

Là où il fait bon vivre.



PRIMAGAZ

Livret des services Clients particuliers et professionnels

Conditions et tarifs au 1^{er} avril 2017



SERVICES DE GESTION DE L'INSTALLATION GAZ

Vous trouverez dans ce document **les principaux tarifs applicables au 1^{er} avril 2017** pour les services accessibles avec votre contrat de fourniture de gaz propane Primagaz.

Les prix sont majorés de plein droit du montant des taxes, 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 du stockage ⁽¹⁾			
Mise en place du stockage aérien ($\leq 1,75t$)	322,84 €	355,12 €	387,41 €
Mise en place du stockage enterré ⁽²⁾ ($\leq 1,6t$)	804,60 €	885,06 €	965,52 €
Autres types de stockage	sur devis		
Frais spécifiques lors de l'installation du stockage ⁽³⁾			
Evacuation des terres	400,00 €	440,00 €	480,00 €
Intervention d'un "brise-roche"	580,00 €	638,00 €	696,00 €
Apport de terre/sable pour remblaiement (prix au m ³)	120,00 €	132,00 €	144,00 €
Paire de dalles pour stockage aérien ($\leq 1,75 t$)	45,00 €	49,50 €	54,00 €
Dalles de lestage "zone inondable" pour stockage enterré	320,00 €	352,00 €	384,00 €
Dalle de béton ou solution Génie Civil pour stockage aérien $> 3,2 t$	sur devis		
Changement d'emplacement du stockage	sur devis		
Déplacement sans suite réalisé dans le cadre de la mise en place, du déplacement ou de la modification du stockage			
Avec un stockage aérien	214,23 €	-	257,08 €
Avec un stockage enterré	465,71 €	-	558,85 €
COMPTEUR			
Frais de mise en place compteur et raccordement du stockage ⁽⁴⁾			
Mise en place du compteur ($\leq 100 kW$) installé sur un stockage aérien	110,00 €	121,00 €	132,00 €
Mise en place du compteur ($\leq 100 kW$) installé sur un stockage enterré	260,00 €	286,00 €	312,00 €
Mise en place du compteur ($> 100 kW$) installé sur un stockage aérien ou enterré	sur devis		
Frais administratifs d'ouverture du compteur ⁽⁵⁾	70,83 €	-	85,00 €
AUTRES SERVICES D'INSTALLATION SELON DEMANDE AUPRÈS DU SERVICE CLIENT			
sur devis			

* 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) Primagaz fournit le stockage approprié et effectue sa mise en place, conformément à la réglementation en vigueur (Arrêté du 30 juillet 1979 modifié) et selon un schéma d'implantation convenu avec le Responsable de Secteur Primagaz. (2) Primagaz réalise la fosse, la mise en place et l'arrimage du stockage, le remblaiement, la pose de la grille avertisseur et de plots de signalisation, à l'exclusion des services avec «frais spécifiques lors de l'installation du stockage» listés dans le tableau ci-dessus.

(3) Frais liés à des conditions techniques et spécifiques. (4) 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. (5) Pour les compteurs déjà installés, sous réserve de la signature d'un contrat d'accès à l'Energie Primagaz compatible avec la solution compteur.

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 du stockage enterré (≤ 1,6t)	804,60 €	885,06 €	965,52 €
Autres types de stockage	sur devis		
Déplacement sans suite réalisé dans le cadre du retrait du stockage			
Avec un stockage aérien	214,23 €	235,65 €	257,08 €
Avec un stockage enterré	465,71 €	512,28 €	558,85 €
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 €
Neutralisation des autres types de stockages	sur devis		
Découpage du stockage aérien (≤ 1,75 t)	914,48 €	1005,93 €	1 097,38 €
Reprise de l'énergie gaz dans le stockage	350,00 €	385,00 €	420,00 €
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	110,00 €	121,00 €	132,00 €
Retrait du compteur (≤ 100 kW) installé sur un stockage enterré	260,00 €	286,00 €	312,00 €
Retrait du compteur (> 100 kW) installé sur un stockage aérien ou enterré	sur devis		
Frais administratifs d'ouverture du compteur ⁽⁵⁾	70,83 €	-	85,00 €
AUTRES SERVICES DE DÉINSTALLATION SELON DEMANDE AUPRÈS DU SERVICE CLIENT			
sur devis			

* 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 de fermeture du compteur. (4) Tarifs applicables si le compteur est retiré en même temps que le stockage ; pour un retrait ultérieur, tarif sur demande auprès du Service Client pour un retrait ultérieur. (5) Pour les compteurs déjà installés, sous réserve d'avoir souscrit un contrat d'accès à l'Energie Primagaz compatible avec la solution compteur ; tarifs également applicables en cas de fermeture du compteur hors retrait du compteur ou du stockage.

SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SÉCURITÉ CLIENTS PARTICULIERS

Les services en forfait

Pour garantir la **sécurité** de votre installation au gaz, Primagaz procède à l'ensemble des **contrôles réglementaires** :

■ une **Inspection Périodique tous les 40 mois du stockage et de ses organes** : jauge, soupape, robinet de départ gaz, clapet d'emplissage, clapet de reprise de gaz, piquet de terre.

■ une **requalification du stockage tous les 10 ans** (attention : la requalification décennale est facturée en sus pour les clients propriétaires de leur stockage).

Parce que votre confort est essentiel, vous pouvez également **opter pour un contrôle annuel** de votre installation extérieure et intérieure par un **technicien expert** en maintenance et spécialement formé par Primagaz.

Avec le **forfait Préférence**, vous bénéficiez d'une **solution de maintenance complète chaque année** qui associe **sécurité et confort** !

SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN (1)	Inclus dans le forfait PRÉFÉRENCE		
Visite et contrôle annuel complet du stockage	■		
Vérification du bon état de fonctionnement de l'installation client après l'organe de coupure du stockage (à l'exclusion de la chaudière et des appareils ménagers)	■		
Contrôle du DDS (Détendeur Déclencheur à Sécurité)	■		
Contrôle de la vanne après compteur	■		
Contrôle du ROAI (Robinet à Obturation Automatique Interne)	■		
Contrôle du détendeur (et remplacement si besoin)	■		
Contrôle du limiteur (et remplacement si besoin)	■		
Lessivage du stockage aérien ou nettoyage du puit de visite du stockage enterré (1)	■		
Gratuité des livraisons sur demande sous 15 jours	■		
Remise de 15 % sur toutes les autres prestations de maintenance de Primagaz	■		
Mesure du taux de CO à proximité des appareils gaz en fonctionnement (2)	■		
TARIF DU FORFAIT PRÉFÉRENCE / AN	HT	TTC (TVA à 10%*)	TTC (TVA à 20%*)
	108,18 €	119,00 €	129,82 €

Pour les clients détenteurs d'un forfait Privilège (3) souscrit avant le 31/12/2012, le prix du forfait annuel est de 90,00 € HT / an, soit 99,00 € TTC / an (avec TVA à 10%) ou 108,00 € TTC / an (avec TVA à 20%).



EN CAS D'URGENCE SÉCURITÉ

ou d'anomalie sur votre installation extérieure gaz propane (hors chaudière gérée par votre chauffagiste)

Contactez
la Cellule Sécurité

0 800 11 44 77

Service & appel
gratuits

* 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) Sous réserve d'un point d'eau à proximité. (2) Sous réserve d'accessibilité aux appareils gaz (travail en hauteur pour certaines installations), mesure effectuée à titre informatif, ne dispense pas le propriétaire de l'installation de faire effectuer l'entretien annuel de ses appareils gaz. (3) Le forfait Privilège n'est plus disponible ni en commercialisation ni en renouvellement depuis le 01/01/2013.

SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SÉCURITÉ

CLIENTS PROFESSIONNELS

Les services en forfait

Primagaz vous propose des **services complets de maintenance, d'entretien et d'audit** destinés à garantir la sécurité et la conformité de votre installation.

Les **Techniciens Service Clientèle** intervenant pour la réalisation des visites annuelles sont des experts Primagaz.

Une **requalification du stockage** tous les 10 ans (attention : la requalification décennale est facturée en sus pour les clients propriétaires de leur stockage).

SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN ⁽¹⁾	SERVICES INCLUS
AUDIT DE CONFORMITÉ À L'ARRÊTÉ DU 30/07/79	
Audit complet du stockage gaz : environnement, accès, canalisations	■
Pose de signalisations (vanne coupure gaz, canalisation "gaz propane" et boîte à clés sous verre dormant si nécessaire)	■
Mise en relation avec installateur qualifié du réseau Primalliance pour la pose de vanne de barrage si nécessaire	■
VISITE ANNUELLE DE L'INSTALLATION	
Maintenance préventive : contrôle du stockage, du détendeur et du limiteur de pression, avec remplacement si nécessaire ⁽²⁾	■
Contrôle de la canalisation entre le limiteur et les appareils d'utilisation	■
Lessivage du stockage aérien ou nettoyage du puit de visite du stockage enterré ⁽³⁾	■
Mesure du taux de CO à proximité des appareils gaz en fonctionnement ⁽⁴⁾	■
Télémetrie	■
INSPECTION PÉRIODIQUE DU STOCKAGE GAZ	
TÉLÉMÉTRIE DU STOCKAGE GAZ	
Relève à distance de la jauge ⁽⁵⁾	■
CONDITIONS PRIVILÉGIÉES SUR LES SERVICES À LA CARTE	
Remise de 20% sur les services à la carte	■

