

DÉMÉNAGER AVEC PRIMAGAZ

Réglez tout en 3 étapes

1. Vous déménagez ? Prévenez-nous à temps

Vous déménagez ou votre situation de logement change ? Il est essentiel de prévenir Primagaz suffisamment tôt. Ainsi, nous pourrons mettre à jour votre dossier correctement et éviter tout malentendu ou frais supplémentaires.

Quand dois-je informer Primagaz ?

Prévenez-nous dès que possible. Nous vous recommandons de déclarer votre déménagement en ligne au moment de la remise des clés au nouvel occupant. Remplissez le document de reprise en ligne **au plus tard 14 jours** après votre départ ou votre emménagement.

Pourquoi cette démarche est-elle nécessaire ?

Le propriétaire, en tant que titulaire du contrat, reste responsable de la consommation de gaz, de l'entretien et de la location de la citerne jusqu'au transfert ou à la résiliation officielle du contrat.

Vous êtes **locataire** ? Vous ne payez alors que votre propre consommation de gaz. Le propriétaire reste responsable de la location et/ou de l'entretien de la citerne.

Que se passe-t-il si je ne déclare rien ?

Tant que le transfert officiel n'a pas eu lieu, tous les frais (location, entretien et consommation) restent à votre charge, même si vous n'habitez plus dans le logement.

C'est pourquoi déclarer votre déménagement via le site web ou l'espace client en ligne **MonPrimagaz** est une première étape indispensable.

2. Que devez-vous faire ?

ÉTAPE 1 Rassemblez les données nécessaires

- Votre **numéro de client** (si vous êtes déjà client Primagaz)
- Les **coordonnées de l'ancien et du nouvel occupant**
- Le **numéro et le relevé du compteur de gaz** (uniquement si vous avez un compteur de gaz)

Conseil aux clients possédant un compteur de gaz : prenez une photo nette et lisible du compteur de gaz, indiquant clairement le numéro et l'index. Assurez-vous que le propriétaire et/ou le futur résident valident ce relevé.

ÉTAPE 2 Déclarez votre déménagement en ligne

Vous pouvez déclarer votre déménagement rapidement et facilement **en ligne** via :

- le **site web** : www.primagaz.be/demenagement
- ou **MijnPrimagaz** : www.mon.primagaz.be/login

Remplissez le formulaire avec :

- le nouveau ou l'ancien occupant
- le propriétaire si vous êtes locataire

ÉTAPE 3 Vous y êtes presque, on s'occupe du reste !

Une fois le formulaire en ligne envoyé, les nouveaux et les anciens résidents recevront un e-mail confirmant le déménagement et la mise à jour de leurs données.

Si les deux parties sont d'accord, Primagaz reçoit automatiquement le document de reprise signé et votre déménagement sera enregistré.

Nous mettrons à jour les données de votre contrat au plus vite ou prendrons contact avec vous pour un suivi. Tout sera géré rapidement d'un point de vue administratif.



PRIMAGAZ

3. Quelle est votre situation ?

En cas de déménagement ou de changement de logement, plusieurs scénarios sont possibles. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des situations les plus courantes pour que vous sachiez rapidement quoi faire.

1. Vous êtes client Primagaz et vous déménagez

Vous quittez un logement équipé d'une citerne de propane Primagaz ou d'un compteur de gaz ? Vous devez alors signaler votre déménagement.

Vous pouvez le faire facilement via votre compte MonPrimagaz ou sur www.primagaz.be/demenagement.

Important :

- Jusqu'à la reprise officielle par le nouveau résident, le contrat et les frais associés (location, entretien, consommation, charges fixes) restent à votre nom.
- Si vous avez un compteur, le document de reprise doit être signé par le nouveau résident et le propriétaire.
- Cette procédure s'applique également en cas de divorce, où le contrat doit être transféré à l'un des deux partenaires.

2. Vous emménagez dans un logement déjà équipé d'une citerne Primagaz et souhaitez devenir client

Vous avez récemment emménagé dans un logement déjà équipé d'une citerne de propane Primagaz ou d'un compteur de gaz. Dans ce cas, vous pouvez nous déclarer vous-même le transfert.

Vous pouvez le faire facilement en ligne sur notre site web. Fournissez toujours un maximum d'informations sur l'ancien résident afin d'assurer un transfert fluide.

Nous vous enverrons une proposition de contrat dès que nous aurons reçu toutes les informations nécessaires.

3. Vous partez vivre en maison de repos

Vous quittez votre logement équipé d'une citerne de propane Primagaz et emménagez dans une maison de repos ? Dans ce cas, nous vous demandons de déclarer le transfert via notre site web, en même temps que le nouveau résident. Nous avons toujours besoin des informations du nouveau résident.

Important : jusqu'à la finalisation du transfert, le contrat et les frais associés (location, entretien, consommation) restent à votre nom.

4. Transfert en cas de décès

En cas de décès, un bien est transmis à des **proches** ou à un **nouvel occupant**.

Si le bien est transmis à un **proche**, vous pouvez indiquer ses coordonnées sur le document de reprise. Veuillez également préciser qu'il s'agit d'un décès. Nous traiterons ces informations dans le dossier.

Si un **nouvel occupant** est connu, il suffit que celui-ci signale le transfert. Veuillez indiquer le décès dans la section « Informations sur le client sortant ».

Dans ce cas, nous vous demandons également de nous signaler le transfert via le module de déménagement en ligne sur notre site web.

5. Vous souhaitez résilier définitivement votre contrat

Vous déménagez et le nouveau résident ne souhaite pas reprendre la citerne de propane. Dans ce cas, il est préférable de résilier votre contrat.

Vous pouvez nous le signaler via notre site web, en précisant que la citerne ne sera pas transférée. Notre service client vous contactera ensuite pour organiser la suite de la procédure.

Important : le contrat ne prendra fin qu'une fois toutes les formalités administratives réglées.

6. Je suis un particulier et je souhaite transférer mon compte vers une entreprise

Vous souhaitez convertir votre compte particulier actuel en profil professionnel. Que vous représentiez une entreprise, une entreprise individuelle, une ASBL ou une autre entité commerciale, veuillez nous informer de ce changement afin que nous puissions mettre à jour votre dossier.

Veuillez préparer les informations suivantes :

- Le nom de l'entreprise ou de l'organisation
- Le numéro d'entreprise (si applicable)
- Les informations de facturation, telles que l'adresse et le nom de la personne de contact

4. Besoin d'aide ? Contactez-nous

Vous avez des questions ? Contactez notre service client. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Service client

Site web : www.primagaz.be/fr-be/contact

