



Là où il fait bon vivre.



PRIMAGAZ

Livret des services Clients particuliers

Conditions et tarifs au 1^{er} septembre 2021

SERVICES DE GESTION DE L'INSTALLATION GAZ

Vous trouverez dans ce document **les principaux tarifs applicables au 1^{er} septembre 2021** pour les services accessibles avec votre contrat de fourniture de gaz propane Primagaz.

Les prix hors taxes sont majorés de plein droit du montant des taxes (notamment TICPE), impôts, charges ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par Primagaz en application de la réglementation. Toutes modifications des taxes, impôts, charges ou contributions seront immédiatement applicables de plein droit aux contrats en cours.

Gestion de mise en place de l'installation

Prestations réalisées dans des conditions normales d'intervention et d'accessibilité	TARIFS		
	HT	TTC (TVA à 10%*)	TTC (TVA à 20%*)
STOCKAGE			
Frais de mise en place standard du stockage			
Primagaz fournit le stockage approprié et effectue sa mise en place, conformément à la réglementation en vigueur et selon un schéma d'implantation convenu avec Primagaz.			
Mise en place du stockage aérien ($\leq 1,75t$)	322,84 €	355,12 €	387,41 €
La mise en place d'un réservoir aérien de capacité \leq à 1,75t comprend sa fourniture, son transport et son positionnement dans des conditions normales (accès dégagé permettant l'approche d'un camion plateau, le déchargement par l'intermédiaire d'un bras grue, la mise en place dans un rayon de 5 mètres autour de celui-ci, l'absence d'obstacles tels que des lignes électriques ou des branches empêchant le déploiement de la grue), selon l'implantation convenue avec Primagaz. Ce prix ne comprend pas la fourniture ni la mise en place des dalles de répartition pour la stabilité du réservoir.			
Mise en place du stockage enterré ($\leq 3,2t$)	804,60 €	885,06 €	965,52 €
La mise en place d'un réservoir enterré de capacité \leq à 3,2t comprend la réalisation de la fouille à la minipelle, sa fourniture, son transport, son positionnement dans des conditions normales (sol extractible ne nécessitant pas l'emploi d'un marteau pneumatique ou d'un brise roche, accès dégagé permettant l'approche d'un camion plateau, le déchargement par l'intermédiaire d'un bras grue, la mise en place dans un rayon de 5 mètres autour de celui-ci, l'absence d'obstacles tels que des lignes électriques ou des branches empêchant le déploiement de la grue, l'absence de nappe phréatique ou venue d'eau), l'arrimage du réservoir, le remblaiement avec les matériaux extraits, la pose d'un grillage avertisseur et des plots de signalisation selon l'implantation convenue avec Primagaz. L'évacuation des déblais excédentaires est facturée en sus.			
Frais spécifiques lors de l'installation du stockage			
Evacuation des terres (prix au m ³)	400 €	440 €	480 €
Évacuation en déchetterie par l'intermédiaire de "big-bag" ou camion benne des terres excédentaires n'ayant pu être remises en fouille ou régalingées à l'aplomb ou à proximité du réservoir enterré. Le volume représente approximativement celui du réservoir installé.			
Evacuation des terres - avec du matériel spécifique sur devis		sur devis	
Dans le cas par exemple où des roches en quantité importante nécessiteraient des moyens spécifiques pour l'évacuation.			
Intervention d'un "brise-roche"	580 €	638 €	696 €
Emploi d'un brise-roche pneumatique ou hydraulique pour décompactage des couches rocheuses présentes au moment de l'exécution de la fouille du réservoir enterré.			
Apport de terre/sable pour remblaiement (prix au m ³)	120 €	132 €	144 €
Fourniture et mise en œuvre de sable ou terre d'enrobage criblée autour du réservoir faute de remblai de bonne qualité (présence d'éléments grossiers et anguleux compatibles avec le remblaiement d'un réservoir de gaz).			
Drainage du fond de fouille (prix au m ²)		sur devis	
Réalisation d'un massif drainant en fond de fouille de 15 cm d'épaisseur minimum en raison d'arrivées d'eau continues comprenant les terrassements complémentaires et l'évacuation de déblais, la fourniture et mise en œuvre de gravier de granulométrie.			
Drainage autour du puits d'équipement (prix au m ²)		sur devis	
Réalisation d'un drainage autour du puits incluant la fourniture et mise en œuvre de gravier de granulométrie.			
Paire de dalles pour stockage aérien ($\leq 1,75 t$)	45 €	49,50 €	54 €
Fourniture et mise en place de dalles de béton permettant la répartition des charges du réservoir aérien vers le sol et la stabilité de ce dernier.			
Kit d'installation pour stockage enterré en "zone inondable"			
Fourniture et mise en place de dalles de béton permettant la répartition des charges du réservoir aérien vers le sol et la stabilité de ce dernier.			
- 2 dalles	360 €	396 €	432 €
- 3 dalles	460 €	506 €	552 €
- 4 dalles	560 €	616 €	672 €
Kit de fixation sur dalle pour stockage aérien en "zone inondable"		sur devis	
Changement d'emplacement du stockage sur demande du client			
Pour un stockage aérien	214,23 €	-	257,08 €
Pour un stockage enterré	465,71 €	-	558,85 €
Étude de faisabilité quant au déplacement du stockage de gaz en raison d'un changement d'environnement remettant en cause les distances de sécurité ou d'implantation réglementaires.			
Déplacement sans suite	300 €		360 €
Facturation des frais correspondant au déplacement de l'équipe du prestataire metteur en place et du matériel associé dans le cas où l'intervention programmée n'a pu être réalisée pour une raison imputable au client (problème d'accès non solutionné par le client, absence du client,...).			

