



TOTAL



Édito



Didier Mele
Directeur Commercial

Chère cliente, cher client,

Le printemps est enfin arrivé avec un mois de mars qui est passé sous de bons auspices. Néanmoins, on n'est jamais à l'abri d'un mois d'avril au tison. Alors, n'oubliez pas de vérifier votre niveau de cuve afin de passer cette nouvelle saison dans les meilleures conditions. Pour les amateurs de pellets premium, ne manquez pas notre offre spéciale du moment 10+1 sac gratuit.

Avant de continuer, un petit mot pour vous remercier de vos nombreuses réponses suite à notre sondage concernant la mise en place d'un service de diagnostic de votre citerne. Notre équipe locale vous contactera prochainement à ce sujet.

Ensuite, nous vous rappelons, dans ce nouveau numéro, les caractéristiques réglementaires du mazout de chauffage relatives à la tenue au froid. Vous trouverez les explications de notre expert ainsi que quelques conseils pour remédier à d'éventuels problèmes.

Pour les amateurs de pizzerias, notre coup de cœur nous amène à Schoenfels, chez «Il Bosco», où la famille Rebelo Campos Manuel vous accueille dans un cadre chaleureux et local. Tentez de gagner un des 3 lots mis en jeu pour un repas de famille ou un dîner en tête à tête.

Découvrez également le grand concours du moment dans notre réseau de stations, en partenariat avec Hifi International. En faisant le plein d'Excellium, tentez, jusqu'au 14 mai prochain, de gagner un an de carburant ou une télé Samsung, mis en jeu chaque semaine.

Et enfin, après avoir fait le plein d'Excellium, rien ne vous empêche de passer à Eschdorf, les 6 et 7 mai prochains pour profiter de la course de côte «European Hill Race». Pour les amateurs de bolides sportifs, tentez de gagner des tickets d'entrée pour les 2 jours de course. Un événement sportif à ne pas manquer!

Bonne lecture à toutes et à tous.

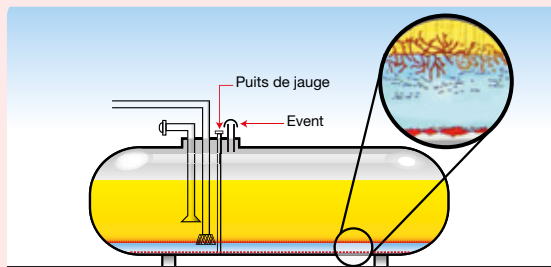


Sondage

Une forte participation !

Vous avez été nombreux à répondre à notre sondage « Seriez-vous intéressé à ce que TOTAL Luxembourg mette en place un service de diagnostic de votre citerne ? » .

Plusieurs d'entre vous ont manifesté leur intérêt à la mise en place de ce service. Notre équipe les contactera très prochainement.



Bon plan

PROMO PELLETS PREMIUM 10+1 GRATIS !*

Ne manquez pas notre offre spéciale 10+1 Gratis !

A l'achat de 10 sacs de TOTAL Pellets Premium, le 11ème est gratuit.
(soit 4,08€ ttc le sac)

Offre valable jusqu'à fin avril dans les stations-service participantes*.

Plus d'infos sur
www.total.lu

10+1 GRATIS*



* (Bascharage, Bertrange, Dudelange, Echternach, Gasperich, Ingeldorf, Lorentzweiler, Mertert, Remich, Rodange, Rosport, Schengen, Schengerwiss, Strassen, Wasserbillig)



Le froid et mon gasoil de chauffage

Notre expert qualité vous répond !

Entretien avec Jean-Luc Nepper (JLN), responsable qualité produits chez TOTAL Luxembourg

M. Nepper, le Printemps vient d'arriver laissant derrière nous la rude période hivernale que nous avons tous subie... Concernant ma cuve à mazout, ce grand froid aurait-il pu affecter la qualité de mon gasoil de chauffage qui se trouvait dans mon réservoir ?

JLN : Pour vous expliquer cela, je vais devoir vous rappeler les caractéristiques réglementaires du gasoil de chauffage relatives à la tenue au froid.

Tout d'abord, au Grand Duché de Luxembourg, TOTAL commercialise 2 types de gasoil de chauffage, dont la valeur en soufre peut varier ; 10PPM ou 50 PPM.

Ces deux types de gasoils résistent normalement au froid ?

Oui, absolument. Cependant, en dessous d'une certaine température, il subsiste des problèmes de colmatage ou paraffinage de filtre. Ils peuvent apparaître dans le cas où les conduites de gasoil allant de la citerne vers la chaudière sont exposées à des températures négatives (inférieures à -5°C). Dans ce cas bien précis, nous vous conseillons de compléter votre livraison de mazout, par l'adjonction d'un additif améliorant la TLF* lors de la livraison de votre gasoil de chauffage !

()TLF température limite de filtrabilité : Il s'agit de la température minimale à laquelle un volume déterminé de gasoil passe à travers un filtre de 45µm en un temps déterminé.*

Et si malgré ces précautions, la chaudière se met en sécurité, que dois-je faire ?

