

Conditions Générales de Vente

Version du 08/09/15

Préambule

Les présentes Conditions Générales sont conclues d'une part par la SAS FioulReduc, au capital de 24 021,50 euros dont le siège social est situé 29 rue Taitbout – 75009 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 534 917 000 dénommé ci-après « FioulReduc » et d'autre part par tout consommateur final souhaitant procéder à la réservation via le site Internet de l'intermédiaire d'une livraison de fioul domestique, de Gazole Non Routier (GNR) ou d'une prestation d'entretien de chaudière, dénommé ci-après l'« Acheteur ».

Les partenaires, dénommés ci-après les « Partenaires » désignent le réseau de partenaires de FioulReduc prenant en charge, la prise de rendez-vous, l'organisation des tournées de livraisons, les livraisons de produits combustibles et l'entretien de chaudière.

FioulReduc est un Intermédiaire qui met en relation ses Partenaires et les Acheteurs de fioul domestique et de GNR.

Article 1 : Objet

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent et s'appliquent à l'ensemble des services proposés par FioulReduc.

Article 2 : Acceptation des Conditions Générales

Le service est proposé à l'Acheteur sous réserve de son acceptation inconditionnelle des présentes Conditions Générales. L'Acheteur déclare et reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes conditions générales. Tout autre document que les présentes Conditions Générales, notamment dépliants, prospectus, publicités, etc. y compris les informations publiées sur notre site Internet n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle, en cas de contradiction entre ces éléments seuls les présentes Conditions Générales font références.

Les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par FioulReduc. Il appartient en conséquence à l'Acheteur de se référer à la dernière version des Conditions Générales disponible en permanence sur le site <http://www.fioulreduc.com>.

L'Acheteur est réputé accepter cette dernière version à chaque nouvelle utilisation du service.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de FioulReduc, prévaloir contre les Conditions Générales.

Le fait que FioulReduc ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 3 : Commande

3.1 / Création d'un compte

Afin de pouvoir bénéficier du Service, l'Acheteur doit procéder à son inscription et se créer un compte.

La création de ce compte nécessite la communication de son identité, de ses coordonnées et le choix d'un mot de passe dont il est responsable de la conservation et du caractère confidentiel.

Les informations et les données personnelles de l'utilisateur sont collectées et traitées selon les dispositions de l'Article 15.

3.2 / Commande par internet

Tout Acheteur souhaitant réaliser une commande devra passer par les étapes suivantes qui constituent le tunnel de commande :

Etape 1 - Devis

Pour obtenir un devis, l'Acheteur devra renseigner son code postal, la quantité de produit désirée, le type de produit et son adresse email. Le site FioulReduc fait alors une offre de prix à l'Acheteur valable uniquement le jour J et à l'heure H en lui présentant toutes les options disponibles :

- Options relatives à la commande : commande individuelle ou groupée, volume total de la commande et répartition par cuve en cas de commande groupée, qualité de produit (ordinaire ou supérieure).
Plus le volume commandé est important, plus le prix au litre diminue. Le prix au litre d'une commande groupée est calculé sur la base du volume total du groupement. Il est possible qu'un type de produit ne soit pas proposé à la vente sur la zone géographique concernée, notamment en cas d'indisponibilité ou de rupture de stock. Ce produit n'est alors pas sélectionnable par le client.
Dans certaines zones géographiques, la marque de certaines qualités de produits peut être fournie à titre indicatif et ne saurait constituer un engagement contractuel sur la marque du produit réellement distribué.

- Options relatives au délai de livraison : choix entre 3 délais de livraison (5 jours ouvrés, 3 jours ouvrés ou 24h ouvrés).
Plus la livraison est urgente, plus le prix au litre augmente.
Les délais de livraison sont calculés en jours ouvrés et démarrent à J+1 après le jour de la commande pour toute commande passée avant 15h et à J+2 pour toute commande passée après 15h.
Lors de périodes de très forte demande, il est possible que les options de livraison en 24h ouvrés, 3 jours ouvrés soient temporairement désactivées sur certains codes postaux.
- Options relatives au paiement : choix entre un paiement à la commande (en 1 fois, 3 fois, 4 fois, 7 fois ou 10 fois) ou à la livraison selon avec l'un des modes de paiement acceptés par le Partenaire.
Les frais liés aux facilités de paiement proposées ainsi que l'échéancier de paiement apparaissent à la sélection du mode de paiement.

Etape 2 - Coordonnées

Si l'Acheteur ne possède pas de compte client, il lui sera demandé d'en créer un en complétant tous les renseignements indispensables à la livraison ainsi que les éventuelles précisions nécessaires à la bonne exécution de celle-ci.