* Le taux de TVA auquel vous pouvez être éligible varie selon l'ancienneté de votre logement et la nature des travaux réalisés. Pour plus d'informations, contactez le service client.

COMPTEUR

Frais de mise en place compteur et raccordement du stockage

Tarif applicable si le compteur est mis en place en même temps que le stockage, tarif sur étude auprès du Service Client pour une mise en place ultérieure.

Mise en place du compteur (≤ 100 kW) installé sur un stockage aérien	110 €	121 €	132 €
Fourniture et mise en place d'un coffret de comptage conjointement avec le réservoir aérien, positionné dans un rayon de 20 m et raccordé sur celui-ci. Le débit et la pression admissible sont dimensionnés par Primagaz sur la base des informations des appareils d'utilisation gaz remises par le client. Le coffret comprend le compteur, une vanne d'ouverture et de fermeture de l'arrivée gaz, le régulateur de pression et les raccords permettant au client de raccorder son installation intérieure. Le raccordement est facturé en sus.			

Mise en place du compteur (≤ 100 kW) installé sur un stockage enterré	260 €	286 €	312 €
Fourniture et mise en place d'un coffret de comptage conjointement avec le réservoir enterré, positionné dans un rayon de 20 m autour du puit des équipements du réservoir et raccordé sur celui-ci. Le débit et la pression admissible sont dimensionnés par Primagaz sur la base des informations des appareils d'utilisation gaz remises par le client. Le coffret comprend le compteur, une vanne d'ouverture et fermeture de l'arrivée gaz, le régulateur de pression et les raccords permettant au client de raccorder son installation intérieure. Le raccordement est facturé en sus.			

Mise en place du compteur (> 100 kW) installé sur un stockage aérien ou enterré	sur devis		
Fourniture et mise en place d'un coffret de comptage conjointement avec le réservoir aérien ou enterré, positionné dans un rayon de 20m autour du puit des équipements du réservoir et raccordé sur celui-ci. Le débit et la pression admissible sont dimensionnés par Primagaz sur la base des informations des appareils d'utilisation gaz remises par le client. Le coffret comprend le compteur, une vanne d'ouverture et fermeture de l'arrivée gaz, le régulateur de pression et les raccords permettant au client de raccorder son installation intérieure. Le raccordement est facturé en sus.			

