

# Conditions Générales de Vente

Date de dernière mise à jour : le 01/03/2023

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») sont conclues d'une part par la société FIOULMARKET.FR SAS au capital de 3 959 600 euros, dont le siège social est situé au 15 rue Lavoisier - 92000 Nanterre, immatriculée au RCS de Nanterre, sous le numéro 538601246, ci-après dénommée le « Vendeur » et d'autre part, par toute personne consommateur final (hors professionnels), souhaitant procéder à un achat via le site internet du Vendeur dénommée ci-après l'« Acheteur ».

Le site internet du Vendeur, [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) a pour objet de vendre en ligne du fioul domestique, ci-après dénommé le « Produit », aux particuliers, avec paiement, dans les conditions décrites ci-après. Le Produit se décline en deux catégories, le fioul ordinaire et le fioul de qualité supérieure (aussi désigné Fioul Premier). L'Acheteur devra choisir la catégorie de Produit qu'il souhaite acquérir durant le processus de commande détaillés sur le site internet [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) du Vendeur et dans les présentes CGV.

Les partenaires, ci-après dénommés les « Partenaires », désignent le réseau de partenaires du Vendeur, prenant en charge les livraisons de Produit.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir des présentes CGV à un moment donné ne peut pas être interprété comme une renonciation à le faire plus tard.

## Article 1 - Vente de Produit

**1.1** Pour toutes questions relatives au fonctionnement et à la vente en ligne sur le site internet [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr), l'Acheteur peut contacter le Vendeur au numéro suivant : 09 72 72 20 21 - Service gratuit, appel facturé au prix d'un appel vers un numéro fixe.

**1.2** La vente de Produit aux professionnels et assimilés est expressément exclue du périmètre d'activité du Vendeur.

**1.3** L'achat de Produit par l'Acheteur par l'intermédiaire du site [fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) implique une acceptation sans réserve par ce dernier des présentes CGV. Ainsi, toutes les commandes passées par l'intermédiaire du site [fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) sont automatiquement soumises aux CGV. Ces CGV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Vendeur. Ce dernier se réserve le droit de pouvoir modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'Acheteur, étant entendu que l'Acheteur accepte les conditions générales de vente à chaque validation de commande. A chaque commande effectuée sur le site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr), un email de confirmation est envoyé contenant les informations sur la commande ainsi que les CGV.

**1.4** La vente en ligne de Produit présentée sur le site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) est réservée à des livraisons réalisées en France métropolitaine (à l'exclusion de la Corse). Le site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) a pour vocation de proposer la vente de Produit et les livraisons associées sur toutes les communes de France métropolitaine. Cependant, il est envisageable que la couverture géographique ne soit pas toujours intégrale, notamment lorsque le réseau des Partenaires ne le permet pas et/ou lorsque le Vendeur a identifié une situation, d'indisponibilité totale ou partielle de Produits. Dès lors, le Vendeur peut être amené à ne pas proposer d'offres de prix à l'Acheteur, sans que cela puisse lui être opposé, ni engager sa responsabilité, à quelque titre que ce soit.

## Article 2 - Commande

Une commande peut être uniquement effectuée sur Internet, via le site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr).

L'Acheteur devra créer un compte client sur le site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) en renseignant ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale, téléphone, email). La création du compte peut se faire à tout moment à l'initiative de l'Acheteur, et obligatoirement avant l'enregistrement et la validation d'une commande par ce dernier.

Dans le cadre du service « commande groupée » proposé par le Vendeur, un groupe de minimum 2 à maximum 18 Acheteurs, ayant leurs adresses de livraison respectives situées sur la même commune, peut réaliser un achat groupé dans les conditions détaillées dans les présentes CGV.

Pour une commande groupée, l'Acheteur devra renseigner le prénom, le nom et l'email de chaque participant à la commande groupée de fioul afin que leur soit envoyé les informations nécessaires à leur participation et à la finalisation de la Commande groupée. Chaque Acheteur participant à la commande groupée devra avoir préalablement créé un compte client sur le site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr).

Le Vendeur propose une assistance en ligne par live chat ou Messenger pour entrer en contact avec des Chargés de Clientèle.

## Article 3 - Validation de la commande

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la réalisation de la commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces CGV. Un récapitulatif des informations de la commande et des CGV sera communiqué en format PDF via l'email de confirmation de la commande à l'Acheteur.