Si l'Acheteur possède un compte client et qu'il n'est pas connecté à son compte client, il lui sera demandé de se connecter et de choisir son adresse de livraison et éventuellement son adresse de facturation si différente.

Périmètre géographique

FioulReduc propose des prestations uniquement et en France métropolitaine (à l'exclusion de la Corse) qui est desservie par le service FioulReduc. Pour savoir si une commune est desservie, il faut effectuer un devis via le formulaire, en cas d'absence de message d'erreur la commune est considérée comme desservie.

FioulReduc a pour visée de desservir tout le territoire métropolitain à l'exclusion de la Corse, il est à noter que la zone géographique ne présente aucune obligation de couverture intégrale. Les communes desservies sont susceptibles d'évoluer, en particulier lorsque FioulReduc ou le Partenaire identifie une situation inhabituelle ou de crise qui empêcherait de fournir un service de qualité à l'Acheteur. Dans ce cas, FioulReduc peut être amené à ne pas proposer de prix à l'Acheteur sans que cela puisse lui être opposée, que sa responsabilité soit engagée à quel que titre que ce soit.

Etape 3 - Récapitulatif

Toutes les informations préalablement saisies par l'Acheteur lui sont résumées et chacune est modifiable à cette étape.

Etape 4 - Paiement

Comme à l'étape 1, toutes les options de paiement disponibles sont à nouveau proposées à l'Acheteur qui finalise la commande en validant son choix de paiement :

- A la commande :

- Au comptant par carte bancaire en saisissant ses coordonnées bancaires directement sur la page de paiement
- En paiement échelonné en 3 ou 4 mensualités sur sa carte bancaire sur l'interface de FRANFINANCE
- Via un crédit affecté remboursable en 7 ou 10 mensualités sur l'interface de FRANFINANCE
- A la livraison : le produit sera alors réglé directement au Partenaire le jour de la livraison selon les modes de paiement proposés par ce dernier

Une fois la commande validée, une page de confirmation de commande est affichée à l'Acheteur et un email de confirmation reprenant tous les éléments de sa commande ainsi que les coordonnées téléphoniques du partenaire lui est envoyé. Si l'Acheteur a renseigné un numéro de téléphone portable, un SMS de confirmation de commande lui est également adressé.

Dans l'hypothèse où l'un des produits objet de la commande ne serait plus disponible à la vente, FioulReduc en informera l'Acheteur et annulera ou reportera la commande, au choix, en accord avec ce dernier.

Il n'y a pas de surcoût lié à la livraison. Les prix affichés dans le tunnel de commande de <http://www.fioulreduc.com> sont toutes taxes comprises et frais de livraison inclus.

Commandes groupées

Une commande est dite groupée lorsqu'elle implique plusieurs livraisons dans une zone géographique restreinte avec des adresses de livraison distinctes les unes des autres.

Le passage d'une commande groupée se fait sous l'initiative d'une personne qui recueille l'accord, les besoins en quantité et la qualité de produit, des coordonnées de livraison de chacun. Cette personne qualifiée de « Capitaine de commande ». Elle est responsable des informations saisies lors de la commande groupée.

Article 4 : Droit de rétractation

Conformément à LOI n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation Art. L. 121-21-8 concernant les contrats de fourniture de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, les parties conviennent que le consommateur ne dispose pas du droit de rétractation.

Article 5 : Livraison

Une fois la commande en ligne de l'Acheteur validée, le Partenaire prendra contact au plus vite avec lui par téléphone pour convenir d'un créneau de livraison positionné au plus tard le jour de la date limite de livraison choisie par l'Acheteur lors de sa commande. Le

Partenaire mettra tout en œuvre pour satisfaire les contraintes de l'Acheteur et honorer la livraison avant la date maximum de livraison. Toutefois, le délai de livraison peut être amené à être allongé en cas de situation exceptionnelle.

Sont considérés comme situations exceptionnelles les cas de forte hausse de la demande, pénurie d'approvisionnement des Partenaires ou de circonstances imprévues telles que les accidents, les pannes, les conditions météorologiques extrêmes sans que ces éléments constituent une liste exhaustive.

Sont en outre considérés comme cas de Force Majeure déchargeant le Partenaire de son obligation de livrer : la guerre, l'émeute, l'incendie, la grève, l'accident, l'acte terroriste ou d'attentat, la tentative de sabotage, l'interruption ou retard de transport, l'interruption d'approvisionnement énergétique.