Frais administratifs d'ouverture du compteur standard	70,83 €	-	85 €
Pour les compteurs déjà installés, sous réserve de la signature d'un contrat compatible avec la solution compteur.			

Fermeture du compteur	100 €	110 €	120 €
Fermeture et plombage de la vanne amont ou tout de suite à l'aval du compteur par un technicien Primagaz (notamment incident de paiement, insécurité, absence de certificat de conformité de l'installation intérieure).			

Dépose du compteur	100 €	110 €	120 €
Fermeture et plombage de la vanne amont au compteur par un technicien Primagaz et dépose de celui-ci en raison notamment d'une interruption prolongée de la consommation gaz, de travaux.			

Raccordement et mise en service de l'installation intérieure du client	sur devis		
Consécutivement à la fermeture d'un compteur ou sa dépose ou en raison d'une discontinuité entre les travaux de mise en place du compteur et la desserte de l'installation intérieure, la prestation comprend le déplacement d'un technicien Primagaz sur rendez-vous, dans un délais compris entre 1 et 10 jours ouvrés, qui s'assure de la conformité de l'installation intérieure via la collecte d'un certificat à la charge du client, procède à l'ouverture du compteur et la rédaction d'un procès-verbal indiquant les références du compteur (numéro de série, PCE, calibre, index) et la date de réalisation de la mise en service. L'intervention nécessite la présence du client afin de vérifier le fonctionnement des appareils fonctionnant au gaz.			

AUTRES SERVICES D'INSTALLATION

Prévisite technique à la demande du client	100 €	110 €	120 €
---	--------------	--------------	--------------

Réservoir Enterré - Demande préalable de travaux Déclaration d'intention de commencement de travaux	100 €	110 €	120 €
Réalisation de l'acte administratif réglementaire consistant en la Déclaration de Travaux pour le compte du client. Ce prix comprend les démarches sur la plateforme web du Guichet Unique, la consolidation des retours des différents exploitants de réseau, leur relance le cas échéant et la remise d'un dossier complet des réponses au client.			

Raccordement simple dans le cadre d'un échange sans modification de l'installation initiale	50 €	55 €	60 €
Raccordement sans étanchéité uniquement dans le cas d'un réservoir aérien qui ne nécessite pas de premier plein..			

Raccordement simple (< 3m) certificat étanchéité	120 €	132 €	144 €
Raccordement avec étanchéité pour les réservoirs enterrés ou dans le cas d'un premier plein sur un réservoir aérien.			

Raccordement (> 3m) de cuivre simple certificat étanchéité	sur devis		
Raccordement avec étanchéité pour les réservoirs enterrés ou dans le cas d'un premier plein sur un réservoir aérien.			

Tranchée ouverte (prix au mètre linéaire)	15 €	16,50 €	18 €
Réalisation d'une tranchée de 40 cm de largeur maximum et 80 cm de profondeur maximum en terrain naturel (exempt de roche) comprenant le déblaiement et son stockage le long de la fouille. Ce prix ne comprend pas la fourniture et pose de la canalisation de gaz, ni le remblaiement avec les matériaux extraits.			

Tranchée ouverte/fermée (prix au mètre linéaire)	25 €	27,50 €	30 €
Réalisation d'une tranchée de 40 cm de largeur maximum et 80 cm de profondeur maximum en terrain naturel (exempt de roche) comprenant le déblaiement et son stockage le long de la fouille puis le remblaiement à l'issue du passage d'une canalisation. Ce prix ne comprend pas la fourniture et pose de la canalisation de gaz. Les déblais excédentaires ne sont pas évacués et la tranchée non compactée au moyen de matériel spécifique (plaque vibrante, pilonneuse).			

Mise à Disposition Réservoir tampon	160 €	186 €	192 €
Dans le cas d'un échange ou d'un déplacement de réservoir, fourniture et mise en place d'une solution de stockage le temps de la réalisation du mouvement afin d'assurer la récupération du gaz depuis l'ancien réservoir et le transfert vers le nouveau réservoir.			