Les différentes étapes de réalisation d'une commande sont détaillées ci-dessous :

## Étape 1 - Devis Prix

Pour une commande individuelle réalisée par un Acheteur, le volume proposé par défaut à l'Acheteur est le volume moyen constaté sur le département de livraison ou le volume moyen commandé par le client lors de ses précédentes commandes. L'Acheteur devra indiquer dans sa commande le volume de livraison souhaité et donc, modifier, si nécessaire, le volume proposé par défaut. Le volume d'une commande doit être compris entre 500 et 10 000 litres.

Une fois le volume indiqué par l'Acheteur, le Vendeur, sur son site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) fait alors une offre de prix valable 45 minutes à ce dernier. L'acheteur doit alors sélectionner la catégorie de Produit souhaité, le « fioul ordinaire » ou le « fioul de qualité supérieure (Fioul Premier) ». L'acheteur doit également choisir un mode de livraison parmi les différentes propositions qui lui sont adressées en fonction de sa localisation :

- La livraison avec choix d'un créneau de livraison par demi-journée dans un délai allant de J+1 à J+7 ouvrés suivant le jour J de la commande pourra être proposé à l'Acheteur ;
- La livraison express (hors paiement par prélèvement et commandes groupées) dans un délai de trois jours ouvrés maximum suivant le jour J de la commande allant de J+1 à J+2 si la commande est validée avant 15h ou allant de J+2 à J+3 si la commande est validée après 15h ;
- La livraison standard dans un délai compris entre trois jours ouvrés minimum et sept jours ouvrés maximum à compter du jour de la commande. Ce mode de livraison n'est proposé que pour certaines communes éloignées ou lors de périodes à fortes contraintes logistiques.

Pour une commande groupée, le volume proposé par défaut à l'Acheteur est le volume minimum nécessaire à la validation d'une Commande groupée, soit 2 000 litres de fioul. L'Acheteur devra indiquer dans sa commande, le volume de livraison total souhaité pour l'ensemble des participants à la Commande groupée souhaité et donc, modifier, si nécessaire, le volume proposé par défaut. Le volume d'une Commande groupée doit être compris entre 2 000 et 18 000 litres de fioul.

Une fois le volume indiqué par l'Acheteur, le Vendeur, sur son site [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr) fait alors une offre de prix valable 45 minutes à ce dernier. L'acheteur doit alors sélectionner la catégorie de Produit souhaité, le « fioul ordinaire » ou le « fioul de qualité supérieure (Total Fioul Premier) ».

L'Acheteur doit renseigner le prénom et nom des participants pour ensuite répartir le volume précédemment renseigné entre les différents participants à la commande groupée dans les conditions suivantes :

- 1000 litres minimum et maximum 6000 litres de Produit par participant.
- La quantité répartie doit être égale à la quantité totale de la commande initialement renseignée.

Une fois le volume réparti entre les différents participant à la Commande groupée, l'Acheteur doit également choisir un mode de livraison parmi les différentes propositions qui lui sont adressées en fonction de sa localisation :

- La livraison avec choix d'un créneau de livraison par demi-journée dans un délai allant de J+3 à J+7 ouvrés suivant le jour J de la commande, pourra être proposé à l'Acheteur ;
- La livraison standard dans un délai compris entre trois jours ouvrés minimum et sept jours ouvrés maximum à compter du jour de la commande.

L'Acheteur devra ensuite renseigner les adresses mail de chacun des participants afin que le Vendeur envoie un email permettant à chaque participant de valider sa participation à la Commande groupée.

A l'issue du paiement du premier participant, chaque participant restant dispose d'un délai de 24 heures pour payer sa participation à la commande groupée. En cas de non-participation d'un ou plusieurs participants la commande groupée sera annulée, si au bout de 24 heures, la somme totale des participants ayant payés leurs participations est inférieure à 50% du volume commandé + 300 litres.

## Étape 2 - Coordonnées

Si l'Acheteur n'est pas connecté sur son compte client, il lui sera demandé de se connecter sur son compte client ou bien de créer un compte client. C'est lors de cette étape que l'Acheteur devra indiquer la capacité de la cuve et tout renseignement utile facilitant l'accès au lieu de livraison ou nécessaire à la bonne exécution de celle-ci. Un récapitulatif de la commande est proposé à l'Acheteur avant sa validation et le passage au choix du mode de règlement ainsi qu'au paiement.