Le premier réflexe à avoir consiste à vérifier si vous avez encore du gasoil dans le réservoir et le cas échéant, de passer commande auprès de nos services. Si vous constatez que le réservoir contient encore du mazout et que le bouton du reset du brûleur de la chaudière est en alarme, appelez votre installateur. Sachez que la panne du brûleur peut avoir de multiples causes tout à fait indépendantes de la qualité du Gasoil.

Combien de pannes avérées liées à un paraffinage du gasoil avez-vous constatées cet hiver ?

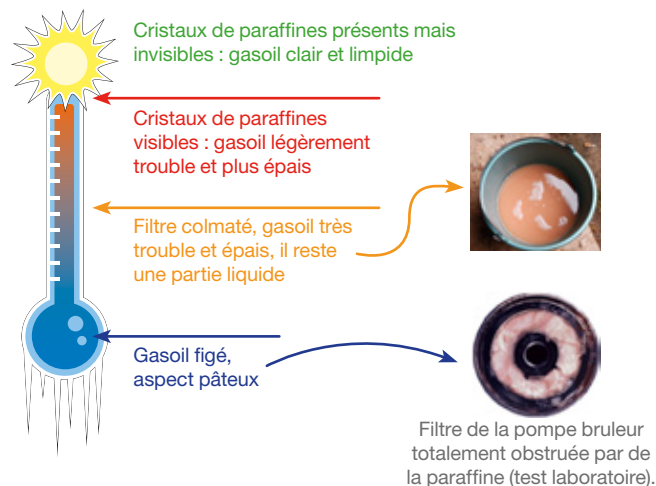
Pour être tout à fait précis, nous n'avons recensé que 2 pannes sur les milliers de livraisons que nous avons effectuées. Ces 2 pannes sont survenues dans le nord du Luxembourg, avec du gasoil classique lors de températures extrêmes, ayant entraîné une température inférieure à -10°C. C'est lors de ces températures de plus en plus négatives que se forment ces cristaux de paraffine qui finissent par obstruer l'installation de certains clients.

Contrôlez-vous, en tant que fournisseur de mazout, la tenue au froid avant livraison ?

Bien entendu !

Pour tous les carburants et distillats, des contrôles réguliers de la qualité sont effectués, tout au long de l'année, par nos soins. Par ailleurs, le Ministère effectue, quant à lui, des contrôles de façon impromptue afin de s'assurer que les produits soient conformes et marchands.

RÉSUMÉ CARACTÉRISTIQUES DE TENUE AU FROID (GASOIL CLASSIQUE SANS ADDITIF DE RÉSISTANCE AU FROID)



Comment puis-je améliorer la tenue au froid de mon gasoil ?

Il y existe différents moyens préventifs pour limiter la prise au froid et donc le paraffinage de votre installation :

- Veiller à une bonne isolation de la cuve et des tuyauteries ;
- Drainer l'eau de condensation (Purge du système : filtres, fond de citerne) ;
- Remplacer le filtre à gasoil ;
- Installer un chauffage électrique bas-voltage près de votre installation (rubans, cordons...) ;
- Demander l'ajout d'un additif améliorant la tenue en froid. Prochainement en vente chez TOTAL

Que faire en cas de paraffinage ?

En cas de paraffinage, en curatif, il faut réchauffer le produit.

- Réchauffage électrique des conduites (rubans, cordons...) ;
- Réchauffage par air chaud ;
- Remplacement du filtre.

Attention!

Veillez à ne jamais utiliser de flamme pour ces différentes opérations et ne pas chauffer directement le produit.

Pour illustrer mes propos, je vais vous donner un exemple de cas paraffine survenu pendant la période hivernale et de notre intervention :

Notre client a commandé du gasoil avec une teneur en Soufre de 50PPM (gasoil de chauffage classique). Ce gasoil, de par ses caractéristiques réglementaires, possède une température limite de filtrabilité de -10°C. Les températures extérieures sont restées plusieurs jours autour des -16°C (en janvier).

Le réservoir en plastique du client était presque vide, et était exposé aux mêmes températures que celles régnant à l'extérieur.

De plus le réservoir était adossé à un mur donnant sur l'extérieur. Ni la citerne, ni les conduites vers le brûleur de la chaudière étaient isolées.



Le froid et mon gasoil de chauffage (suite)

Problème :

De la paraffine est apparue dans le pré-filtre peu de temps après la livraison et la chaudière s'est mise en sécurité.

Comment avons-nous résolu le problème ? :

Il y avait 2 options :

1. Soit attendre que la paraffine disparaisse avec le réchauffement du gasoil. Cela peut prendre plusieurs jours.
2. Soit agir en urgence. Et c'est ce que nous avons fait au vu de la météo.
 1. Nous avons pris la décision d'opérer au repompage du contenu de la cuve
 2. Nous avons remplacé le gasoil repompé par du gasoil ayant une température limite de filtrabilité à -20°C.
 3. De rassurer le client sur l'état de sa chaudière qui ne peut avoir subi le moindre dégât suite à ce phénomène.

