

# Conditions Générales de Vente

[Version du 26/01/2018](#)

## Préambule

Le site marchand [www.fioulreduc.com](http://www.fioulreduc.com) (ci-après dénommé le « Site ») est un site électronique accessible par le réseau Internet, ouvert à tout utilisateur de ce réseau.

Le Site est édité par la société FioulReduc, société par actions simplifiée au capital de 38.802,50 euros, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 534 917 000, et dont le siège social se trouve 14 rue Rougemont, 75009 PARIS (France), (ci-après dénommée « FioulReduc »).

Les présentes conditions générales de service (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») sont conclues entre FioulReduc et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, utilisant les services proposés sur le Site (ci-après dénommé individuellement le « Client » et collectivement les « Clients »).

## Article 1 : Objet

Les Conditions Générales ont pour objet de régir les relations entre FioulReduc et le Client relativement aux deux types de service offerts par FioulReduc sur le Site.

### **1.1 Commande de Fioul Domestique et de Gazole Non Routier (GNR)**

FioulReduc propose aux Clients de réserver une livraison de Fioul Domestique ou de Gazole Non Routier (GNR) (ci-après les « Produits Combustibles »), auprès d'un réseau de distributeurs partenaires de FioulReduc (ci-après désignés les « Commettants »).

FioulReduc, en sa qualité de commissionnaire, et agissant en son nom propre pour le compte des Commettants, reçoit les commandes des Clients.

FioulReduc transmet ensuite les commandes aux Commettants, qui se chargent, conformément aux Conditions Générales, de la prise de rendez-vous, de l'organisation des tournées de livraisons, et de la livraison des Produits Combustibles.

### **1.2 Réservation d'une prestation d'entretien de chaudière**

FioulReduc propose par ailleurs aux Clients qui le souhaitent d'être mis en relation avec des prestataires spécialisés dans l'entretien de chaudières (ci-après désigné le « Prestataire d'Entretien »).

FioulReduc, en sa qualité de courtier, met alors en rapport le Client avec un Prestataire d'Entretien. Le Prestataire d'Entretien propose un rendez-vous au Client qui décide de contracter ou de ne pas contracter avec lui, et qui règle directement le Prestataire d'Entretien. FioulReduc ne participe pas à la conclusion du contrat.

## Article 2 : Acceptation des Conditions Générales

Toute utilisation du Site implique l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales accessibles au moment de l'utilisation du Site par le Client. Le Client déclare et reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les Conditions Générales. Tout autre document que les Conditions Générales, notamment dépliants, prospectus, publicités, etc. y compris les informations publiées sur le Site n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle. En cas de contradiction entre ces éléments seuls les Conditions Générales font références.

Les Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par FioulReduc. Il appartient en conséquence au Client de se référer à la dernière version des Conditions Générales disponible en permanence sur le site <https://www.fioulreduc.com>. Le Client est réputé accepter cette dernière version à chaque nouvelle utilisation du Site.

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

Le défaut partiel ou total d'exercice par FioulReduc de l'un quelconque des droits résultant des présentes ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation tacite au bénéfice dudit droit ni à tout autre droit résultant des présentes, et ce quelle que fût la durée dudit défaut d'exercice.

## Article 3 : Commande

### **3.1 / Création d'un compte**

Afin de pouvoir bénéficier de Services du Site, le Client doit procéder à son inscription et 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 du Client sont collectées et traitées selon les dispositions de l'Article 15.

### **3.2 / Commande de Produits Combustibles**

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

#### **Etape 1 – Devis**

Pour obtenir un devis, le Client 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 au Client 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 du fioul de qualité supérieure et du GNR de qualité supérieure 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 12h et à J+2 pour toute commande passée après 12h.*

*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 ou 4 fois) ou à la livraison selon avec l'un des modes de paiement acceptés par le Commettant.

*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 le Client 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 le Client 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). 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.

Les communes desservies sont susceptibles d'évoluer, en particulier lorsque FioulReduc ou le Commettant identifie une situation inhabituelle ou de crise qui empêcherait de fournir un service de qualité à au Client. Dans ce cas, FioulReduc peut être amené à ne pas proposer de prix au Client 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 le Client 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 au Client 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
- A la livraison : le produit sera alors réglé directement au Commettant 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 au Client et un email de confirmation reprenant tous les éléments de sa commande. Si le Client 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 le Client 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 <https://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 un même code postal 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.

