



**énergem**, fournisseur  
de confiance

## Satisfait ou remboursé

**énergem** s'engage à vous rembourser jusqu'à une année complète d'abonnement, si l'un des deux engagements suivants n'était pas tenu :

### Une réponse rapide à vos demandes

> Nous nous engageons à répondre aux questions ou réclamations (par courrier, télécopie, e-mail ou téléphone) :

- en moins de 5 jours ouvrés après réception d'un courrier ou d'une télécopie
- en moins de 24 heures après réception d'un e-mail

### Une facture toujours juste

> L'engagement de nos équipes à ajuster une facture estimée, sous 5 jours, sur appel du client, en fonction de la relève réelle qu'il communiquera.

vos conseillers au  
**09 69 39 02 39\***  
[www.energem.fr](http://www.energem.fr)



#### Règles de l'opération satisfait ou remboursé

- Porteur d'un contrat énergies domestique énergem
- Contrat d'une durée de un an avec tacite reconduction
- En cas de non satisfaction : remboursement allant jusqu'à 12 mois d'abonnement en fonction de la durée du contrat écoulée à la date de ladite réclamation.
- Tout titulaire d'un contrat ne pourra prétendre qu'une seule fois à un remboursement en cas d'insatisfaction (un seul par foyer)

#### 2. Procédure de remboursement

- Courrier à envoyer en recommandé avec AR, en expliquant clairement le motif d'insatisfaction à : énergem, 2 Place du Pontifroy - 57014 METZ CEDEX 01 :
- Les frais d'affranchissement seront remboursés, sur simple demande écrite à cette même adresse.
- Joindre :
  - > la photocopie du contrat de fourniture d'énergies
  - > la dernière facture

#### Le remboursement sera effectué :

- en fin de contrat sous forme d'avoir, si reconduction du contrat
- en fin de contrat par virement si résiliation

\*Appel non surtaxé, prix de la communication fixé par votre opérateur.



# [CHARTER] énergies confiance

Découvrez tous nos engagements

énergem SAS au capital de 2 500 000 euros / 2 place du Pontifroy / BP 201 29 / 57014 METZ CEDEX 01 / RCS Metz 491 415 345 / SIREN : 491 415 345 - GRAFITIFR



**énergem**  
fournisseur de confiance

[www.energem.fr](http://www.energem.fr)

# [ CHARTE ] énergies confiance

Depuis juillet 2007, vous pouvez choisir librement votre fournisseur d'énergies. Cette ouverture du marché pour le particulier a entraîné l'apparition de nombreux fournisseurs alternatifs : ils rivalisent de créativité pour vous proposer les formules promotionnelles les plus attractives... mais pas forcément les plus claires !

L'offre d'**énergem** est différente : transparente et sans artifices, elle vise avant tout votre satisfaction pour s'assurer de votre fidélité au long cours. **Fournisseur de confiance**, doté d'un savoir-faire et d'une équipe spécialisée dans les métiers de l'énergie, **énergem** est sûre de ses atouts et n'hésite pas à s'engager clairement sur sa qualité de services. C'est pourquoi nous vous proposons cette Charte énergies confiance.



votre conseiller au  
**09 69 39 02 39\***  
**www.energem.fr**

\*Appel non surtaxé, prix de la communication fixé par votre opérateur.



## 1. Votre satisfaction

Nous voulons être certains que votre satisfaction est au meilleur niveau : nous nous engageons à mener tous les mois des enquêtes, afin de vérifier la qualité du service rendu, de mieux comprendre vos attentes et de mieux satisfaire vos nouveaux besoins.

## 2. Un centre d'appels expert en énergie

**énergem** bénéficie d'une connaissance experte du marché de l'énergie et attache une importance cruciale à la formation de ses équipes. Aussi, les conseillers clientèle que vous pouvez joindre sont de vrais spécialistes dans les métiers de l'énergie et ils s'engagent à répondre précisément et rapidement à vos questions et demandes.

## 3. Une disponibilité permanente

Parce que votre temps est précieux, nous nous engageons à répondre à votre appel **en moins de 30 secondes** dans 90 % des cas. Et, grâce à l'agence en ligne, nous vous offrons un accès à votre contrat 24h/24 et 7j/7, pour gérer vos factures, surveiller vos consommations et découvrir les multiples services, simples et pratiques, qui faciliteront votre quotidien.



Une charte  
 qui nous engage,  
 pour une confiance  
 qui se mérite

## 4. Un suivi personnalisé

**énergem** est votre fournisseur de confiance. Grâce à l'expertise de nos équipes, nous nous engageons à vous aider à maîtriser vos consommations et à vous accompagner dans vos projets de rénovation et d'amélioration de votre habitat.

## 5. Satisfait ou remboursé

**énergem** s'engage à vous rembourser jusqu'à une année complète d'abonnement, si vous n'étiez pas satisfait par notre qualité de service.

*Voir précisions au dos.*