PACTE MAINTENANCE	TARIFS HT [*]	
	ANNÉE 1	ANNÉES SUIVANTES
Pour les stockages équipés d'un détendeur limiteur de 40 kg/h	325,00 €	275,00 €
Pour les stockages équipés d'un détendeur limiteur de 100 kg/h ou 150kg/h	375,00 €	325,00 €

Pour tout site multi-stockage, le tarif est de 50 € HT par stockage supplémentaire.

* TVA en vigueur : 20%.

(1) Réservé aux sites dont la quantité de gaz stockée est \leq à 6 tonnes et aux stockages dont le détendeur de pression est \leq à 100kg/h ou 150 kg/h avec stockage \leq 3,2t. (2) Exclusivement pour les détendeurs et limiteurs de pression de 40 kg/h ou 100 kg/h ou 150 kg/h. (3) Sous réserve d'un point d'eau à proximité. (4) Sous réserve d'accessibilité aux appareils gaz (travail en hauteur pour certaines installations), mesure effectuée à titre informatif, mais ne dispense pas le propriétaire de l'installation de faire effectuer l'entretien annuel de ses appareils gaz. (5) Envoi hebdomadaire du niveau de la jauge du stockage au service Distribution Primagaz. Service inclus dans le Pacte Maintenance uniquement pour les stockages de gaz \leq 3,2T, mais disponible sur devis spécifique pour les autres types de stockages. Service "Télémetrie" inclus uniquement pour tout Pacte Maintenance souscrit depuis le 1^{er} avril 2014.

SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SÉCURITÉ À LA CARTE

Les services à la carte

Selon vos besoins, vous pouvez également accéder à **nos services à la carte**.

ENTRETIEN ET MAINTENANCE	TARIFS		
	HT	TTC (TVA à 10%*)	TTC (TVA à 20%*)
Inspection périodique du stockage ⁽¹⁾ incluant frais de déplacement			
Stockage aérien ≤ 3,2 t ou enterré < 1,6 t	109,68 €	120,65 €	131,62 €
Stockage aérien > 3,2 t ou enterré > 1,6 t		sur devis	
Remplacement du détendeur (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Détendeur 40 kg/h	90,00 €	99,00 €	108,00 €
Détendeur 100 kg/h ou 150 kg/h	210,00 €	231,00 €	252,00 €
Détendeur réglable 40 kg/h	160,00 €	176,00 €	192,00 €
Détendeur réglable 100 kg/h ou 150 kg/h	310,00 €	341,00 €	372,00 €
Remplacement du limiteur (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Limiteur 40 kg/h	90,00 €	99,00 €	108,00 €
Limiteur 100 kg/h ou 150 kg/h	210,00 €	231,00 €	252,00 €
Remplacement du DDS (Détendeur Déclencheur à Sécurité)	90,00 €	99,00 €	108,00 €
Remplacement du flexible (garanti à vie)		sur devis	
Remplacement de la vanne après compteur	90,00 €	99,00 €	108,00 €
Remplacement du ROAI (Robinet à Obturation Automatique Interne)	90,00 €	99,00 €	108,00 €
Lessivage du stockage aérien ⁽²⁾ (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Lessivage stockage aérien (≤ 1 t)	75,00 €	82,50 €	90,00 €
Lessivage stockage aérien (≤ 1,75 t)	125,00 €	137,50 €	150,00 €
Lessivage stockage aérien (≤ 3,2 t)	150,00 €	165,00 €	180,00 €
Aménagement enclos stockage (hors frais de déplacement facturés en sus)			
Pose signalisation vanne coupure	40,00 €	44,00 €	48,00 €
Pose signalisation canalisation «Gaz propane»	40,00 €	44,00 €	48,00 €
Pose boîte à clef sous verre dormant	40,00 €	44,00 €	48,00 €
Désherbage enclos ⁽³⁾	105,00 €	115,50 €	126,00 €
Services divers			
Frais d'assistance à la constitution du dossier de déclaration préfecture	150,00 €	-	180,00 €
Diagnostic conformité installation intérieure gaz	75,00 €	82,50 €	90,00 €
Diagnostic conformité ERP	600,00 €	-	720,00 €
Mise en sécurité de l'installation pour un incident hors périmètre Primagaz	108,18 €	119,00 €	129,82 €
Requalification décennale du stockage sur site		sur devis	
Contrôle de l'état de fonctionnement du compteur		sur devis	
Installation et utilisation d'un système de télémétrie		sur devis	
Autres services selon demande auprès du service client		sur devis	
FRAIS DE DÉPLACEMENT			
	HT	TTC (TVA à 20%*)	
Un seul déplacement facturé pour toute commande d'un ou plusieurs services réalisés simultanément	66,67€	80,00€	

