

ENGIE

La facture électronique⁽¹⁾

Vous vous simplifierez la vie,
en optant pour le zéro papier !

Le service



Un accès à vos factures à tout moment⁽²⁾ :

Votre facture électronique est disponible dans votre Espace Client pendant 5 ans. Vous êtes alerté par e-mail dès que votre facture est mise à disposition dans votre Espace Client. Service possible pour le gaz naturel et/ou l'électricité.

Les avantages



Une facture électronique, qui a la **même valeur juridique** et comptable qu'une facture papier.



Un téléchargement de factures et duplicata possible à tout moment⁽²⁾ gratuitement (alors que le duplicata de votre facture papier est payant).



Des modalités simples de souscription : quelques clics pour souscrire au service, après avoir créé votre Espace Client



Des alertes par e-mail qui vous avertissent de chaque nouvelle facture disponible et vous précisent leur montant.



Un service gratuit associé à votre contrat de fourniture d'énergie.

LES MODALITÉS PRATIQUES

Comment souscrire à la facture électronique ?

Pour souscrire à ce service, 2 possibilités :

- **accédez à votre Espace Client, rubrique «Facturation»** (la facture électronique est un e-service, pour y souscrire vous-même, vous devez au préalable avoir activé votre Espace Client sur notre site Internet),
- **contactez un Conseiller Professionnels ENGIE au 0 969 32 33 00** (appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

(1) L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. Voir Conditions Générales de vente. Dans l'hypothèse où le Client a déjà un contrat de vente avec le Fournisseur pour le Lieu de Consommation pour une autre énergie que celle du Contrat, le choix du prélèvement automatique ou du paiement mensualisé ou de la facture électronique pour le Contrat s'appliquera également à l'autre contrat de vente d'énergie. (2) sauf en cas de maintenance.



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

pro.engie.fr

**Pour la qualité de son accompagnement auprès des professionnels,
ENGIE est Élu Service Client de l'Année 2022**

*Catégorie Fournisseur d'électricité et de gaz - Étude BVA - Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr

Questions - Réponses

Est-ce que je perds le contrôle de ma facturation ?

« **Rassurez-vous** : Vous recevrez un e-mail pour vous informer que votre facture est disponible dans votre Espace Client. Profitez-en pour rappeler au client : Sur votre Espace Client, vous pourrez par la même occasion consulter notre e-service gratuit « l'historique de vos consommations » et ainsi anticiper au mieux vos facturations futures».

J'ai perdu ma(mes) facture(s) ...

Proposer la facture électronique : « Savez-vous qu'en souscrivant au service facture en ligne, elles sont consultables sans limite et téléchargeables, et ce, pendant 5 ans.»

Si un client n'a pas souscrit au service de facture électronique ou à l'Espace Client et souhaite obtenir un duplicata papier d'une ou de plusieurs de ses factures, cela lui sera facturé. Dans cette situation, mettre en avant la facture électronique, car les factures électroniques et les duplicata sont téléchargeables gratuitement.

J'ai déjà une offre d'énergie et je souscris à une nouvelle offre avec le service facture électronique

« En souscrivant à la facture électronique pour votre nouveau contrat d'énergie, vous recevrez automatiquement toutes vos factures sous format électronique pour simplifier vos démarches, et ce, pour les deux énergies».

Savoir mettre en avant la facture électronique dès la souscription des nouveaux clients

Connaissez-vous la facture électronique ? C'est un service gratuit qui vous permet de consulter vos factures d'énergie (gaz et/ou elec) et leurs historiques sur 5 ans depuis votre Espace Client. Avec la Facture électronique, vous recevez un email vous avertissant du montant de celle-ci. »

NE PAS OUBLIER : Pour souscrire à ce service, le client doit :

- disposer d'un Espace Client
- être prélevé automatiquement
- et une adresse email valide