

## CERTIFICAT N° 8859 - Version 2

### TOTALENERGIES MARKETING FRANCE

562 Avenue du Parc de l'Île  
92029 NANTERRE CEDEX

a obtenu la Certification de Services QUALICERT conformément au référentiel  
**Commercialisation de cartes pétrolières et prestations de services associés -  
RE/CGR/5**



WWW.QUALICERT.FR

Délivré le 04/12/2021  
Valable jusqu'au 03/12/2024

La Directrice Certification  
Roselyne DEFER



**CERTIFICATION  
DE PRODUITS  
ET SERVICES**

Accréditation  
N°5-0018

Portée d'accréditation  
disponible sur  
[www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)



**Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :**

**L'accueil téléphonique**

- Au téléphone, vos interlocuteurs se présentent, sont à votre écoute, et prennent soin d'apporter toutes les réponses à vos questions.
- Lors d'un appel, le temps de réponse n'excède jamais 20 secondes en moyenne si vous appelez entre 8h30 et 17h30 du lundi au vendredi.

**La proposition d'un produit adapté aux besoins du client**

- Pour toute demande d'information sur nos produits et services, vous recevrez une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

**Des informations régulières**

- Votre facture est accompagnée d'un relevé détaillé de vos transactions précisant entre autres les montants de TVA, les différents postes de dépense, etc.

**Le suivi de la satisfaction des clients**

- Vous souhaitez effectuer une réclamation ? Quel qu'en soit le motif ou le sujet, vous recevrez une réponse claire et précise.
- Toutes les informations relatives aux cartes et aux réseaux accepteurs (stations, péages, parkings...) sont accessibles 24h/24 sur notre site Internet.

**La mise à disposition d'un outil à distance**

- Grâce à notre outil en ligne sécurisé, vous avez la possibilité de gérer vous-même en toute liberté vos supports et services.

**La gestion des cartes/Le traitement des demandes**

- En cas de perte ou de vol de carte, vous pouvez faire opposition directement sur l'outil de gestion web ou auprès du service opposition (24h/24 et 7j/7).
- Dès que votre commande de cartes est enregistrée, celles-ci vous sont expédiées dans un délai de 3 jours ouvrés.