En cas de dépassement du délai de livraison pour une commande à livrer sous 24 heures ouvrées ou 3 jours ouvrés, FioulReduc s'engage à appliquer à la commande concernée le prix au litre du jour de la commande pour une commande avec un délai de livraison de 5 jours ouvrés sur simple demande écrite du consommateur. Si la commande a été payée par carte bancaire sur le site de FioulReduc, le consommateur sera remboursé du trop-perçu par un crédit sur sa carte bancaire.

Si la commande a été réglée en 3, 4, 7 ou 10 fois, les mensualités seront rééquilibrées.

Si la commande est à payer à la livraison, le nouveau prix au litre sera appliqué par le Partenaire directement au moment du paiement à la livraison.

En cas de situation exceptionnelle et d'allongement du délai de livraison au-delà du délai maximum de livraison inscrit sur le bon de commande, l'Acheteur dispose par ailleurs de la possibilité d'annuler sa commande par simple demande écrite en envoyant un email à l'adresse contact@fioulreduc.com.

Les livraisons sont effectuées à la condition qu'il y ait un accès, accessible, sûr et raisonnable et sous réserve que l'Acheteur a fourni lors du processus de commande toutes les informations nécessaires à la bonne tenue de la livraison à l'étape de coordonnées dans l'intitulée « Précisions sur la livraison ». Le Partenaire ne peut livrer l'Acheteur que sous réserve d'un accès sécurisé par routes asphaltées ou en béton. Les livraisons ne pourront être effectuées aux points de livraison ne satisfaisant pas les exigences de la loi ou jugées dangereuses.

Article 6 : Réception des produits

L'Acheteur doit être présent en lieu, date et, le cas échéant, créneau horaire fixés avec le Partenaire afin de réceptionner sa commande. Lors de la remise, l'Acheteur doit être en mesure de prouver son identité et de fournir la référence de sa commande figurant sur la confirmation envoyée par FioulReduc. L'Acheteur s'engage à signer le bon de livraison présenté par la personne chargée de la remise du produit. Par la signature du bon d'émargement, l'Acheteur reconnaît avoir reçu les produits objets de sa commande. Sur le

bon d'émargement, l'Acheteur peut porter toute mention qui lui semble nécessaire. Dans l'hypothèse où l'Acheteur ne serait pas en mesure de recevoir personnellement les produits qu'il a commandés, il devra donner procuration à un tiers de réceptionner la livraison. Cette personne pourra alors signer le bon d'émargement et faire toute remarque utile sur ce dernier.

Article 7 : Prix et paiement

7.1 / Fixation des prix

Les prix sont exprimés TTC en euros. Ils sont communiqués à l'Acheteur lors de l'étape 1 de sa commande et peuvent évoluer plusieurs fois par jour et différer selon la zone géographique de l'Acheteur. Toute modification des paramètres de la commande peut entraîner une modification des tarifs. Seul le prix affiché sur la confirmation définitive de commande est le prix bloqué que l'Acheteur paiera pour le produit livré.

Les prix sont vendus « Franco », c'est-à-dire rendu chez le client ou encore livraison incluse.

En cas de modification du taux des taxes, ladite modification est de plein droit répercutée à l'Acheteur.

Les prix indiqués dans les pages du type <http://www.fioulreduc.com/prix-fioul> et <http://www.fioulreduc.com/prix-gnr> ne sont donnés qu'à titre indicatif, seul le prix indiqué dans le processus de commande est considéré comme prix proposé à l'Acheteur.

7.2 / Prix et volume effectivement livré

Dans le cas où le volume livré à l'Acheteur est supérieur au volume commandé, le Partenaire n'est pas tenu d'ajuster le prix de la commande à celui de la tranche de prix unitaire correspondant au volume effectivement livré.

Dans le cas où le volume livré à l'Acheteur est inférieur au volume commandé, le Partenaire se réserve le droit d'ajuster le prix de la commande à celui de la tranche de prix unitaire actuellement en vigueur correspondant au volume effectivement livré.

7.3 / Modalités de paiement

À l'étape 4 de sa commande, l'Acheteur dispose du choix entre 4 principaux modes de paiement :

1. Le paiement comptant à la commande par carte bancaire par le biais du système sécurisé de HIPAY avec protocole SSL. Les informations transmises sont chiffrées et utilisées uniquement dans le cadre de la transaction.
2. Le paiement par carte bancaire échelonné en 3 ou 4 échéances par le biais de l'interface de paiement du prestataire de paiement FRANFINANCE. Ce mode de paiement est disponible pour toute commande jusqu'à 3000€ et conditionné à l'acceptation de la demande de paiement échelonné par FRANFINANCE.