* 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) Contrôle d'état du stockage, changement éventuel d'accessoires réservoir (hors détendeur et limiteur), contrôle du respect des normes de sécurité dans le périmètre du stockage, rappel des consignes de sécurité, remise d'un rapport d'inspection (obligatoire tous les 40 mois, selon l'arrêté du 15 mars 2000 modifié). (2) Sous réserve d'un point d'eau à proximité. (3) Evacuation des déchets par le client.

SERVICES DE LIVRAISON ET DE GESTION DE VOTRE CONTRAT GAZ

Service de livraison

■ 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 : **vos 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, et qui optent pour la Livraison sur Commande au lieu de la Livraison Automatique.

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		Sous 24H toute l'année	
				HT	TTC	HT	TTC	HT	TTC		
Livraison sur commande	≥ à 400 kg ⁽²⁾	Particuliers	Gratuit	15 € ou Gratuit ⁽³⁾		41,67 €	50 €	83,33 €	100 €	Non disponible	
		Professionnels		Gratuit						166,67 €	
Livraison sur commande	Entre 200 et 400 kg	Particuliers	Gratuit	30 € ou Gratuit ⁽³⁾		62,50 €	75 €	125 €	150 €	Non disponible	
		Professionnels		Gratuit						200 €	
Livraison automatique et ajustée au plein				Livraison GRATUITE en mode de Distribution Automatique ⁽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.

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 €	49,00 €
Relevé contradictoire du compteur ⁽⁵⁾	62,50 €	75,00 €
Edition et envoi d'un duplicata de contrat	12,50 €	15,00 €
Edition et envoi d'un duplicata de facture ou de Primabonement	4,17 €	5,00 €
Edition et envoi d'un duplicata de visite annuelle	4,17 €	5,00 €
Edition et envoi d'un relevé de compte	25,00 €	30,00 €

LE CONSEIL DE PRIMAGAZ POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Certaines prestations sont également disponibles dans votre espace client en ligne sur **www.primagaz.fr** - Connectez-vous pour :

- **Commander** votre gaz et suivre l'historique de vos livraisons
- **Consulter et télécharger** vos factures
- **Transmettre** votre relevé de consommation si vous êtes équipés d'un compteur
- **Payer** en toute sécurité
- **Gérer** vos informations personnelles et contacter le Service Client.

(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 Privilège ou Préférence. (4) Pour toute demande de livraison à l'initiative du client, le barème des tarifs de “livraison sur commande” s'appliquera. (5) Hors frais de déplacement facturés en sus : voir tarif en page Services à la carte.

Découvrez le programme PRIME AU GAZ

Grâce au programme “Prime au gaz”, Primagaz vous apporte des conseils et des aides financières⁽¹⁾ pour vous accompagner dans la réalisation par un professionnel qualifié des principaux travaux de rénovation thermique de votre habitat ou d’un bâtiment à usage professionnel :

- **Installations de chauffage :**
remplacement de chaudières, radiateurs, robinets thermostatiques, systèmes de régulation ;
- **Isolation :** fenêtres, toit, combles, sols ;
- **Utilisation des énergies renouvelables ;**
- **Autres opérations de rénovation énergétique :**
liste et conditions sur prime.primagaz.fr



(1) Aides financières attribuées sous la forme d'un avoir gaz à faire valoir sur votre facture de consommation gaz Primagaz dans le cadre de la validation d'un dossier de certificat d'économie d'énergie déposé exclusivement auprès de Primagaz. Offre réservée aux clients Primagaz, soumise à conditions. Détails et conditions sur prime.primagaz.fr



Parlons bien-être et économies d'énergie
au **0977 40 19 40*** ou **energie@primagaz.fr**

* Numéro non surtaxé du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