Dépannage Primatec	600 €	660 €	720 €
Transport, fourniture, mise en place provisoire et récupération d'une Primatec afin d'assurer la continuité de fourniture de gaz au client. Ce réservoir est implanté en fonction des règles en vigueur.			

Dépannage bouteilles dans le cadre d'une mise en place	200 €	220 €	240 €
Fourniture, mise en place provisoire et récupération de bouteilles dans le cadre d'une mise en place (pas de frais de transport additionnels) afin d'assurer la continuité de fourniture de gaz au client. Ce réservoir est implanté en fonction des règles en vigueur.			

Dépannage bouteilles dans le cadre d'une rupture d'énergie hors mise en place	400 €	440 €	480 €
Transport, fourniture, mise en place provisoire et récupération de bouteilles afin d'assurer la continuité de fourniture de gaz au client. Ce réservoir est implanté en fonction des règles en vigueur.			

AUTRES SERVICES D'INSTALLATION SELON DEMANDE AUPRÈS DU SERVICE CLIENT

	sur devis		
Déplacement sans suite	300 €		360 €

SERVICES DE GESTION DE L'INSTALLATION GAZ

Pour tout complément d'information ou demande de tarifs non présentés dans ce document, contactez votre Conseiller Energie Primagaz au : **0970 808 708**, numéro non surtaxé, de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi.

Gestion du retrait de l'installation

Prestations réalisées dans des conditions normales d'intervention et d'accessibilité	TARIFS		
	HT	TTC (TVA à 10%*)	TTC (TVA à 20%*)
STOCKAGE			
Frais de retrait du stockage vide ⁽¹⁾ (hors enlèvement du compteur)			
Retrait du stockage aérien (≤ 1,75t)	322,84 €	355,12 €	387,41 €
Retrait d'un réservoir aérien de capacité ≤ à 1,75t comprenant la dépose du matériel et son enlèvement dans des conditions normales (accès dégagé permettant l'approche d'un camion plateau dans un rayon de 5 mètres autour de celui-ci, le chargement par l'intermédiaire d'un bras grue, l'absence d'obstacles tels que lignes électriques ou branches empêchant le déploiement de la grue). Ce prix ne comprend pas l'utilisation de matériels de manutention additionnels.			
Retrait du stockage enterré (≤ 3,2t)	804,60 €	885,06 €	965,52 €
Retrait d'un réservoir enterré de capacité ≤ à 3,2t comprenant la dépose du matériel et son enlèvement dans des conditions normales (accès dégagé permettant l'approche d'un camion plateau dans un rayon de 5 mètres autour de celui-ci, le chargement par l'intermédiaire d'un bras grue, l'absence d'obstacles tels que lignes électriques ou branches empêchant le déploiement de la grue). Ce prix ne comprend pas l'utilisation de matériels de manutention additionnels, ni le rebouchage de la fouille.			
Neutralisation et inertage du stockage de gaz ⁽²⁾			
Neutralisation du stockage aérien (≤ 1,75 t) ou enterré (≤ 1,6 t)	684,91 €	753,40 €	821,89 €
Mise en sécurité du réservoir comprenant son remplissage avec de l'aquasorb et de l'eau.			
Neutralisation des autres types de stockages		sur devis	
Découpage du stockage aérien (≤ 1,75 t)	914,48 €	1005,93 €	1 097,38 €
Découpage du réservoir permettant son évacuation en plusieurs éléments dans le cas où le retrait simple est techniquement impossible.			
Reprise de l'énergie gaz dans le stockage	350 €	385 €	420 €
COMPTEUR			
Frais de retrait du compteur ⁽³⁾⁽⁴⁾ (hors enlèvement du stockage et hors raccordement à votre installation intérieure)			
Retrait du compteur (≤ 100 kW) installé sur un stockage aérien	110 €	121 €	132 €
Retrait du compteur (≤ 100 kW) installé sur un stockage enterré	260 €	286 €	312 €
Retrait du compteur (> 100 kW) installé sur un stockage aérien ou enterré	sur devis		
Frais administratifs de fermeture du compteur ⁽⁵⁾	70,83 €	-	85 €
AUTRES SERVICES DE DÉINSTALLATION			
Apport de terre/sable pour remblaiement (prix au m ³)	120 €	132 €	144 €
Fourniture et mise en œuvre de sable ou terre d'enrobage criblée autour du réservoir faute de remblai de bonne qualité (présence d'éléments grossiers et anguleux compatibles avec le remblaiement d'un réservoir de gaz).			
AUTRES SERVICES DE DÉINSTALLATION SELON DEMANDE AUPRÈS DU SERVICE CLIENT			
sur devis			
Déplacement sans suite	90 €		108 €

