

## Que faire en cas de réclamation ? | EDF

Plus de 110 000 foyers ont fait confiance à un Partenaire Économies d'Énergie d'EDF en 2019 avec, pour la grande majorité d'entre eux, un résultat très satisfaisant. Moins de 0,5% des chantiers donnent lieu à une réclamation écrite ou orale. Ces demandes peuvent concerner la qualité du chantier comme l'utilisation frauduleuse de la marque par de « faux partenaires ». Même rares, les réclamations et litiges font l'objet d'une attention toute particulière de la part d'EDF.



**Un suivi constant de l'activité des Partenaires Économies d'Énergie d'EDF**

A la suite de chaque réalisation d'un partenaire, EDF propose aux clients ayant fourni leur email à cet effet, d'accéder à un formulaire de [notation du partenaire](#). Les notes attribuées à chaque partenaire sont consultables sur «[Trouvez un Pro](#) »

## 89% de clients satisfaits !

Ce suivi constant dévoile un haut niveau de satisfaction client. En effet, **89% des clients interrogés se disent satisfaits de l'intervention du Partenaire Économies d'Énergie d'EDF**. En outre, **84 % sont prêts à recommander le partenaire à un tiers** (Enquête FTF, juin 2019). Cela-dit, une mauvaise expérience est toujours possible. Si vous n'êtes pas pleinement satisfait du travail réalisé par le partenaire ou si vous constatez un abus de sa part, faites-le savoir à EDF.

## Les engagements des Partenaires Économies d'Énergie d'EDF

Avant d'accepter un nouveau partenaire dans son réseau « Partenaires Économies d'Énergie d'EDF », EDF réclame au candidat l'attestation de ses qualifications pour le type de travaux concernés, ainsi que de ses assurances.

Ces partenaires sont attentifs à vous satisfaire sur la prestation et les travaux réalisés. Ils s'engagent à adopter une démarche commerciale éthique en évitant par exemple tout démarchage abusif. Ils s'engagent également à traiter les insatisfactions et à répondre aux réclamations éventuelles, que ces réserves aient un caractère commercial ou technique.

En cas de difficulté dans la réalisation d'un chantier par un de ses partenaires, EDF n'assume pas la responsabilité des travaux réalisés. Les Partenaires Économies d'Énergie d'EDF sont seuls et intégralement responsables des travaux qu'ils réalisent et EDF est tierce à la relation contractuelle existant entre les clients et eux. A ce titre, **EDF ne peut se substituer à un partenaire défaillant ni garantir la bonne exécution des prestations engagées**. Néanmoins, EDF exige de ses partenaires le traitement des réclamations, dès lors qu'elles seraient justifiées. Si tel n'était pas le cas, ils risquent des sanctions de la part d'EDF allant même jusqu'à la rupture du partenariat.

## EDF accompagne les clients en difficulté dans la recherche de solutions amiables

Si jamais les échanges avec le Partenaire Économies d'Énergie d'EDF s'avèrent compliqués, vous pouvez relayer votre réclamation quant aux travaux auprès d'EDF. Vous pouvez [compléter le formulaire de réclamation en ligne](#) ou encore adresser un courrier à : EDF SERVICE CONSOMMATEURS, TSA 20021, 41975 BLOIS CEDEX 9.

EDF intervient alors auprès du partenaire concerné afin de faciliter la résolution du litige.

## **Attention aux fraudes ! Certaines entreprises se réclament abusivement de la marque Économies d'Énergie !**

Soyez vigilants au moment de choisir le partenaire, pour éviter de recourir à des entreprises utilisant frauduleusement la marque Partenaire Économies d'Énergie d'EDF. Pour déceler une entreprise qui tenterait de vous tromper, EDF vous conseille de :

- Lire attentivement et en intégralité les documents fournis par l'entreprise.
- Vérifier qu'elle est bien Partenaire Économies d'Énergie d'EDF sur le [moteur de recherche](#).

Si vous êtes en contact avec une entreprise utilisant les marques « Économies d'Énergie » ou « Partenaire Économies d'Énergie d'EDF » sans y être autorisée, faites-le savoir à EDF :

- Dans ce cadre, il est utile de recueillir des preuves écrites : documents commerciaux originaux, annonce publicitaire, photographies du véhicule, témoignages écrits, photos, captures d'écran avec une date (jour/mois/année), etc.
- Vous pouvez [déposer une alerte sur Internet](#) ou encore adresser un courrier à : EDF SERVICE CONSOMMATEURS, TSA 20021, 41975 BLOIS CEDEX 9.

## **Vous avez signé un devis ? Pensez au délai de rétractation !**

Sauf cas particulier, **vous disposez de 14 jours** à compter de la signature à distance d'un devis pour [vous rétracter](#) ! Idem en cas de devis signé suite à un démarchage téléphonique.

## **Le Partenaire Économies d'Énergie d'EDF vous fait défaut ?**

En cas de faillite ou de liquidation judiciaire d'un Partenaire Économies d'Énergie d'EDF, EDF vous conseille de :

- faire expertiser votre installation et chiffrer le coût de la fin des travaux ou de la remise en état ;
- faire jouer les assurances de l'entreprise ou du fabricant de matériel si elles sont encore opérantes.

Article créé le 28/01/2015

Article mis à jour le 02/01/2020

A bientôt sur notre site,  
**L'équipe EDF Travaux**