur au montant des frais de repompage.

Cependant, VITOGAZ FRANCE pourra faire le choix de procéder à la neutralisation du réservoir enterré, sous réserve d'accord du Client Propriétaire. Le réservoir ainsi neutralisé, et donc rendu impropre au stockage de propane, fera l'objet d'une nécession au Client Propriétaire. Les frais de neutralisation (réservoirs enterrés 1 100 kg ou 1 750 kg) d'un montant de 1 061,88 € TTC (barème TEC-2 du 01/01/2022), seront facturés au Client Propriétaire.

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

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

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

Les frais de rénovation d'un réservoir enterré s'élèvent à la somme de 1 096 € TTC et recouvrent précisément le changement de protection cathodique (198 € TTC), le traitement de surface complet (304 € TTC) et l'équipement à neuf du réservoir en accessoires (robinet ¾, double clapet d'emplissage, reprise liquide, jauge magnétique, soupape, capot, kit ancrage) (594 € TTC).

Les frais de rénovation d'un réservoir aérien s'élèvent à 455 € TTC et recouvrent précisément le grenailage et le traitement en peinture complet (158 € TTC), le nettoyage interne – ponçage et zincage partiel – finition des filetages (99 € TTC) et l'équipement à neuf du réservoir en accessoires (robinet ¾, double clapet d'emplissage, reprise liquide, jauge magnétique, soupape) (198 € TTC).

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

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

- Résiliation anticipée :

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

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

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

- Départ du logement sans en avoir informé VITOGAZ FRANCE préalablement,
- Non-respect de la clause d'exclusivité de fourniture et/ou d'entretien du ou des réservoirs,
- Modification de l'installation ou de son environnement contraire à la réglementation en vigueur, ou ne permettant plus d'assurer l'approvisionnement en sécurité du stockage,
- Impossibilité d'accéder au réservoir du fait de l'encombrement et / ou de l'état des voies d'accès afin d'effectuer les contrôles réglementaires,

Enfin, le présent contrat pourra être résilié aux torts du Client en cas de manquement 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.

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

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

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

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

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

ARTICLE 12 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

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

ARTICLE 13 - ANNULATION DU CONTRAT - DROIT DE RÉTRACTATION

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

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

Dans le cas où le Client exerce régulièrement son droit de rétractation, VITOGAZ FRANCE s'oblige à rembourser, suivant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, la totalité des sommes versées, y compris des frais de livraison, au plus tard

dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle VITOGAZ FRANCE aura été informée de la rétractation.

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

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

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

ARTICLE 14 - CESSIION DU CONTRAT

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE ET AUTRES EMPÊCHEMENTS

Si l'utilisation ou le ravitaillement de l'installation mise à disposition devient impossible par suite d'un cas de force majeure ou de tous empêchements indépendants de la volonté des parties tels que grèves, arrêts de travail, explosions, incendies, inondations, barrières de dégel, interdiction ou impossibilité de circuler des véhicules 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.

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 17 - RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige concernant l'exécution du présent Contrat, le Client aura la faculté d'adresser une réclamation écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, à : VITOGAZ FRANCE - Centre de Service à la Clientèle - Tour Franklin - 92042 Paris La Défense Cedex, ou par mail à l'adresse cservice@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.

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

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

ARTICLE 18 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

Le Client est aussi informé du fait que VITOGAZ FRANCE en sa qualité de responsable du traitement des dites 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 5 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'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 - LES ÉCO-PRIMES VITOGAZECO

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 VITOGAZECO et est signataire de la charte « Coup de Pouce Chauffage ». VITOGAZ FRANCE s'engage à informer et inciter sa clientèle sur la nécessité de réaliser des travaux d'économies d'énergie. Par l'octroi d'aides financières, de conseils et de recommandations, VITOGAZ FRANCE est un partenaire engagé dans la Transition énergétique. Les travaux réalisés doivent être éligibles au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie et effectués par un professionnel habilité (obligatoirement qualifié RGE depuis le 1^{er} juillet 2015).

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

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

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

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

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

Le « barème VITOGAZ du Programme VITOGAZECO (Clients Particuliers) » 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 VITOGAZECO et le droit à l'attribution de l'Eco-prime susmentionnée (sous réserve des dossiers déjà auprès de la société VITOGAZ FRANCE ayant donné lieu à l'émission d'une lettre d'engagement de cette dernière), en fonction des évolutions législatives ou réglementaires et/ou de la réalisation par VITOGAZ FRANCE de ses objectifs fixés par la loi POPE. Toute modification fera l'objet d'une information sur le site www.vitogaz.com au moins un (1) mois avant sa prise d'effet.

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

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 DGECC : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dispositif-des-certificats-deconomies-denergie>

En cas de litige avec la société VITOGAZ FRANCE relatif aux certificats d'économie d'énergie, le Client aura la faculté d'adresser une réclamation écrite à : VITOGAZ FRANCE - Centre de Service à la Clientèle - Tour Franklin - 92042 Paris La Défense Cedex, ou par mail à l'adresse vitozeco@vitogaz.com.

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

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

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