

# CHARTRE D'ENGAGEMENT

« QUALIFIOUL, les professionnels de la distribution du fioul »

**1 Accueil**  
Le client est toujours accueilli poliment et de manière professionnelle. En-dehors des heures d'ouverture de l'Entreprise, un répondeur téléphonique est mis en place. Dans les bureaux, le nom de l'Entreprise et l'appartenance au réseau « Qualifioul, les professionnels de la distribution du fioul » sont clairement identifiables.

**2 Information et conseil sur les produits et leur utilisation**

L'Entreprise conseille ses clients sur l'énergie fioul et valorise son utilisation rationnelle ; les livreurs de l'Entreprise sont formés à cet effet. L'Entreprise adresse sur demande les fiches commerciales des produits. L'Entreprise propose un produit de qualité supérieure et en communique le cas échéant la fiche technique à l'occasion de la première livraison. L'Entreprise tient une comptabilité matière permettant d'assurer la traçabilité des produits.

**3 Transparence des prix**

L'Entreprise affiche son barème sur le lieu de vente. Les prix sont exprimés en euro/m<sup>3</sup> TTC. Elle en communique un exemplaire au client sur demande.

**4 Traçabilité des commandes**

La commande du client est matérialisée par un enregistrement écrit comportant le nom et l'adresse du client, le volume, le type de produit, la date de commande et le prix au m<sup>3</sup> ainsi que la date de livraison.

**5 Délai de livraison**

L'Entreprise s'engage au moment de la commande à livrer le client dans la demi-journée convenue (sauf en cas de force majeure). A la demande d'un client habituel, l'Entreprise s'engage à dépanner dans un délai de 24 heures maximum, en jours ouvrés, à compter de la date de la commande.

**6 Clarté des transactions**

Le chauffeur-livreur remet à l'issue de la livraison un document comportant le nom du client, l'adresse de livraison, la date, la quantité et la qualité du produit délivré ainsi que le prix déterminé. La livraison du produit est systématiquement attestée par un compteur homologué. Le volume affiché est imprimé pour être remis au client.

**7 Moyens de paiement**

L'Entreprise s'engage à accepter au moins une carte de paiement.

**8 Respect de la sécurité et de l'environnement**

L'Entreprise s'engage à respecter les règles de sécurité liées à la distribution des produits pétroliers. Elle s'attache également au respect de l'environnement et met en œuvre tous les moyens nécessaires à cet engagement : le camion de livraison est propre ; le chauffeur-livreur porte une tenue adaptée à la livraison de combustibles et veille à respecter le domicile du client et les abords.

**9 Contrôle**

L'Entreprise s'engage à se soumettre à toute opération de contrôle aux fins de vérification des conditions de mise en œuvre de la présente charte.

**10 Service consommateurs**

L'Entreprise s'engage à informer ses clients de l'existence d'un service consommateurs et à leur communiquer les coordonnées de ce service chargé de régler les problèmes liés au respect de la présente charte.

Adresse : FF3C – Service Médiation Fioul – 114 avenue de Wagram – 75 017 PARIS

Mail : [mediation-fioul@ff3c.org](mailto:mediation-fioul@ff3c.org)