



Vevey, le 31 janvier 2014  
RB

## Charte Relation Clients

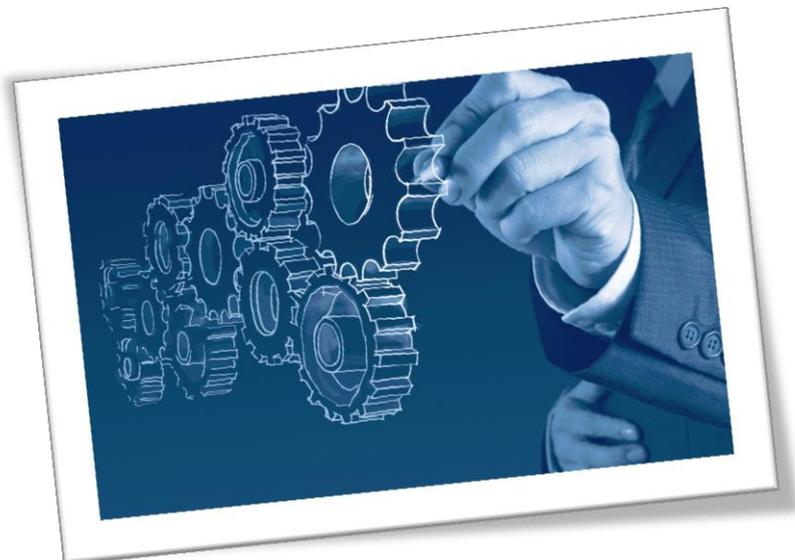
Notre mission est d'anticiper les besoins en gaz naturel et les services associés de nos clients et de nos partenaires, tout en optimisant constamment nos prestations aux meilleures conditions économiques et de sécurité.

Tous les collaborateurs Gaznat se mobilisent quotidiennement pour mener à bien cette mission, sur la base des engagements suivants :

### 1) Une réponse sur-mesure aux attentes de nos clients

---

- 1.1 Toute offre de produits et/ou services Gaznat est construite en fonction des besoins du client.
- 1.2 Durant la phase d'élaboration d'une offre, le client concerné se voit proposer un interlocuteur Gaznat dédié et compétent.
- 1.3 Nos offres sont construites sur la base de standards homogènes que nous appliquons pour tous nos clients, de manière transparente.
- 1.4 En sus des contacts informels et réguliers, nous organisons au moins une fois par an avec chaque client une réunion formelle impliquant un membre de la Direction de Gaznat, aux fins de s'assurer de la pleine adéquation de nos produits et services aux besoins du client.



## 2) Une qualité de service irréprochable

---

- 2.1 Le niveau de disponibilité du gaz que nous livrons à nos clients non interruptibles (\*) est d'au moins 99,99% sur une base annuelle sauf cas de force majeure.
- 2.2 Nous informons chaque client par écrit, sous 24 heures ouvrables, de tout changement susceptible d'avoir un impact sur ses opérations.
- 2.3 Nous proposons à chaque client l'accès gratuit à un extranet Gaznat dédié, lui permettant de suivre heure par heure les paramètres de sa consommation de gaz.
- 2.4 Toute demande d'un client, quelle que soit sa forme, fait l'objet sous 24 heures ouvrables d'un accusé de réception par écrit.
- 2.5 Nous recueillons et analysons de manière régulière les opinions et avis de nos clients concernant la qualité de nos prestations, et prenons des mesures correctives si nécessaires.
- 2.6 Nous veillons à ce que nos collaborateurs disposent en toutes circonstances de l'expertise et des compétences requises pour assurer le meilleur service à la clientèle.



## 3) Un respect en toutes circonstances de notre environnement

---

- 3.1 Nous appliquons systématiquement un devoir d'explication et d'information envers les parties prenantes et les collectivités impliquées, avant le lancement de tout nouveau projet d'infrastructure.
- 3.2 Lors de travaux de construction, nous accordons une importance particulière au respect de l'écosystème.
- 3.3 Nous sommes engagés dans la promotion de gaz neutre en CO<sub>2</sub>.
- 3.4 Nous respectons pleinement et en toutes circonstances le cadre légal et réglementaire.



#### 4) Une priorité absolue à la sécurité

---

- 4.1 Nous appliquons les règles les plus strictes pour assurer l'intégrité de nos installations.
- 4.2 En cas de panne avec mise en danger, nous engageons le processus d'intervention dans la minute, prenons les mesures d'urgence nécessaires et intervenons sur site sous une heure maximum.
- 4.3 Nous assurons une diversification optimale de l'approvisionnement en gaz.
- 4.4 Notre objectif en interne est zéro accident.



**Tout client qui estime que cette charte n'est pas respectée peut en référer directement au Directeur général de Gaznat SA.**

(\*) Les clients dits « interruptibles » bénéficient de conditions de tarification spécifiques, liées à l'autorisation qu'ils donnent à Gaznat d'interrompre leur approvisionnement sur demande.

**Gaznat SA** – Avenue Général-Guisan 28 – CH-1800 Vevey  
Téléphone : +41 (0) 58 274 04 84 • Fax : +41 (0) 58 274 04 85 • [www.gaznat.ch](http://www.gaznat.ch)

