

“ Acteur historique du gaz naturel, nous sommes également, depuis juillet 2007, fournisseur d'électricité.

À vos côtés depuis 60 ans, nous vous apportons des solutions personnalisées à travers notre marque *DolceVita*, l'allié naturel de votre bien-être. Notre ambition est d'être le partenaire durable de toutes vos énergies. ”



## CHARTRE D'ENGAGEMENTS *DolceVita* de Gaz de France

- Pour le gaz naturel, le choix entre des offres au tarif réglementé et des offres à prix de marché, et des informations pour les comparer.
- Un prix fixe qui ne change pas pendant 1 ou 2 ans, selon l'offre de marché souscrite (gaz naturel et électricité).

### ENGAGEMENT N° 1 : Garantir transparence et visibilité

- Des diagnostics économies d'énergie et sécurité à domicile.
  - La liste de professionnels proches de chez vous et formés aux solutions techniques *DolceVita*.
  - Des solutions de financement à taux préférentiels.

### ENGAGEMENT N° 2 : Apporter expertise et vous accompagner

- Une offre d'électricité produite à 100 % à partir d'énergie renouvelable (hydraulique)\*.
- Un partenariat actif en faveur des économies d'énergie et des énergies renouvelables avec le WWF.
- 76% du budget de recherche du groupe Gaz de France consacrés au Développement Durable en 2007.
- Des experts pour vous conseiller pour votre projet solaire.

### ENGAGEMENT N° 3 : Respecter l'environnement

- Un numéro vert pour nos clients en difficulté.
- Une participation aux Fonds de Solidarité Logement.
- Un partenariat avec Emmaüs pour lutter contre l'exclusion.

### ENGAGEMENT N° 4 : Rester fidèle à nos valeurs de service public

- Un numéro d'appel accessible de 8 h à 22 h, tous les jours sauf le dimanche.
- Une facture en braille pour les clients non-voyants.
- Une indemnisation en cas de retard sur les délais de réponse (2 jours ouvrés pour votre e-mail et 8 jours ouvrés pour votre courrier), sur simple demande de votre part.

### ENGAGEMENT N° 5 : Faciliter vos démarches au quotidien

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Retrouvez la Charte d'Engagements *DolceVita* de Gaz de France  
détaillée sur [www.dolcevita.gazdefrance.fr](http://www.dolcevita.gazdefrance.fr)  
**0 810 800 801** (prix d'un appel local depuis un poste fixe)



DolceVita, l'allié naturel de votre bien-être.