De plus, nous avons apporté nos conseils au client pour isoler sa citerne et les tuyauteries. Nous lui avons recommandé, pour les commandes futures, de passer en période hivernale à la qualité « Mazout 10 ».



Nos conseils :

1. Bien protéger son installation (réservoir, citerne)
2. Isolation de la tuyauterie si celle-ci est exposée au froid (températures < -6°C)
3. Se renseigner auprès de notre équipe lors de votre commande mazout pour que nous puissions vous livrer un produit qui réponde à votre installation .



Agenda

European Hillrace Eschdorf - 6/7 mai 2017

TOTAL est de nouveau sponsor de la course de côte qui aura lieu à Eschdorf les 6 et 7 mai 2017.

C'est le rendez-vous incontournable des amateurs de voitures et de sports automobiles .

Cette course connaît de plus en plus de notoriété et de reconnaissance de la part des pilotes et des spectateurs dans toute l'Europe.

L' « European Hill Race Eschdorf » est devenue une référence dans la compétition de courses de côte, notamment suite à sa participation au Championnat « Fia Hill Climb Masters » en 2014 .



TOTAL met en jeu 20x2 entrées générales.

Jouez en renvoyant le coupon-réponse joint dans ce **totale**ment vôtre ou en indiquant simplement votre réponse sur : www.total.lu/fr/concours.html



Actualité : Dans nos stations

GRAND CONCOURS : CHAQUE SEMAINE, GAGNEZ 1 AN DE CARBURANT* TOTAL EXCELLIUM OU 1 TV SAMSUNG CURVED*

Du 3.04.2017 au 14.05.2017 inclus, Total Luxembourg met en jeu, chaque semaine, 1 an de carburant TOTAL Excellium* ainsi qu'une TV SAMSUNG CURVED*, en partenariat avec Hifi International.

Pour participer, rien de plus simple . A chaque passage en station, ou dans un magasin Hifi International, vous recevrez un billet de participation avec un code unique. Rendez-vous sur www.total.lu ou sur www.hifi.lu dans l'espace « Concours ». Répondez à la question de la semaine et introduisez le code unique mentionné sur le dépliant pour valider votre participation. Dès la semaine suivante, le nom des 2 gagnants sera publié sur le site.

Multipliez vos chances en recevant un nouveau code pour tout nouveau passage chez Hifi International ou TOTAL.

En tant que client privilégié, nous avons, d'ores et déjà, le plaisir de vous offrir un code unique de participation (ci- joint dans ce **totale**ment vôtre) .





Notre coup de coeur

Il bosco - Ristorante Pizzeria

Bienvenue chez « Il bosco » à Schoenfels ,
Notre restaurant se trouve dans un petit village de la commune de Mersch, dans une zone calme et verte en face d'un très beau château. Le point de vue y est superbe en été!

Notre pizzeria-restaurant, « Il bosco », a ouvert ses portes en 2000. Le cadre y est chaleureux et les 3 salles, à l'intérieur, peuvent accueillir jusqu'à 120 personnes assises. C'est avec plaisir que nous recevons les groupes pour différents événements familiaux (communions, baptêmes...).

La terrasse estivale, à l'avant du restaurant, quant à elle, offre 70 places. C'est très agréable de s'y installer aux beaux jours .

Le cadre soigné et discret fait de ce lieu l'endroit idéal pour un repas de famille ou encore un dîner en tête à tête. L'ambiance y est calme et posée.



Nombreux sont les clients et habitués, friands de pizzas cuites au feu de bois et autres spécialités (italiennes, françaises , portugaises), qui s'y retrouvent pour un bon repas.

Vous pourrez venir découvrir nos menus du jour sur notre site internet **www.ilbosco.lu** , mais aussi y réserver vos places grâce à notre système de réservation en ligne.

La simplicité et la bonne humeur de l'équipe, qui s'y investit depuis 17 ans, augurent des moments gourmands et conviviaux. Alors, n'hésitez pas à venir en faire l'expérience par vous-même!

Toute l'équipe du restaurant pizzeria « Il Bosco » vous souhaite, à l'avance, un bon appétit.



Restaurant-Pizzeria
IL BOSCO
www.ilbosco.lu

 **26 32 07 29**

Restaurant – Pizzeria « Il bosco »

Adresse : 8, rue du village / L -7473 Schoenfels
Tél : 26 32 07 29 / Fax : 26 32 29 28
www.ilbosco.lu / e-mail : contact@ilbosco.lu

Horaires :

Midi : de 12h00 à 14h00

Soir : de 18h00 à 23h00

Fermeture hebdomadaire le : lundi



Jeu-concours

Les 3 lots à gagner sont:

1er lot :

Un repas au choix du client pour 2 personnes + boissons incluses

2ème lot :

Un châteaubriand pour 2 personnes + boissons incluses

3ème lot :

4 repas pizza au choix + boissons incluses.

Jouez en renvoyant le coupon-réponse joint dans ce **totale**ment votre ou en indiquant simplement votre réponse sur : **www.total.lu/fr/concours.html**