### **3.3 / Réservation d'une prestation d'entretien de chaudière**

Tout Client souhaitant réserver une prestation d'entretien de chaudière devra passer par les étapes suivantes.

#### **Etape 1 – Devis**

Pour obtenir un devis, le Client devra renseigner son code postal et son adresse email.

Le site FioulReduc présente alors au Client l'offre faite par un Prestataire d'Entretien.

Le site FioulReduc présente également au Client les éventuelles options proposées par le Prestataire d'Entretien dans le cadre de son offre (notamment et selon les Prestataires d'Entretien, dépannage et ramonage du conduit).

Le site FioulReduc propose enfin au Client de renseigner des disponibilités et ce afin de faciliter la prise de rendez-vous avec le Prestataire d'Entretien.

#### **Etape 2 – Coordonnées**

Il sera demandé au Client d'indiquer l'adresse où se situe la chaudière pour laquelle le Client souhaite réserver une prestation d'entretien.

Il est ensuite demandé au Client de choisir son adresse de facturation, si cette dernière est différente de l'adresse où se situe la chaudière.

### **Etape 3 – Récapitulatif**

Toutes les informations préalablement saisies par le Client lui sont résumées et chacune est modifiable à cette étape.

Il est alors demandé au Client de valider sa réservation, ce qui signifie l'envoi de ses coordonnées au Prestataire d'Entretien, afin que le Client soit rappelé.

Un email de confirmation reprenant tous les éléments de sa commande ainsi que les coordonnées téléphoniques du partenaire lui est envoyé. Si le Client a renseigné un numéro de téléphone portable, un SMS de confirmation lui est également adressé.

## **Article 4 : Droit de rétractation**

### **4.1 / Commande de Produits Combustibles**

La fixation du prix des Produits Combustibles dépend notamment des fluctuations du prix des produits pétroliers et est sensible à la demande mondiale de pétrole, aux événements géopolitiques, à la découverte de nouveaux gisements, ou encore à l'évolution des coûts d'exploration et de production.

Conformément à l'article L. 221-28 2° du Code de la consommation, relatif aux contrats de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, les parties conviennent en conséquence que le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation.

### **4.2 /Réservation d'une prestation d'entretien de chaudière**

Les devis de prestations d'entretien de chaudière ne sont présentés par FioulReduc qu'à titre indicatif.

FioulReduc propose au Client une simple mise en relation avec un Prestataire d'Entretien. Le Client est libre de contracter ou de ne pas contracter avec le Prestataire d'Entretien.

Si le Client accepte l'offre qui lui est faite par le Prestataire d'Entretien et conclut avec lui un contrat, les conditions générales de vente du Prestataire d'Entretien viendront à s'appliquer relativement à l'exécution de cette prestation.

## **Article 5 : Livraison de produits combustibles**

### **5.1 /Date de livraison**

Une fois la commande en ligne du Client validée, le Commettant 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 le Client lors de sa commande.

Le Commettant est seul responsable auprès des Client de la livraison des Produits Combustibles et du respect des délais de livraison.

En cas de dépassement du délai de livraison, FioulReduc s'engage toutefois, sur simple demande écrite du Client, à appliquer à la commande concernée le prix du litre du jour de la commande.

Si la commande a été payée par carte bancaire sur le site de FioulReduc, le Client sera remboursé du trop perçu par un recrédit sur sa carte bancaire.

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

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

Le Client dispose par ailleurs de la possibilité d'annuler sa commande par simple demande écrite en envoyant un email à l'adresse [contact@fioulreduc.com](mailto:contact@fioulreduc.com), dans les situations constituant de force majeure ou de cas fortuit définies à l'article 9 des présentes.

## **5.2 /Lieu de livraison**

La livraison des Produits Combustibles interviendra au lieu de livraison indiqué par le Client au moment de sa commande. Le Client doit à ce titre fournir lors du processus de commande à l'étape 2 « coordonnées » dans l'intitulé « Précisions sur la livraison », toutes les informations nécessaires à la bonne tenue de la livraison.

Les livraisons de Produits Combustibles ne pourront en outre être effectuées qu'à la condition qu'il existe un accès à la cuve par route asphaltée ou en béton, et qui soit à la fois carrossable, sécurisé, et praticable par un camion de livraison de produit pétrolier de taille standard.

Les livraisons ne pourront être effectuées aux points de livraison ne satisfaisant pas les exigences des présentes ou jugées dangereuses.