3. Le paiement par crédit affecté en 7 ou 10 fois par le biais de l'interface de souscription de crédit du prestataire de paiement FRANFINANCE. Ce mode de paiement est disponible pour toute commande jusqu'à 1500€ et conditionné à l'acceptation du dossier de crédit par FRANFINANCE.
4. Le paiement comptant à la livraison au Partenaire selon les modes de paiement acceptés par ce dernier

7.4/ Modalités de remboursement

En cas d'annulation de commande par l'Acheteur ou le Partenaire, FioulReduc adresse à l'Acheteur un email d'annulation de commande et procède sous un délai maximum de 14 jours après l'annulation, en cas de paiement comptant par carte bancaire au recrédit de la carte bancaire du client de l'intégralité du montant de la commande et en cas de paiement en 3, 4, 7 ou 10 mensualités à l'annulation des mensualités à régler et, le cas échéant, au remboursement de la première mensualité déjà réglée.

En cas de quantité livrée inférieure à la quantité commandée et de paiement à la livraison, le Partenaire ajustera le paiement de l'Acheteur en fonction du volume effectivement livré.

En cas de quantité livrée inférieure à la quantité de la commande et de paiement à la commande, FioulReduc rééquilibrera automatiquement le paiement de l'acheteur sous un délai maximum de 31 jours en remboursant le trop-perçu directement sur sa carte bancaire en cas de paiement comptant par carte bancaire et en ajustant le montant de ses mensualités en cas de paiement en 3, 4, 7 ou 10 fois. Afin d'accélérer le traitement de son remboursement, l'Acheteur pourra communiquer à FioulReduc par email à l'adresse contact@fioulreduc.com une copie de son bon livraison attestant de la quantité réellement livrée.

Article 8 : Responsabilité et garantie

L'Acheteur est responsable de l'entretien régulier de la cuve afin de garantir l'absence de résidus, corps étrangers ou eau due à la condensation susceptible d'altérer les propriétés du produit vendu.

Article 9 : Force majeure

Tous les événements, de quelque nature qu'ils soient, échappant à la volonté du Partenaire et/ou de FioulReduc, irrésistibles, imprévisibles et tendant à retarder ou à empêcher l'exécution de la commande constituant, de convention expresse, une cause de suspension et/ou d'extinction des obligations du partenaire distributeur et/ou de FioulReduc envers l'Acheteur, sans indemnité au profit du l'Acheteur, qui ne pourra prétendre qu'au remboursement de sa commande, si cette dernière était prépayée.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes conditions générales, la responsabilité de FioulReduc, qu'elle soit délictuelle ou contractuelle, ne peut être engagée pour des faits dus à un cas fortuit ou au fait d'un tiers ou de la victime du dommage. L'Acheteur reconnaît que constituent notamment un cas fortuit les pannes et les problèmes d'ordre technique concernant le matériel, les programmes et logiciels informatiques ou le réseau Internet, ces problèmes ne se limitant pas aux interruptions, suspensions ou fermetures du service. Il reconnaît, par conséquent, que FioulReduc ne peut être tenu pour responsable des dommages liés à ces problèmes.

Article 10 : Remboursement de la différence

Cette offre, soumise au respect de la législation et notamment celle concernant l'interdiction de vendre à perte, est susceptible d'être interrompue à tout moment. Toutefois, toute demande satisfaisant les critères définis ci-dessous et ayant été effectuée pendant la période de validité de cette offre fera l'objet d'un remboursement.

10.1/ Conditions d'application

Le remboursement de la différence de prix est soumis à la réunion des conditions suivantes :

- Le produit doit être identique à celui commandé auprès de FioulReduc (même type de fioul ou même type de gazole non routier) et ce pour le même code postal correspondant à l'adresse de livraison
- L'engagement sur le délai de livraison doit être identique à celui de FioulReduc
- La date de commande doit être identique à celle de la commande passée sur FioulReduc
- L'offre concurrente doit être proposée par un distributeur livrant sur le territoire français et exprimée en euros toutes taxes comprises.
- L'offre concurrente doit correspondre à un prix ferme et non pas un prix estimé ou approximatif
- La demande doit être transmise par l'Acheteur à FioulReduc dans un délai maximum de 48 heures suivant l'achat sur FioulReduc

10.2/ Exclusions

L'offre ne porte pas sur :

- Les opérations promotionnelles exceptionnelles (ex : codes de promotion, offres flash,...)
- Les produits vendus par des particuliers sur des sites d'enchères ou de petites annonces
- Les ventes aux entreprises, aux collectivités, aux administrations, aux comités d'entreprises, etc.