## Étape 3 - Paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire ou par prélèvement selon les modalités de l'article 5 des présentes CGV. Une fois le paiement validé et accepté, un mail est envoyé à l'Acheteur confirmant l'enregistrement de sa commande par le Vendeur et récapitulant les principaux éléments de celle-ci. L'Acheteur peut suivre dès lors l'évolution de sa commande dans son espace personnel. A tous les stades de la commande, l'Acheteur aura connaissance du prix total, qui sera indiqué toutes taxes comprises (ci-après indiqué « TTC »), en ce compris les frais de livraison. L'Acheteur pourra également modifier son panier ou son adresse de livraison à tout moment avant la validation définitive et le passage à l'étape de paiement. L'acceptation par le Vendeur de la commande en ligne réalisée par l'Acheteur engage ce dernier à prendre possession des produits pour les quantités, dans le délai et au lieu qu'elle précise.

## Article 4 - Prestation de service : l'offre entretien de chaudière

Le Vendeur, sur le site internet [www.fiouulmarket.fr](http://www.fiouulmarket.fr), met à disposition de toute personne consommateur final (hors professionnels), un service leur fournissant la possibilité d'être mis en relation avec un Partenaire de leur zone géographique, dans l'optique de nouer un contrat d'entretien de leur chaudière de fioul ou de réaliser une prestation

d'entretien de leur chaudière de fioul.

Afin d'assurer la mise en relation, la personne consommateur final renseigne dans les champs relatifs à l'offre son adresse email et son numéro de téléphone pour être contactée par le Partenaire.

Cette offre ne s'applique que pour les zones géographiques dont le code postal du lieu de réalisation éventuelle de la prestation est éligible auprès de nos Partenaires.

Cette mise en relation avec l'un de nos Partenaires ne constitue en aucune façon un engagement de souscrire à un contrat de prestation d'entretien de chaudière à fioul.

Le Partenaire est le seul responsable de la bonne exécution du contrat d'entretien de chaudière à fioul ou de la prestation d'entretien de chaudière à fioul.

## **Article 5 - Prix**

### **5.1 Fixation du prix**

Les tarifs sont affichés TTC, en euros sur le site internet [www.fioulmarket.fr](http://www.fioulmarket.fr) et communiqués à l'ACHETEUR préalablement à chaque commande avec une durée de validité de 45 minutes. Les prix peuvent évoluer plusieurs fois par jour et peuvent différer suivant la zone géographique.

Ainsi toute modification des éléments de la commande en cours peut engendrer une modification des tarifs, dans la mesure où les tarifs du site internet auraient évolué entre temps jusqu'au moment où la commande est définitivement validée par l'ACHETEUR.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande par l'ACHETEUR. Les Produits sont vendus "Franco", c'est-à-dire rendus chez le client.

### **5.2 Prix et volume effectivement livré**

Le prix indiqué dans la commande varie en fonction du volume commandé, selon des tranches tarifaires définies par le Vendeur. La commande unitaire génère un tarif spécifique en fonction du volume de Produit commandé. Ce tarif sera différent pour une commande groupée.

Le coût de la livraison est compris dans le prix TTC tel qu'indiqué dans la commande. Dans le cas où le volume de produit livré à l'ACHETEUR est supérieur ou inférieur au volume initialement prévu par la commande, le prix est défini comme étant celui correspondant au volume effectivement livré ajusté le cas échéant de l'évolution du tarif correspondant à la nouvelle tranche de volume.

## **Article 6 - Modes de paiement acceptés**

Toutes les ventes sont payables en euros. Les paiements devront être effectués par carte bancaire ou par prélèvement dans les termes et conditions décrites lors du processus de réalisation d'une commande sur le site du Vendeur, [www.fioulmarket.fr](http://www.fioulmarket.fr).

### **6.1 Paiement par carte bancaire**

#### **6.1.1 Paiement au comptant**

Les paiements au comptant peuvent être réalisés suivant deux modalités :

- Au comptant par carte bancaire ;
- Au comptant « multicartes » selon le nombre de cartes bancaires défini par le Vendeur afin de faciliter la gestion des plafonds des moyens de paiement de l'ACHETEUR.

