

# Vitogaz France

Pour vous accompagner dans vos démarches, le Service Client de Vitogaz France, certifié NF Service Relation Client par l'AFNOR, vous apporte une haute qualité de service et s'assure du respect des engagements pris.

La certification NF Service Relation Client permet de contrôler et d'évaluer :

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

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

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



## GÉREZ VOTRE COMPTE

Accédez en permanence, et gratuitement, à l'information dont vous avez besoin sur votre Espace Client via notre site [vitogaz.com](https://www.vitogaz.com)

- **Passez et suivez** vos commandes de gaz
- **Trouvez les réponses à vos interrogations** sur votre contrat ou tout autre sujet
- **Vérifiez** votre prix et les 3 dernières variations du barème
- **Consultez** l'historique de votre compte
- **Disposez de vos factures** téléchargeables et imprimables
- **Réglez** en toute sécurité par carte bancaire
- **Bénéficiez** en exclusivité des alertes info prix, niveau de jauge
- **Déclarez** votre déménagement

Nous vous rappelons que nos barèmes sont disponibles sur notre site [vitogaz.com](https://www.vitogaz.com)



## INFOS PRATIQUES

- Nos engagements RSE
- Le code éthique
- Le guide anticorruption
- Le guide de sécurité propane
- Le protocole de sécurité GPL
- La fiche ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement)

Consultez et téléchargez librement nos documents sur notre site [vitogaz.com](https://www.vitogaz.com)



## NOS CERTIFICATIONS

Depuis de nombreuses années, Vitogaz France s'engage pour ses Clients et l'excellence, comme en témoignent ces distinctions de qualité et de responsabilité.



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



## NOUS CONTACTER

Compléments d'information, questions, réclamations ?

Contactez notre Centre de Service à la Clientèle

Du lundi au vendredi  
de 8h à 18h30

Le samedi  
de 9h à 13h  
de novembre à mars.



**0 977 401 101**

Appel non surtaxé



**vitogaz.com**

Rubrique Espace Client



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

Appel non surtaxé

24h/24  
7J/7



Tous nos services sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.



## EN SAVOIR PLUS SUR LE RÉGLEMENT 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 - 6, Place des Degrés - 92045 Paris La Défense Cedex, ou par mail à [cscvitogaz@vitogaz.com](mailto:cscvitogaz@vitogaz.com)
- Le C.S.C. s'engage à apporter une réponse à votre réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de sa réception.
- Si vous considérez que la réponse apportée par Vitogaz France n'est pas satisfaisante, vous pourrez saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie (\*) en allant sur le site : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou en écrivant à : Le Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09.

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

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

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

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