

AXENERGIE<sup>®</sup> est le premier réseau d'entreprises indépendantes ayant pour vocation la maintenance et la rénovation des installations de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant toutes énergies, y compris les énergies renouvelables.

## Charte d'engagements des entreprises du réseau AXENERGIE<sup>®</sup>

Chaque jour la mission des entreprises AXENERGIE<sup>®</sup> est d'**accompagner** ses clients dans la **préservation** de leur **confort** thermique et la **maîtrise** de leur consommation d'énergie.

- **La Qualité des Services** est portée par l'ensemble des personnels technique et d'accueil formés chaque année.
- **Proche de vous**, nos équipes sont disponibles pour répondre dans les meilleurs délais à nos missions quotidiennes.
- **Nos compétences multi-énergies** nous permettent de vous offrir un service personnalisé et adapté à votre installation.

### **Les entreprises du réseau AXENERGIE<sup>®</sup> s'engagent pour leurs clients particuliers à :**

- 1** Intervenir dans un délai maximum de 24 heures pour les pannes totales de chauffage, les jours ouvrables sur les matériels référencés et dans des conditions normales d'exploitation.
- 2** Établir un devis détaillé dès le premier Euro.
- 3** Fournir des pièces d'origine garanties 1 an.
- 4** Établir une facture sans surprise, identique au devis signé\*.
- 5** Suivre en permanence la satisfaction de leurs clients et répondre dans un délai maximum de 15 jours à toute réclamation écrite.

\* Sous réserve des pièces reconnues défectueuses lors du démontage.

Si l'un de ces 5 engagements n'est pas tenu, l'entreprise du réseau AXENERGIE<sup>®</sup> vous adresse un « chèque Service » d'une valeur de 20 € à valoir sur une prochaine facture dans le réseau.

### **Dans le cadre du développement durable, les entreprises du réseau AXENERGIE<sup>®</sup> s'engagent à :**

- préconiser des matériels et des offres énergétiques préservant l'environnement et favorisant les économies d'énergies,
- participer au recyclage des matériels usagés.

Chaque entreprise membre du réseau est juridiquement indépendante.

L'énergie est notre avenir, économisons-la !