Les paiements au comptant sont réalisés par paiement électronique par le biais du système sécurisé d'INGENICO « ePayments », disposant d'un protocole SSL garantissant que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut ni en prendre connaissance, ni les déformer, ni les intercepter, ni les détourner à son profit, au cours de la transmission des données. Les informations de la carte bancaire de l'ACHETEUR sont utilisées exclusivement dans le cadre de la réalisation de la transaction et du paiement de celle-ci. A ce titre, l'ACHETEUR autorise le Vendeur à réaliser la transaction bancaire afin que l'établissement de crédit de l'ACHETEUR puisse débiter le montant de la commande. De plus, l'ACHETEUR autorise le Vendeur à demander une autorisation bancaire égale à 110% du montant de la commande pour tout paiement au comptant afin de régler la transaction dans l'hypothèse où le volume livré serait légèrement supérieur au volume commandé. Les paiements par e-cards sont également possibles sous réserve que le montant disponible sur la e-card soit égal à 110% (arrondi à l'euro supérieur) du montant de la commande. Dans tous les cas, le compte bancaire de l'ACHETEUR ne sera débité que lorsque le Produit sera livré à ce dernier dans les conditions de l'article 5 des présentes CGV.

#### **6.1.2 Paiement en différé**

##### **6.1.2.1 Paiement en 3 ou 4 fois par Carte Bancaire**

Le paiement en plusieurs fois est possible grâce à notre partenaire [Alma](#). Le règlement en 3 fois ou 4 fois est disponible **pour un montant allant de 100 à 6 000 €**.

Si vous souhaitez régler votre commande de fioul en plusieurs fois, il vous suffit de sélectionner Alma au moment de

payer et de **choisir le nombre d'échéances qui vous convient**. Seule la première échéance est prélevée le jour de la commande, les autres prélèvements étant étais sur les mois suivants.

Des frais de 1,57 % par transaction sont appliqués pour le paiement en 3 fois et des frais de 2,32 % par transaction sont appliqués pour le paiement en 4 fois. Un échéancier de paiement vous sera communiqué par e-mail une fois la commande effectuée.

Alma ne facture aucun frais de retard : à tout moment, vous pouvez consulter, payer en avance ou **décaler une échéance** en vous connectant à votre espace client Alma.

Alma SAS, sise au 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine et immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 839 100 575. ALMA est agréée en tant qu'établissement de paiement et société de financement par l'ACPR sous le numéro 17408.

Conditions au 05/12/2023 susceptibles de révisions.

#### **Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles :**

Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

#### **6.1.2.2 Paiement en 10 fois**

Seuls les achats entre 250 € et 3000 € sont éligibles au paiement avec Alma en 10 fois. Le montant est payé par un crédit octroyé par Alma SAS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 90876.

**Paiement** : Le paiement par crédit est disponible pour le règlement de leurs achats via notre partenaire Alma, l'exécution du paiement est conditionnée par la signature du contrat de crédit proposé par Alma. Le Vendeur accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le client conformément à l'article L312-46 du code de la consommation. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au client, le montant sera payé par crédit conformément à l'article L312-45 du code de la consommation. Tout refus par Alma d'octroyer un crédit pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci, sauf si le client accepte de payer comptant. Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation du contrat de crédit entre Alma et le client. En cas de rétractation, les frais et intérêts des Clients, leur seront remboursés conformément à la réglementation.

**Sécurité** : La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil

**Cas particulier** : En cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive ou livré dans des délais assez longs, le Vendeur doit préciser dans ses CGV le moment de début de la livraison ou de la fourniture, pour plus de précisions vous pouvez contacter les équipes alma sur [support@getalma.eu](mailto:support@getalma.eu).

Alma SAS au capital de 373 141,80 € - 839 100 575 R.C.S Nanterre, dont le siège social est 176 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, est immatriculée à l'ORIAS en tant que courtier d'assurance sous le numéro 18004631.

#### **Mandat d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement :**

FIOULMARKET.FR agit en qualité de mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement - N°ORIAS : 20 009 126 - Siège social : 15 rue Lavoisier - 92000 Nanterre.

#### **6.2 Paiement par prélèvement**

Le paiement par prélèvements est uniquement mis à disposition des Acheteurs ayant, au cours des 12 derniers mois, été déjà débités par le Vendeur d'au moins une commande réglée au comptant, d'un volume supérieur ou égal à 1 000 litres.

Le Vendeur se réserve par ailleurs le droit d'exclure de ce mode de paiement tout Acheteur ayant connu un problème de paiement lors d'une commande antérieure sur le site du Vendeur, peu importe le mode de paiement utilisé.

L'utilisation de ce mode de paiement exclut pour l'Acheteur la possibilité de bénéficier du mode de livraison, livraison express étant entendu que, le Vendeur se réserve la possibilité de vérifier la disponibilité des fonds sur le compte de l'Acheteur destinés à couvrir à minima le montant de la commande.

Le prélèvement bancaire est réalisé par le biais d'un système sécurisé de notre partenaire SLIMPAY.