* Le taux de TVA auquel vous pouvez être éligible varie selon l'ancienneté de votre logement et la nature des travaux réalisés. Le taux de TVA en vigueur pour les clients professionnels est de 20%. Pour plus d'informations, contactez le service client.

(1) Tarifs applicables aux clients ayant signé un contrat après le 17/01/2011.

(2) Tarifs hors frais d'électricité et d'eau nécessaires aux opérations de neutralisation, qui sont à la charge du client.

(3) Ces tarifs n'intègrent pas les frais administratifs de fermeture du compteur.

(4) Tarifs applicables si le compteur est retiré en même temps que le stockage ; tarif sur demande auprès du Service Client pour un retrait ultérieur.

(5) Pour les compteurs déjà installés, sous réserve d'avoir souscrit un contrat Primagaz compatible avec la solution compteur, tarif applicable en cas de fermeture du compteur hors retrait du compteur ou du stockage.

SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SÉCURITÉ

Nos services en forfait

Pour garantir la **sécurité** de votre installation au gaz, Primagaz procède à l'ensemble des **contrôles réglementaires**⁽¹⁾ et ce quelque soit votre offre choisie.

Vous pouvez cependant opter pour un contrôle annuel de votre installation par un technicien expert Primagaz. Avec les forfaits **Confort*** et **Confort +***, choisissez la solution de maintenance complète chaque année, adaptée à votre besoin, qui vous offre une garantie étendue sur le détendeur, le limiteur, et la canalisation jusqu'au point de pénétration de la conduite dans le logement

Bon à savoir ! Les contrôles à l'intérieur de votre domicile ne sont plus systématiques. Votre présence n'est donc plus indispensable à la réalisation des contrôles.

CONTENU DES FORMULES	Incluse dans votre offre	
	CONFORT Inclus dans le forfait	CONFORT + Inclus dans le forfait
La base réglementaire obligatoire ⁽¹⁾		
Contrôle annuel complet de la citerne aérienne ou enterrée	■	■
Contrôle du détendeur et limiteur de pression ⁽²⁾ , qui sont la propriété du client	■	■
Maintenance corrective du détendeur et limiteur de pression ⁽³⁾	■	■
Garantie de 2 ans sur les pièces de rechange	■	■
Réparation de la canalisation en cas de fuite ⁽⁴⁾	■	■
Rapport de visite détaillé	■	■
Gratuité des livraisons sur demande sous 15 jours	■	■
Nettoyage du puits des équipements dans le cas d'un réservoir enterré ⁽⁵⁾		■
Lessivage de la citerne		■
TARIFS ET FACTURATION ANNUELS	99€**TTC/AN	120€**TTC/AN
Déplacement sans suite dans le cadre de la visite annuelle	90 € HT	108 € TTC**

* Sous réserve de disponibilité avec votre contrat

** (TVA 20%)

(1) La base réglementaire obligatoire comprend :

- L'inspection Périodique du stockage et de ses équipements (hors limiteur et détendeur), effectuée selon la périodicité prévue par la réglementation applicable. Elle comprend l'inspection de l'état du réservoir (état de l'enveloppe, absence de corrosion et de chocs), la vérification de l'étanchéité et du bon état des accessoires de sécurité et sous pression, le relevé des références (fabricant/année) des accessoires de sécurité et la notification, sur un adhésif spécifique, de la date de réalisation de l'inspection. (L'inspection périodique est facturée en sus pour les clients propriétaires de leur stockage).
- Le requalification décennale du stockage (la requalification décennale est facturée en sus pour les clients propriétaires de leur stockage).