## **Article 6 : Réception des produits Combustibles**

Le Client doit, préalablement à toute livraison, s'assurer que ses installations sont en état de recevoir les produits livrés et qu'elles sont conformes à l'arrêté du 1er juillet 2004 fixant les règles techniques et de sécurité applicables au stockage de produits pétroliers dans les lieux non visés par la législation des installations classées ni la réglementation des établissements recevant du public (NOR: INDI0403209A).

Le Client est responsable de la conformité de ses installations et de leur compatibilité avec le matériel de livraison du Commettant. Le Client doit notamment équiper et entretenir son installation de manière à éviter tout épandage de Produits Combustibles. Il est seul responsable des accidents matériels installés chez lui.

Le Client déclare à ce titre que sa cuve a fait l'objet d'un nettoyage la garantissant contre tout résidus, corps étrangers, ou eau due à la condensation susceptible d'altérer les propriétés des Produits Combustibles livrés.

Il est par ailleurs rappelé que le transfert des risques intervient à la livraison, au moment de la remise par le Commettant des Produits Combustibles à l'adresse de livraison fournie par le Client.

Le Client doit être présent en lieu, date et, le cas échéant, créneau horaire fixés avec le Commettant afin de réceptionner sa commande. Lors de la remise, le Client doit être en mesure de prouver son identité et de fournir la référence de sa commande figurant sur la confirmation envoyée par FioulReduc.

Le Client 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, le Client reconnaît avoir reçu les produits objets de sa commande. Sur le bon d'émargement, le Client peut porter toute mention qui lui semble nécessaire.

Dans l'hypothèse où le Client 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 des Produits Combustibles

### **7.1 / Fixation des prix**

Les prix des Produits Combustibles varient en fonction du délai de livraison choisi par le Client, du volume commandé, de la qualité du produit demandé, de la zone géographique choisie pour la livraison, et plus généralement des fluctuations du marché des produits pétroliers.

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (TTC) en euros. Ils sont communiqués au Client lors de l'étape 1 de sa commande et peuvent évoluer plusieurs fois par jour et différer selon la zone géographique du Client. 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 le Client paiera pour le produit livré.

Les prix sont indiqués « Franco », c'est-à-dire rendu chez le Client ou encore livraison incluse. Il est en outre précisé que le prix de vente inclut la commission versée par le Commettant à FioulReduc en sa qualité de commissionnaire.

Les prix indiqués dans les pages du type <https://www.fioulreduc.com/prix-fioul> et <https://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 au Client.

### **7.2 / Prix et volume effectivement livré**

Dans le cas où le volume livré au Client est supérieur au volume commandé et que la nouvelle quantité livrée correspond à une tranche de prix inférieure, le Client est en droit de bénéficier du prix pour la tranche de prix unitaire correspondant au volume effectivement livré.

Dans le cas où le volume livré au Client est inférieur au volume commandé, le Commettant pourra 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 3 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 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 le Client dans les conditions prévues à l'article 5, FioulReduc adresse au Client un email d'annulation de commande et procède sous un délai maximum de 14 jours après l'annulation :

1. En cas de paiement comptant par carte bancaire au recrédit de la carte bancaire du client de l'intégralité du montant de la commande.
2. En cas de paiement en 3 ou 4 mensualités à l'annulation des mensualités à régler et, le cas échéant, au remboursement de la première mensualité déjà réglée.

Il sera procédé de la même manière en cas d'annulation de la commande par le Commettant, notamment dans les situations de force majeure ou de cas fortuit définies à l'article 9.

En cas de quantité livrée inférieure à la quantité commandée et de paiement à la livraison tel que prévu à l'article 7.2, le Commettant ajustera le paiement du Client en fonction du volume effectivement livré.

En cas de quantité livrée inférieure à la quantité de la commande et de paiement à la commande tel que prévu à l'article 7.2, FioulReduc rééquilibrera automatiquement le paiement du Client 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 ou 4 fois. Afin d'accélérer le traitement de son remboursement, le Client pourra communiquer à FioulReduc par email à l'adresse [contact@fioulreduc.com](mailto:contact@fioulreduc.com) une copie de son bon de livraison attestant de la quantité réellement livrée.

## **Article 8 : Responsabilité et garantie**

### **8.1/ Commande de Produits Combustibles**

Afin d'assurer la mise en œuvre des commandes de Produits Combustibles, FioulReduc, en sa qualité de commissionnaire agissant pour le compte d'un Commettant, s'engage à exécuter sa mission en procédant à toutes les opérations nécessaires à sa bonne exécution.