Lors de la création du mandat de prélèvement, certaines données seront pré-renseignées au regard des données du compte de l'Acheteur et modifiables en cas de besoin. L'Acheteur devra renseigner l'IBAN et le numéro de téléphone portable du titulaire du compte bancaire à débiter.

Le titulaire du compte à débiter recevra par SMS un code de validation permettant la signature électronique du mandat. La signature opérée, l'Acheteur recevra par email un exemplaire du mandat signé. Le mandat est identifiable par une Référence Unique de Mandat (RUM).

La facture envoyée à l'Acheteur à la suite de la livraison de sa commande de Produit fait office de pré-notification du prélèvement. Par dérogation aux dispositions en vigueur, le délai de pré-notification est ramené de 14 à 1 jour ouvré.

### **Notre partenaire :**

SLIMPAY - SA au capital de 857 344 € - Siège social : 12, rue Godot de Mauroy, 75009 Paris - RCS Paris 518 991 336-  
[www.slimpay.com](http://www.slimpay.com)

### **6.3 Défaut de règlement et impayés**

Toute somme non payée à sa date d'exigibilité pourra de plein droit donner lieu à l'application de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Si ce taux devenait contraire à la réglementation, nous pourrions alors appliquer le taux résultant de la réglementation en vigueur. En cas d'impayé partiel ou total d'une seule facture, le Vendeur pourra, de plein droit, réclamer à l'Acheteur le paiement immédiat de toutes les sommes, même non échues (lorsqu'il s'agit d'un paiement en 3 ou 4 fois), qui pourraient lui être dues et subordonner l'exécution d'un nouvel approvisionnement à ce règlement. Tout règlement partiel de facture s'imputera d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance du Vendeur.

## **Article 7 - Livraisons et réclamations**

### **7.1 Responsabilité de la réception des produits**

La réception des Produits par l'Acheteur a lieu sous sa responsabilité. La présence de l'Acheteur ou d'un représentant habilité est obligatoire lors de livraison. Il lui incombe de prendre toutes les dispositions utiles aux plans de la sécurité et de la protection de l'environnement. Il doit notamment identifier les produits à livrer, désigner au chauffeur-livreur du Partenaire les installations destinées à recevoir les produits après s'être assuré que la capacité disponible dans la cuve est suffisante, et veiller au respect de toutes les précautions d'usage pendant toute la durée des opérations de remplissage des réservoirs : notamment l'interdiction de fumer ou de laisser fumer à proximité, arrêt des appareils producteurs d'étincelles. Le non-respect de ces règles pourra donner lieu à une réclamation de frais et notamment des frais de retour des produits.

### **7.2 Conditions et délais de livraisons**

Une fois la commande validée, le Vendeur transmet la commande au Partenaire livreur de la zone de livraison de l'Acheteur. Dès lors que le Partenaire a accepté de prendre en charge la commande, le Vendeur en informe l'Acheteur par email et mettra à jour le statut de la commande dans son espace client.

Si, pour une raison non prévisible au moment de la commande, le Partenaire ne pouvait prendre en charge la commande, le Vendeur prendra contact dans les plus brefs délais avec l'Acheteur afin de trouver une solution alternative, étant entendu qu'il lui est laissé la possibilité d'annuler sa commande sans frais.

L'Acheteur est responsable d'obtenir et de produire à première demande, si l'accès au point de livraison est soumis à une interdiction ou à une restriction de circulation pour les poids lourds, la dérogation obtenue auprès de l'administration compétente qui permettre la livraison du Produit.

Le Partenaire se réserve la possibilité de refuser de procéder à une livraison dès lors qu'il est déjà connu que l'adresse de livraison ne permet pas de répondre aux dispositions utiles aux plans de la sécurité et de la protection de l'environnement ou dès lors qu'une telle constatation serait faite au moment de la livraison dans le cadre d'une commande de l'Acheteur auprès du Vendeur (par exemple : péniche, bateau...).

