

Monsieur
Daniel Demierre
Clamogne 12
1633 Marsens

Réclamation : concerne facture du 28.5.26 / n°314 643 841

Monsieur Demierre,

Nous faisons suite à votre réclamation concernant la facture mentionnée ci-dessus. Après une analyse approfondie de votre demande ainsi qu'un contrôle détaillé de la facture, nous vous confirmons que la présence de deux montants de CHF 60. – ne correspond pas à une double facturation. En effet, ces montants apparaissent à titre informatif afin de refléter deux périodes distinctes, à savoir :

Groupe E SA

Service clients

Case postale

3280 Morat

T 0844 20 40 60

csc@groupe-e.ch

www.groupe-e.ch

my.groupe-e.ch

- Du 15.05.2025 au 31.12.2025,
- Et du 01.01.2026 au 15.05.2026.
-

Pour chacune de ces périodes, le tarif annuel reste fixé à CHF 60.–. Toutefois, ce montant n'a été pris en compte qu'une seule fois dans le calcul final de votre facture.

À des fins de vérification, nous avons procédé à un nouveau calcul complet :

- Le total correct, incluant une seule fois le montant de CHF 60. –, s'élève à CHF 719.64 ;
- Si ce montant avait été facturé en double, le total aurait atteint CHF 779.64, ce qui n'est pas le cas.

Nous vous confirmons ainsi que votre facture est conforme et ne comporte aucune erreur de double facturation. En vous remerciant pour votre vigilance, nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, notre service clientèle reste à votre disposition sous csc@groupe-e.ch ou alternativement du lundi au vendredi, de 7h30 à 17h30, au 0844 20 40 60. Nous serons ravis de répondre à vos questions et de vous accompagner dans vos démarches.

Meilleures salutations,

Groupe E
Votre service clients