

# Conditions Générales de Service

Version en date du 13 septembre 2022

## 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 11 rue Marsollier – 75002 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 « Distributeurs »).

FioulReduc, en sa qualité d'intermédiaire, agissant pour le compte des Distributeurs, reçoit les commandes des Clients.

FioulReduc transmet ensuite les commandes aux Distributeurs, 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 les Conditions Générales prévalent.

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 et selon les dispositions de la [Politique de confidentialité FioulReduc](#).

### 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, 4 fois ou 10 fois) ou à la livraison selon avec l'un des modes de paiement acceptés par le Distributeur.

*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 celle-ci est différente.

## **Périmètre géographique**

FioulReduc propose des prestations uniquement 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 Distributeur 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 opposé, et sans 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, 4 ou 10 mensualités sur sa carte bancaire sur l'interface d'Alma
- A la livraison : le produit sera alors réglé directement au Distributeur 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 lui est envoyé. 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, les 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 Distributeur prendra contact au plus vite avec lui par téléphone pour convenir d'un créneau de livraison fixé au plus tard le jour de la date limite de livraison choisie par le Client lors de sa commande.

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 constitutives de cas 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'intitulée « 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 Distributeur. Le Client doit notamment équiper et entretenir son installation de manière à éviter tout épandage de Produits Combustibles. Il est seul responsable des accidents survenus du fait du mauvais état d'entretien des installations, ainsi que de la vétusté et de l'usure des 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.

Le Client s'assure que sa cuve est en mesure d'accueillir la quantité de Produits Combustibles commandée.

Il est par ailleurs rappelé que le transfert des risques intervient à la livraison, au moment de la remise par le Distributeur 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 Distributeur 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 Distributeur à FioulReduc en sa qualité d'intermédiaire.

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

Le barème de prix des produits combustibles en fonction du volume livré est communiqué au Client en amont de chaque commande. Lorsque le Client a mal évalué le volume disponible dans sa cuve et qu'il est physiquement impossible de livrer le volume commandé, le Client sera remboursé selon les modalités prévues à l'article 7.4 des présentes.

Le volume commandé sera le volume livré au Client, sans possibilité de modification lors de la livraison.

### 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, 4 ou 10 échéances par le biais de l'interface de paiement du prestataire de paiement Alma. Ce mode de paiement est disponible pour toute commande jusqu'à 3000€ et conditionné à l'acceptation de la demande de paiement échelonné par Alma.
3. Le paiement comptant à la livraison au Distributeur selon les modes de paiement acceptés par ce dernier.

#### **7.4 / Frais supplémentaires**

Nos Distributeurs organisent des tournées complexes pour lesquelles il leur est essentiel de connaître précisément le volume de Produits Combustibles qui doit être livré à chaque Client. Des indications erronées sur le volume qui doit être livré sont ainsi de nature à générer des frais logistiques importants. En conséquence, dans le cas où le volume de Produits Combustibles effectivement livré au Client est inférieur de 30% au volume initialement prévu lors de la commande, des frais supplémentaires de 50 euros TTC seront appliqués sur le prix de la commande et devront être réglés par le Client.

#### **7.5 / 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 Distributeur, 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 Distributeur 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**



FioulReduc s'engage à faire ses meilleurs efforts, et à prendre toutes les précautions nécessaires, pour s'assurer de la disponibilité des services et du bon fonctionnement du Site. Le Client et le Distributeur sont toutefois informés que des opérations de maintenance du Site, peuvent temporairement entraver l'accès au Site.

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

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

La responsabilité de FioulReduc consiste à exécuter les engagements contractuels souscrits, d'une part avec le Distributeur (référencement sur le site FioulReduc et transmission des commandes des Clients), et d'autre part avec les Clients (mise à disposition d'un outil permettant de réserver une livraison de Produits Combustibles). Les contrats de vente de Produits Combustibles sont conclus directement entre Clients et Distributeurs. FioulReduc, en tant qu'intermédiaire, ne participe pas à l'exécution des contrats conclus.

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 Distributeur au Client au moment de la livraison.