Si les informations de livraison, en particulier, lors de la première commande, ont besoin d'être précisées pour le Partenaire livreur, ce dernier pourra prendre contact directement par email ou téléphone avec l'Acheteur. Le Vendeur confirme la livraison à l'Acheteur au plus tard la veille en fin d'après-midi par mail et par SMS si l'Acheteur a transmis au Vendeur son numéro de téléphone portable. Dans le cas où la date de livraison devait être modifiée à la demande du Partenaire livreur, l'Acheteur en est informé et, en cas de désaccord, conserve la possibilité d'annuler sa commande sans frais. Dans le cas où la date de livraison devait être modifiée à la demande de l'Acheteur, l'Acheteur doit avertir immédiatement le Vendeur et une nouvelle date pourra être proposée à l'Acheteur. Les livraisons seront effectuées les jours ouvrés de 7H00 à 19H00. Des créneaux horaires de livraison peuvent être proposés pour certaines zones géographiques, et ce en fonction des Partenaires livreurs. Les prix proposés pour les différents créneaux horaires ouverts à la réservation varient car ils sont calculés en fonction des capacités logistiques des Partenaires livreurs et donc de leurs coûts de livraison. En cas de non-livraison ou de retard de livraison du fait du Partenaire du Vendeur, ce dernier en informera l'Acheteur par email ou par téléphone afin de trouver une solution alternative et/ou de redéfinir une date de livraison.

En outre, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande sans aucune contrepartie si l'Acheteur n'est pas présent à l'adresse de livraison du Produit sur le créneau convenu au moment de la commande ou ultérieurement en cas de replanification.

Les SMS relatifs à la livraison de Produit par nos Partenaires ne peuvent faire l'objet d'une demande d'opposition au traitement des données à caractère personnel du fait de l'existence d'une relation contractuelle effective entre l'Acheteur et le Vendeur.

### **7.3 Réclamations concernant la quantité ou la qualité livrée**

Il appartient à l'Acheteur :

- De vérifier les quantités livrées au moment de la livraison suivant les indications du compteur équipant le camion de livraison (compteur vérifié par un organisme agréé) ;
- De formuler sa réclamation par écrit au moment de la livraison en complétant sur l'exemplaire du bon de livraison restant en possession du Partenaire et en remplissant un formulaire de réclamation dans son espace client sur le site internet [www.fioulmarket.fr](http://www.fioulmarket.fr) ou au plus tard dans les trois jours ouvrables par lettre recommandée avec accusé de réception suivant celui de la livraison si la réclamation porte sur la prestation du partenaire.

Toute perte ou dommage affectant les Produits ou tout bien du Vendeur, de l'Acheteur ou d'un tiers, survenu après les opérations de déchargeement, du fait de l'Acheteur ou de toute personne agissant de son chef, est à la charge de l'Acheteur. Les réclamations relatives à la qualité du Produit livré doivent être formulées par écrit, soit par courrier, soit sur le site internet [www.fioulmarket.fr](http://www.fioulmarket.fr), dans son espace client au plus tard dans les trente jours (30) suivant la livraison chez l'Acheteur.

Les réclamations sur la qualité des Produits ne peuvent être admises que si :

- L'Acheteur est en mesure d'établir que la totalité du Produit contenu en cuve a été exclusivement acheté auprès du Vendeur et qu'aucune livraison ultérieure n'ait été effectuée dans la cuve contenant le Produit faisant l'objet d'une réclamation ;
- La propreté des installations est attestée par un nettoyage de cuve effectué moins de 5 ans avant la livraison (facture à l'appui).

Le contrôle de la qualité des Produits livrés se fera par analyse d'échantillons prélevés dans la cuve contenant les produits livrés. Les échantillons de Produit à analyser doivent être prélevés en présence d'un de nos représentants.

## **Article 8 - Qualité : règles particulières aux produits pétroliers**

L'Acheteur peut, en tout état de cause, se prévaloir de la garantie légale de conformité prévue par le code de la consommation (article L.217-3 et suivants) ainsi que de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil. Sa responsabilité ne peut être recherchée si les Produits ne sont pas utilisés conformément à leur destination habituelle ou réglementaire. Est interdit l'emploi de fioul domestique comme carburant dans les moteurs des véhicules routiers et ce conformément à l'arrêté interministériel du 29 avril 1970 modifié par l'arrêté du 11 juin 1976. Toute revente de fioul sous condition d'emploi quelle qu'en soit la quantité, doit faire l'objet d'une facture ou d'un bulletin portant la mention ci-dessus. Lorsqu'une fiche de données sécurité est requise par la réglementation en vigueur, le Vendeur la transmet à l'Acheteur par le moyen le plus approprié.

En cas d'action en garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 dudit code.

## **Article 9 - Information sécurité**

Conformément aux dispositions légales, les fiches de données de sécurité peuvent être consultées sur internet (<http://sdstotalms.total.com>), ou être transmises sur simple demande au Vendeur.