(2) Cette intervention comprend la vérification du bon état du détendeur et limiteur (absence d'oxydation, lisibilité du marquage, absence de chocs ou déformations) et le contrôle de l'étanchéité des raccords en entrée et sortie ainsi que le respect des consignes de pression de service à l'aval de ces matériels.

(3) La maintenance corrective comprend le remplacement du détendeur et/ou du limiteur en cas de dysfonctionnement, ainsi qu'un test d'étanchéité après la réparation et la mise au rebut de la pièce défectueuse.

(4) En cas de fuite signalée par le client, déplacement d'un technicien Primagaz pour localisation et réparation de la fuite jusqu'au point de pénétration du logement. La prestation comprend la réparation de la conduite en terrassant à l'aplomb de la fuite, en remplaçant le tronçon fuyard en cuivre ou en PEHD (Polyéthylène Haute Densité), en remblayant et en effectuant la remise en service de l'installation.

(5) Nettoyage et élimination des résidus de terre ou traces d'humidité dans le puits des équipements, vérification de la bonne fermeture du capot.

(6) Intervention de nettoyage de l'enveloppe du réservoir aérien afin de permettre la réverbération des rayons solaires et l'optimisation de la vaporisation naturelle du gaz contenu dans la citerne. Cette prestation est conditionnée par la mise à disposition d'un point d'eau sur lequel le technicien de Primagaz peut raccorder son matériel (nettoyeur haute pression) et hors période de restriction liée à un arrêté préfectoral.



EN CAS D'URGENCE SÉCURITÉ - 24h24, 7j/7

ou anomalie sur votre installation extérieure gaz propane (hors hors chaudière et conduite intérieure gérées par votre chauffagiste)

Contactez
la Cellule Sécurité

0 800 11 44 77

Service & appel
gratuits

SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SÉCURITÉ À LA CARTE

ENTRETIEN ET MAINTENANCE	TARIFS		
	HT	TTC (TVA à 10%*)	TTC (TVA à 20%*)
Remplacement du détendeur (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Détendeur 40 kg/h Fourniture et mise en place d'un détendeur en sortie du réservoir, avec tests d'étanchéité et remise en service de l'installation du client.	90 €	99 €	108 €
Détendeur 100 kg/h ou 150 kg/h Fourniture et mise en place d'un détendeur en sortie du réservoir, avec tests d'étanchéité et remise en service de l'installation du client.	210 €	231 €	252 €
Remplacement du limiteur (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Limiteur 40 kg/h Fourniture et mise en place d'un limiteur à l'aval du détendeur, y compris tests d'étanchéité et remise en service de l'installation du client.	90 €	99 €	108 €
Limiteur 100 kg/h ou 150 kg/h Fourniture et mise en place d'un limiteur à l'aval du détendeur, y compris tests d'étanchéité et remise en service de l'installation du client.	210 €	231 €	252 €
Remplacement du DDS (Détendeur à Sécurité)	90 €	99 €	108 €
Remplacement de la vanne après compteur	90 €	99 €	108 €
Remplacement du ROAI (Robinet à Obturation Automatique Interne)	90 €	99 €	108 €
Lessivage du stockage aérien (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Lessivage stockage aérien (≤ 1 t)	75 €	82,50 €	90 €
Lessivage stockage aérien (≤ 1,75 t)	125 €	137,50 €	150 €
Lessivage stockage aérien (≤ 3,2 t)	150 €	165 €	180 €
Fourniture d'équipement dans le cadre d'une intervention de maintenance			
Fourniture d'un flexible gaz 1,5 mètre inox à vie – Butane/Propane – G1/2 X M20X150 ⁽¹⁾	25 €	27,70 €	30 €
Fourniture d'un flexible gaz 1,5 mètre inox à vie pour raccordements ROAI/appareil utilisation E/S Ecrou G1/2 ⁽¹⁾	25 €	27,70 €	30 €
Services divers			
Diagnostic conformité installation intérieure gaz Réalisation d'un diagnostic de l'installation intérieure par un organisme accrédité mandaté par Primagaz afin d'auditer les conduites, accessoires et appareils de gaz situés après le robinet départ gaz de la citerne ou le compteur en cas de présence de celui-ci. Un rapport listant les différents points de contrôle et les éventuelles anomalies à corriger est remis au client.	75 €	82,50 €	90 €
Diagnostic conformité implantation réservoir Réalisation par un technicien Primagaz d'un diagnostic de l'implantation du réservoir en fonction des obligations réglementaires à laquelle la zone de stockage de gaz est soumise. L'audit est formalisé par un rapport reprenant les distances d'éloignement mesurées sur site.	100 €	110 €	120 €
Maintenance corrective de l'installation La maintenance corrective comprend uniquement le remplacement du détendeur et/ou du limiteur en cas de dysfonctionnement, ainsi qu'un test d'étanchéité après la réparation et la mise au rebut de la pièce défectueuse. Les pièces et le déplacement du technicien sont facturés en sus. Cette prestation est incluse dans les forfaits de maintenance Confort ou Confort +.	110 €	121 €	132 €
AUTRES SERVICES D'INSTALLATION SELON DEMANDE AUPRES DU SERVICE CLIENT			
Sur devis			
Frais de déplacement Un seul déplacement facturé pour toute commande d'un ou plusieurs services réalisés simultanément	66,67 €		80 €