10.3/ La demande de remboursement

La demande de remboursement doit être effectuée dans les 48 heures qui suivent la validation de la commande. Un email doit être envoyé à l'adresse contact@fioulreduc.com, en indiquant le numéro de la commande FioulReduc et un justificatif lisible du prix de la concurrence. FioulReduc sera seule habilitée à apprécier le caractère éligible de la demande de remboursement aux présentes conditions de l'offre.

Dans le cas où la demande de remboursement est conforme et acceptée, FioulReduc s'engage à rembourser la différence de prix sous 48 heures par chèque adressé au destinataire de la commande et envoyé à son adresse de facturation.

10.4/ Formulaire de demande de remboursement

A l'attention de FioulReduc, Service Clientèle – 29 rue Taitbout – 75009 Paris ou à envoyer à l'adresse contact@fioulreduc.com.

En tant que particulier, je vous notifie par la présente de ma demande de remboursement dans le cadre de la Garantie Prix Bas FioulReduc.

- Date de commande :
- Numéro de commande :
- Adresse email utilisée lors de la commande :
- Votre nom :
- Prix au litre chez FioulReduc lors de votre commande :
- Nom du concurrent qui propose un prix au litre inférieur :
- Prix au litre chez le concurrent :
- Date :

Signature de l'Acheteur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Article 11 : Résiliation pour faute de l'utilisateur

En cas de violations ou d'agissements par l'Acheteur contraires aux présentes Conditions Générales, FioulReduc peut : mettre fin à tout ou partie du droit d'accès correspondant à son compte, voire de supprimer son compte ; et/ou retirer ou déplacer tout ou partie du contenu concernant l'Acheteur et disponible sur le site <http://www.fioulreduc.com> ; et/ou interrompre unilatéralement et à tout moment la fourniture du service. Enfin, l'Acheteur reconnaît que FioulReduc ne pourra être tenue pour responsable à son encontre ou à l'encontre de tiers pour toute résiliation de son accès au service motivée par la violation des présentes Conditions Générales et/ou de dispositions légales.

Article 12 : Assurances

FioulReduc déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile le garantissant dans l'exercice de sa profession.

FioulReduc ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des incidents survenus lors de la livraison ou faisant suite à cette dernière. Le Partenaire reste responsable de la bonne exécution des prestations vis-à-vis de l'Acheteur.

Article 13 : Propriété intellectuelle

L'ensemble du contenu du site <http://www.fioulreduc.com> est la propriété de FioulReduc. Tous les droits d'utilisation lui sont réservés. L'Acheteur reconnaît et accepte que le contenu du site <http://www.fioulreduc.com> (notamment les textes, logiciels, architecture, photographies, illustrations, logos, marques, etc.) soit protégé par les droits de propriété intellectuelle. Dans ces conditions, l'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser le contenu du site <http://www.fioulreduc.com> sans l'accord préalable et écrit de celle-ci.

Article 14 : Loi applicable – Litiges – Traitement des réclamations

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. La langue du présent contrat est la langue française.

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse suivante :
Service Clientèle FioulReduc – 29 rue Taitbout – 75009 Paris.

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

Article 15 : Données personnelles

15.1/ Objectifs

Les données personnelles et les informations nominatives collectées sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale de FioulReduc.

Elles ne seront utilisées que dans le cadre du fonctionnement de ce service, à la gestion de la commande et aux relations commerciales.

Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre d'améliorer et personnaliser les services que FioulReduc propose et les informations adressées.

15.2/ Droits d'accès et de rectification

L'utilisation des données personnelles se fait dans le respect des dispositions de la Loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978. Conformément à cette loi, FioulReduc informe l'utilisateur qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition portant sur les données le concernant en écrivant en ligne via la rubrique contact ou par courrier à FioulReduc Service Consommateur – 29 rue Taitbout – 75009 Paris, en indiquant nom, prénom, adresse email. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Le traitement automatisé d'informations, y compris la gestion des adresses e-mail des utilisateurs du site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL le 27/01/2012 enregistrée sous le numéro 903205393.

15.3/ Cookies

Le site <http://www.fioulreduc.com> est conçu pour être attentif et personnalisé selon le besoin des visiteurs. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler le passage du visiteur sur le site de FioulReduc, d'authentifier l'utilisateur et simplifier sa navigation.