## **Article 10 - Réserve de propriété**

Conformément à la loi du 12 mai 1980, le Vendeur conserve la propriété des Produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. La simple remise d'un titre créant une obligation à payer, traite ou autre, ne constitue pas un paiement au sens de la présente clause, la créance originale du Vendeur sur l'Acheteur subsistant avec toutes les garanties qui y sont attachées, y compris la réserve de propriété jusqu'à ce que ledit effet de commerce ait été effectivement payé. L'Acheteur peut consommer les Produits dès leur livraison. Il supporte tous les risques liés à la propriété et à la détention des Produits dès cet instant. En cas de saisie-arrêt ou de toute autre intervention d'un tiers sur les Produits, l'Acheteur devra impérativement en informer le Vendeur sans délai afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits.

## **Article 11 - Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation et notamment au regard des Produits vendus il est expressément entendu que le droit de rétractation n'est pas applicable à la présente vente.

## Article 12 - Force majeure & empêchement

L'Acheteur et/ou le Vendeur seront momentanément déliés de leurs obligations au titre des présentes CGV dans les cas suivants :

- En cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre d'efforts raisonnables pour faire face à la situation ;
- Dans les circonstances particulières telles que celles ci-après : sinistre sur les installations, grève des salariés, pandémie, événements internationaux ou nationaux perturbant l'approvisionnement en pétrole brut des raffineries ou l'approvisionnement des dépôts en produits raffinés, disposition d'ordre législatif ou réglementaire entraînant les restrictions à la commercialisation de carburants ou combustibles, blocage des installations des fournisseurs ou des axes routiers par des tiers, indisponibilité du site internet fioulmarket.fr ou dysfonctionnement en dehors de son propre fait. Dans de tels cas, le Vendeur ne sera pas tenu de s'approvisionner auprès d'autres fournisseurs, par achat ou toute autre manière des quantités de produit, afin de satisfaire aux besoins de l'Acheteur.

## Article 13 - Responsabilité

Le Vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens, sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau internet tel que la perte de données, l'intrusion, un virus informatique, une rupture du service, ou tous autres problèmes involontaires. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès du Vendeur. Le Vendeur ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des accidents survenus du fait du mauvais état d'entretien des installations, de la vétusté et de l'usure des matériels installés.

## Article 14 - Conformité sanctions économiques et contrôle des exportations

*I. Pour les besoins des présentes CGV, le terme « Réglementations Sanctions » signifie toute loi, réglementation, embargo ou autre mesure restrictive (économique, financière, commerciale...) en matière de sanctions économiques et/ou de contrôle des exportations applicable aux parties, qui est adoptée, administrée, imposée, mise en œuvre et/ou appliquée ponctuellement par l'une ou l'autre des Autorités Compétentes ayant compétence sur les parties et le(s) produit(s) (ou services). Le terme « Autorités Compétentes » désigne toute autorité compétente : (a) des États-Unis d'Amérique ; ou (b) de l'Union européenne ; ou (c) de la République française ; en charge de l'adoption, l'administration et la mise en œuvre des Réglementations Sanctions.*

*II. Les présentes CGV doivent être exécutées par les parties en conformité avec les Réglementations Sanctions applicables aux parties et au(x) produits ou services. Si l'une des parties n'est pas en mesure d'exécuter les CGV en raison d'un conflit entre les lois applicables, les dispositions spécifiées à la section VI s'appliquent.*

*III. L'Acheteur, client final, s'engage à ne pas, directement ou indirectement, distribuer, revendre, exporter, réexporter ou autrement transférer le ou les produit(s) acheté(s) auprès du Vendeur Fioulmarket.fr, en contravention avec les Réglementations Sanctions.*

*IV. L'Acheteur s'engage à mettre en œuvre des procédures pour se conformer aux Réglementations Sanctions et appliquer ces procédures aux transactions relatives au(x) produit(s) acheté(s) au Vendeur Fioulmarket.fr.*

*V. Tout au long de l'exécution des présentes CGV, l'Acheteur s'engage à porter à la connaissance du Vendeur Fioulmarket.fr par écrit et sans délai toute information susceptible d'affecter les déclarations ou engagements visés aux précédents paragraphes.*

*Dans ce cas, le Vendeur pourra alors (i) suspendre l'exécution des présentes CGV ou (ii) mettre fin à la Vente, sans que l'Acheteur ne puisse se prévaloir des éventuels droits à compensation prévus au titre des présentes CGV.*