* Le taux de TVA auquel vous pouvez être éligible varie selon l'ancienneté de votre logement et la nature des travaux réalisés. Pour plus d'informations, contactez le service client.

(1) Remise en main propre par le technicien Primagaz lors de sa présence au domicile du client. Hors intervention de maintenance, les frais de déplacement sont facturés en sus.

SERVICES DE LIVRAISON DE VOTRE CONTRAT GAZ

Service de livraison

Faites-vous livrer en choisissant le mode livraison qui vous convient.

- Engagement de livraison en jours ouvrés, **livraison du lundi au vendredi**, hors jours fériés et interdictions de circulation.
- **Délai respecté**, sauf en cas de force majeure (intempéries graves, ruptures d'approvisionnement...)

Le mode de livraison standard proposé par Primagaz est la **“Livraison Automatique”**. Avec l'**Engagement Qualité de Primagaz**, pas de rupture de gaz : **votre approvisionnement est garanti** même pendant les périodes de forte consommation, sans que vous ayez à vous en occuper⁽¹⁾.

Le mode de “Livraison Automatique” nécessite un **accès permanent au stockage**, y compris en votre absence.

Cependant, si vous souhaitez **une livraison sur commande**, vous pouvez vous référer aux **tarifs ci-dessous** pour une commande minimum de 200 kg.

Primagaz recommande de passer la commande au plus tard lorsque la jauge de la citerne atteint le seuil de 30%, et ce afin d'éviter tout risque de rupture de confort.

Les frais de livraison sont également applicables aux clients équipés d'une citerne individuelle avec un compteur.

MODES DE LIVRAISON		TARIFS / LIVRAISON (TTC avec TVA à 20%) (ces frais s'ajoutent au tarif du gaz)					
		Sous 15 jours du 01/04 au 30/09	Sous 15 jours du 01/10 au 31/03	Sous 8 jours toute l'année	Sous 48H toute l'année		
				HT	TTC	HT	TTC
Livraison sur commande	≥ à 400 kg ⁽²⁾	Gratuit	15 € ou Gratuit ⁽³⁾	41,67 €	50 €	83,33 €	100 €
	Entre 200 et 400 kg	Gratuit	30 € ou Gratuit ⁽³⁾	62,50 €	75 €	125 €	150 €
Livraison automatique et ajustée au plein		Livraison GRATUITE⁽⁴⁾					

Tout déplacement sans suite (absence au rendez-vous durant la plage horaire communiquée ou en cas d'impossibilité d'accès au stockage) donnera lieu à une facturation forfaitaire de 100 € TTC.

