→ PARCE QUE VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITE, NOUS NOUS ENGAGEONS !

En Corse et dans les territoires d'Outre-mer, EDF vous interroge régulièrement pour mesurer votre niveau de satisfaction, connaître vos attentes et identifier les domaines dans lesquels nous devons encore progresser.

Lancés en 2013, les engagements EDF&Moi, sont nés de cet échange. Ils ont pour ambition de vous offrir une relation fluide et personnalisée, de vous aider à mieux maîtriser votre budget énergie et de vous garantir une énergie de qualité à l'accès simplifié.

Parce que vos modes de vie changent et que vos attentes évoluent, ils ont été revisités pour mieux vous satisfaire. Nos 9 engagements ont vocation à vous simplifier l'énergie ! Nous voulons vous offrir une relation client proche, accessible, à l'écoute, vous offrir des services de qualité, adaptés à vos besoin… Alors que la transition énergétique est en marche, s'engager c'est bien ... vous apportez au quotidien la preuve de cet engagement, c'est mieux !

LA PREUVE PAR 9 !

→ EDF DOM & CORSE EN CHIFFRES

1,1M CLIENTS	**3200** SALARIÉS
5 TERRITOIRES	**9** ENGAGEMENTS EDF&MOI

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI EN GUADELOUPE

Pour découvrir nos 9 engagements EDF & moi,
et bénéficier de conseils pour vous faciliter l'énergie,
retrouvons-nous sur **www.edf.gp**
ou contactez-nous au **05 90 91 76 00.**

EDFGuadeloupe

EDF 22-30, avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 – France
SA au capital de 1 370 938 843,50 €
552 081 317 RCS Paris.

www.edf.fr

EDF Archipel Guadeloupe
BP 85 -97153 Pointe-à-Pitre
Cedex
Tél. : 05 90 91 76 00
www.edf.gp

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI EN GUADELOUPE

VOUS SIMPLIFIER L'ÉNERGIE ? LA PREUVE PAR 9 !

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI EN GUADELOUPE

DÉCOUVREZ NOS ENGAGEMENTS EN DEUX TEMPS, TROIS MOUVEMENTS

VOUS OFFRIR UNE RELATION FLUIDE ET PERSONNALISÉE

EN VOUS PERMETTANT D'EFFECTUER VOS DÉMARCHES QUAND VOUS LE VOULEZ

EDF est désormais accessible sur internet via son espace client ou l'application EDF DOM & Corse. Toutes vos démarches sont simplifiées et immédiates (relève de compteur, paiement des factures, duplicatas..).

EN ÉTANT DISPONIBLE POUR VOUS ÉCOUTER

Vous pouvez joindre facilement nos conseillers par téléphone du lundi au vendredi et en cas d'urgence, le service dépannage 24/24 7j/7.

EN CONFIRMANT PAR AVANCE ET EN RESPECTANT NOS RDV

Nous vous confirmons à l'avance le RDV avec notre technicien, et vous dédommageons si nous n'avons pas pu l'honorer.

VOUS AIDER À MAÎTRISER VOTRE BUDGET ÉNERGIE

EN ÉTABLISSANT VOTRE CONTRAT ET VOS FACTURES AU PLUS JUSTE

Nous définissons avec vous le contrat le mieux adapté à vos besoins, le montant de vos mensualités et la date de vos prélèvements. Nous garantissons la justesse du relevé de compteur que vous pouvez également nous transmettre directement via l'application EDF DOM & Corse, par internet, ou par téléphone.

EN VOUS AIDANT À FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Nous vous conseillons sur l'utilisation de vos équipements et vous proposons des solutions afin de réduire votre consommation grâce à nos offres Agir Plus d'EDF.

EN ÉTANT À VOS CÔTÉS DANS LES MOMENTS DIFFICILES

Vous pouvez compter sur notre accompagnement personnalisé. Si votre situation s'y prête, nous vous informons des aides possibles, des démarches à effectuer et pouvons vous orienter vers les services sociaux appropriés.

VOUS GARANTIR UNE ÉNERGIE DE QUALITÉ À L'ACCÈS SIMPLIFIÉ

EN FACILITANT VOS DÉMARCHES DE RACCORDEMENT

Vous pouvez effectuer votre demande en ligne sur notre site internet. Nous nous engageons à tenir les délais annoncés, de l'envoi du devis à la réalisation des travaux.

EN VOUS INFORMANT DES COUPURES ÉVENTUELLES ET EN LIMITANT LEUR DURÉE

Nous engageons une démarche de progrès pour limiter la durée et la fréquence des coupures. Nous vous prévenons chaque semaine, sur notre site internet et l'application EDF DOM & Corse, des coupures nécessaires en cas de travaux.

EN RÉPONDANT À VOS URGENCES ET VOS RÉCLAMATIONS

Nous sommes joignables 24h/24 et 7 j/7 en cas d'incident technique et intervenons dans les meilleurs délais. En cas de réclamation, vous recevez une réponse rapide et vous êtes indemnisé si notre responsabilité est établie.