*VI. Aucune partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre des présentes CGV si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu des Réglementations Sanctions. Le cas échéant, la Partie Affectée doit notifier, dans les meilleurs délais par écrit, à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter les présentes CGV. La Partie Affectée pourra choisir soit (i) de suspendre l'exécution des obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations, soit (ii) de mettre fin aux présentes CGV lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations, sans possibilité pour l'autre partie de se prévaloir des éventuels droits à compensation prévus au titre des présentes CGV.*

## Article 15 - Données à caractère personnel

Les informations recueillies dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement, dont le responsable est le Vendeur ayant son siège social situé à Nanterre - 15 rue Lavoisier. Ce traitement est destiné à la gestion et au suivi de la relation avec l'Acheteur, les informations étant nécessaires pour l'exécution du contrat, base juridique du traitement.

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage du Vendeur et ne pourront être transmises qu'à des prestataires intervenant dans le traitement de la donnée, soit pour garantir la qualité de celle-ci, soit pour permettre à l'Acheteur de bénéficier de la meilleure information commerciale par le biais d'analyses business adaptées.

Ces données pourront être transmises à des sociétés de la compagnie TotalEnergies pour des produits et services analogues à ceux relatifs au contrat.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle. Après 5 ans sans contact commercial, le Vendeur supprimera automatiquement les données à caractère personnel recueillies.

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel, toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité et de limitation ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime, relativement aux informations la concernant. Ces droits devront être exercés auprès du Vendeur à l'adresse postale suivante : FIOULMARKET.FR SAS - A l'attention du Data Privacy Liaison -15 rue Lavoisier - 92000 Nanterre. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Vendeur en envoyant une demande par email à l'adresse email suivante : donnees.personnelles@fioulmarket.fr. Vous pouvez également adresser une réclamation à la CNIL si nécessaire. Toute personne concernée peut contacter le Vendeur pour organiser le sort de ses données post-mortem.

Les données personnelles traitées dans le cadre du contrat sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Espace Économique Européen. Le cas échéant, les transferts sont réalisés conformément à la réglementation applicable, et éventuellement encadrés par une clause contractuelle type de la Commission européenne.

Conformément aux articles L.223-2 et suivants du code de la consommation, si l'Acheteur ne souhaite plus être démarché par téléphone, il peut inscrire à tout moment son numéro de téléphone, qu'il a accepté de communiquer au Vendeur, sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 92-98 boulevard Victor Hugo 92110 Clichy. Cette inscription est gratuite et valable trois ans mais, pour répondre à la demande de l'Acheteur, le Vendeur pourra le contacter pendant un délai de 3 mois à compter de la date de la demande.

Le « phishing » est une technique frauduleuse utilisée par les pirates informatiques pour récupérer des informations confidentielles (identifiants bancaires, internet...) auprès d'internautes en les dupant par le biais d'un courrier électronique semblant provenir d'une entreprise de confiance.

La société FIOULMARKET.FR SAS, ne procède à aucune collecte d'informations personnelles par mail.

Si vous pensez avoir détecté un e-mail frauduleux :

N'y répondez pas et ne transmettez pas les informations demandées ;

N'ouvrez pas les pièces-jointes dans l'e-mail et ne cliquez pas sur les liens ou les boutons présents dans le corps du message.

En cas de doute vous pouvez contacter le service client par téléphone au 09 72 72 20 21 - Service gratuit, appel facturé au prix d'un appel vers un numéro fixe depuis la France métropolitaine. Du lundi au vendredi de 9h à 17h (horaires susceptibles d'être modifiés).

## Article 16 - Litiges - Médiation

Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou à l'exécution de la vente, les tribunaux du ressort du lieu du domicile de l'Acheteur. Tout consommateur pourra préalablement à une éventuelle action contentieuse, en application de l'article L.211-3 du code de la consommation, demander le recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, notamment celui précisé aux articles L.611-1 et suivants du code de la consommation.

Par ailleurs, en vertu des articles L.612-1 du code de la consommation et L.122-1 du code de l'énergie, nous vous informons que si vous êtes consommateur non professionnel ou consommateur professionnel appartenant à la catégorie des micro entreprises mentionnée à l'[article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008](#) de modernisation de l'économie et que votre réclamation écrite préalable auprès du service client du Vendeur n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : [www.energiemEDIATEUR.fr](http://www.energiemEDIATEUR.fr) / Le médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris cedex 09.

## Voir les prix Fioulmarket sur ma commune

Mon code postal (ex : 0)

Voir les prix

**Ne ratez pas le meilleur moment pour remplir votre cuve !**

[Créer une alerte personnalisée](#)