



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



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.



[CHARTE] énergies confiance

Découvrez tous nos engagements



 **énergem**
fournisseur de confiance

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 sûr 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.