(1) Garantie disponible uniquement pour les livraisons automatiques chez les clients Particuliers. En cas de rupture malgré toutes les précautions prises par Primagaz pour assurer les livraisons, Primagaz s'engage à vous verser un dédommagement financier sous conditions (plus d'informations auprès du Service Clients).

(2) Conditions applicables aux livraisons complètes des réservoirs de 300 kg et 500 kg (Primatec, Primella et Prima 5).

(3) Gratuit pour les clients particuliers ayant souscrit un abonnement Primaconfiance Equipement, un forfait Confort ou Confort +.

(4) Pour toute demande de livraison à l'initiative du client, le barème des tarifs de “livraison sur commande” s'appliquera.

SERVICES DE GESTION DE VOTRE CONTRAT GAZ

Gestion administrative de votre compte

SERVICES DE GESTION	TARIFS	
	HT	TTC (TVA à 20%*)
Frais de dossier pour l'ouverture de contrat (en reprise d'une installation existante sans compteur)	40,83 €	49 €
Prélèvement automatique	Gratuit ⁽¹⁾	
Relevé contradictoire du compteur ⁽²⁾	62,50 €	75 €
Envoi d'un duplicata de contrat*	12,50€	15 €
Envoi d'un duplicata de facture* (sous format papier) ou de Primabonnement	4,17 €	5 €
Envoi d'un duplicata de rapport de la visite annuelle*	4,17 €	5 €
Envoi d'un relevé de consommation*	25 €	30 €

*Ces services sont disponibles gratuitement 24h/7j sur l'espace client Primagaz

3 bonnes raisons de passer au prélèvement automatique



PLUS PRATIQUE

Aucun oubli ni contraintes liés à la réception postale de vos factures



PLUS ÉCONOMIQUE

Pas besoin de rédiger des chèques et vous économisez les frais d'envoi postaux



ECO-FRIENDLY

Limitez vos émissions de CO₂ en choisissant un mode de paiement digital plutôt que le papier*

Comment faire ?



• Rendez-vous sur votre espace client, **Rubrique "Factures"/ "Mon mode de règlement"**.



• Cliquez sur « **Modifier mon mode de règlement** » et optez pour le prélèvement.



• Téléchargez, complétez et signez le mandat de prélèvement SEPA



• Renvoyez-le directement électroniquement via le bouton **"Votre mandat SEPA"**.

Vous pourrez opter pour le Primabonnement : ce service gratuit vous permet de mensualiser votre budget énergie sur toute l'année par prélèvement automatique sur votre compte bancaire.

Le saviez-vous ?

Sur votre espace client accessible 24H/24 sur primagaz.fr, vous pouvez consulter et archiver les duplicatas de vos bons de livraison et de vos factures, sur les 24 derniers mois.

Si vous le souhaitez, vous avez également la possibilité de régler vos factures par carte bancaire depuis votre espace client sur www.primagaz.fr ou par téléphone (0970 808 708), par virement en indiquant votre code client et la référence de votre facture, par chèque (libellé à l'ordre de Primagaz accompagné de votre T.I.P non signé) ou par TIP.

*Etude Ernst & Young et Bio Intelligence Service pour la fédération française bancaire - 2011

Conformément à l'article L122-1 du Code de l'énergie, nous vous informons qu'en cas de litige lié à l'exécution de votre contrat, si votre réclamation **auprès de nos services n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur national de l'énergie** : Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09 ou www.energie-mediateur.fr

(1) Sous réserve des éventuels frais facturés par votre établissement bancaire

(2) Hors frais de déplacement facturés en sus : voir tarif en page Services à la carte.

Parlons bien-être et économies d'énergie

au **0970 808 708** (Numéro non surtaxé, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h)

ou **Espace client** sur **primagaz.fr**

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

www.primagaz.fr



PRIMAGAZ