### **8.2/ Réserve 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. Épidémie, pandémie,
13. 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 – 11 rue Marsollier, 75002 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 : ...../li>
- 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 : Suppression du compte

Le Client et FioulReduc sont l'un et l'autre libres de mettre un terme à la relation juridique les unissant, en sollicitant la suppression du compte.

- Le Client pourra à tout moment demander la suppression de son compte en écrivant au Service Clientèle FioulReduc à l'adresse 11 rue Marsollier – 75002 Paris ou à l'adresse électronique [contact@fioulreduc.com](mailto:contact@fioulreduc.com), auquel cas FioulReduc s'engage à supprimer, sous deux semaines, le compte du Client.
- FioulReduc pourra également, particulièrement en cas de violation des Conditions Générales par le Client, ou d'utilisation abusive des services proposés sur le Site, mettre fin à tout ou partie du droit d'accès correspondant au compte d'un Client, ou supprimer le compte du Client.

## 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 FioulReduc.

## 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.

En cas de litige concernant l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales, le Client adressera en premier lieu sa réclamation à FioulReduc à l'adresse suivante : Service Clientèle FioulReduc – 11 rue Marsollier, 75002 Paris ; [contact@fioulreduc.com](mailto:contact@fioulreduc.com)

En application de l'article L. 612-1 du Code de la Consommation, le Client peut également, à défaut d'accord trouvé avec FioulReduc, saisir le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante qui a pour mission de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie, sur son site [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr), par téléphone au 0 800 112 212, ou par courrier (sans affranchissement) à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n° 59252  
75443 PARIS Cedex 09

## Article 15 : Données personnelles

### 15.1/ Droits liés aux données personnelles

L'utilisation des données personnelles des utilisateurs se fait dans le respect des dispositions de la Loi informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Conformément au RGPD, l'utilisateur dispose d'un droit d'information, d'accès, de modification, de rectification, de suppression (« droit à l'oubli »), et d'un droit à la portabilité des données à caractère personnel qui le concernent. L'utilisateur dispose également d'un droit à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel pour des motifs légitimes, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale ou de profilage.

Chaque utilisateur peut également adresser à FioulReduc des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer les droits mentionnés ci-dessus, l'utilisateur peut adresser un courrier électronique à l'adresse suivante [contact@fioulreduc.com](mailto:contact@fioulreduc.com) ou un courrier postal à l'adresse suivante :

FioulReduc

Service Consommateur

11 rue Marsollier – 75002 Paris

FioulReduc pourra demander à l'utilisateur de prouver son identité avant de traiter sa demande, dans le respect de la réglementation en vigueur.

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.

Pour obtenir plus d'informations au sujet du traitement de leurs données personnelles, les utilisateurs sont invités à consulter [la Politique de confidentialité FioulReduc](#).

### 15.2/ Cookies

Le Site utilise la technologie des cookies pour améliorer la navigation ainsi que l'expérience des utilisateurs du Site. Lors de la consultation de celui-ci, ces cookies peuvent être enregistrés sur les navigateurs du support utilisé, quel que soit le terminal utilisé (ordinateur, tablette, smartphone).

Ils servent notamment lors de l'identification pour des analyses de fréquentation et de l'utilisation des éléments du Site. Les cookies permettent également à FioulReduc de reconnaître les utilisateurs, de conserver certaines informations relatives à leurs préférences et leur parcours utilisateur, et de comprendre leur manière d'utiliser les services disponibles sur le Site.

À tout moment, les utilisateurs peuvent décider d'accepter ou de refuser l'utilisation des cookies ainsi que modifier leurs préférences.

Les utilisateurs peuvent modifier leurs préférences en matière de cookies en paramétrant

leur navigateur :

- Safari
- Chrome
- Firefox
- Internet Explorer
- iOS

Les utilisateurs peuvent également gérer leurs préférences en matière de cookies par le biais du bandeau cookies apparaissant sur la page d'accueil du Site.

Pour obtenir plus d'informations au sujet de l'utilisation de cookies, les utilisateurs sont invités à consulter la page [Informations sur les cookies FioulReduc.](#)