Il est à ce titre précisé que FioulReduc n'acquiert à aucun moment la propriété des Produits Combustibles. La propriété des Produits Combustibles est directement transférée, conjointement aux risques associés, du Commettant au Client au moment de la livraison.

FioulReduc ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des incidents survenus lors de la livraison de Produits Combustibles ou à la suite de cette dernière, le Commettant restant responsable de la bonne exécution de la livraison vis-à-vis du Client.

### **8.2/ Réservation d'une prestation d'entretien de chaudière**

Dans le cadre de sa mission de mise en relation du Client avec un Prestataire d'Entretien, FioulReduc s'engage à communiquer aux deux parties les informations qui lui ont été transmises.

FioulReduc ne peut être tenu responsable de l'éventuelle inexactitude des informations qui lui ont été communiquées par le Client ou par le Prestataire d'Entretien.

Le Prestataire d'Entretien est en outre seul responsable de la bonne exécution de la prestation vis-à-vis du Client.

## Article 9 : Force majeure

Si FioulReduc se trouve dans l'impossibilité d'assumer ses obligations à la suite d'une situation tenant à la force majeure ou à un cas fortuit, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Par événement de force majeure on entendra tout fait empêchant l'exécution totale ou partielle du contrat qui ne pourrait être surmonté malgré une diligence raisonnable. Seront considérés comme cas de force majeure, sans que la liste ne soit limitative, les événements suivants :

1. Catastrophes atmosphériques et cataclysmes naturels,
2. Conflits sociaux,
3. Pénuries de matières premières,
4. Incident important affectant la production des fournisseurs ou des sous-traitants,
5. Accidents, incendies, explosion,
6. Action ou carence des services publics ou des pouvoirs publics,
7. Faits de guerre, sabotage, embargo,
8. Insurrection, émeute, troubles divers de l'ordre public,
9. Interruptions ou retards dans les transports,
10. Restriction d'emploi d'énergie,
11. Changement grave du régime de douane, de l'importation ou de la revente de biens importés,
12. Ainsi que tous les événements indépendants de la volonté du débiteur de l'obligation qui ne peut pas lui être imputé et qui ont pour conséquences de retarder ou d'empêcher l'exécution.

Par cas fortuit il est entendu toute panne et problème 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.

## Article 10 : Remboursement de la différence

FioulReduc propose au Client le remboursement de la différence entre le prix payé auprès de FioulReduc pour une commande de Produits Combustibles et le prix offert par un concurrent, si le Client venait à trouver un concurrent qui pratiquait un prix inférieur à

FioulReduc pour le même Produit Combustible et pour le même service (ci-après la « Garantie Prix Bas FioulReduc »).

Cette offre de remboursement, 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 cinq (5) jours 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 5 jours qui suivent la validation de la commande. Un email doit être envoyé à l'adresse [contact@fioulreduc.com](mailto: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 5 jours 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 – 14 rue Rougemont – 75009 Paris ou à envoyer à l'adresse [contact@fioulreduc.com](mailto: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 du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

## [Article 11 : Résiliation pour faute du Client](#)

En cas de violations des Conditions Générales par le Client, FioulReduc peut :

- Mettre fin à tout ou partie du droit d'accès correspondant à son compte, voire supprimer son compte ; et/ou
- Retirer ou déplacer tout ou partie du contenu concernant le Client et disponible sur le site <https://www.fioulreduc.com> ; et/ou
- Interrompre unilatéralement et à tout moment la fourniture du service.

Enfin, le Client 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 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, pour les dommages qui pourraient lui être imputés du fait de sa mission.

## [Article 13 : Propriété intellectuelle](#)

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

## [Article 14 : Loi applicable – Litiges – Traitement des réclamations](#)

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

Pour toute réclamation le Client pourra contacter le service clientèle à l'adresse suivante :  
Service Clientèle FioulReduc – 14 rue Rougemont – 75009 Paris.  
En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

## Article 15 : Données personnelles

### 15.1/ 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 – 14 rue Rougemont – 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.

### 15.2/ Cookies

Le site <https://www.fioulreduc.com> est conçu pour être attentif et personnalisé selon le besoin des visiteurs. Il utilise des cookies qui ont pour but de signaler le passage du visiteur sur le site de FioulReduc, d'authentifier le Client et de simplifier sa navigation.