



Vos contacts

chez
Elogie-Siemp

— e's —

Elogie-Siemp vous accompagne tout au long de votre parcours résidentiel

Ayant à cœur d'améliorer la relation et la proximité avec vous, nous mettons en place, grâce à nos différents interlocuteurs :

- > une écoute active,
- > une recherche de solutions adaptées,
- > une simplification du traitement de vos demandes.

Ainsi, en fonction de votre problématique ou besoin, **contactez le bon interlocuteur pour un meilleur traitement de votre demande, dans les meilleurs délais.**

Toutes vos demandes sont enregistrées informatiquement afin de vous assurer une traçabilité systématique de vos demandes jusqu'à leur résolution et une meilleure transmission de vos réclamations.

Nous vous assurons une **écoute 24h/24 et 7 jours/7.**

Vos demandes administratives

Pour toutes les demandes administratives **concernant votre bail, le suivi de votre compte locataire ou le paiement de votre loyer et de vos charges**, vous pouvez vous adresser à **Elogie-Siemp Contact** au

01 40 47 55 55.

Nos chargés de relation locataires sont joignables **du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30.**

Pour des raisons de **confidentialité et de sécurité**, lors de votre appel à Elogie-Siemp Contact, il vous sera demandé votre identité, votre numéro de compte locataire figurant sur votre quittance de loyer, ainsi que votre date de naissance.

Ceci, afin de nous assurer que vous êtes bien le titulaire du bail. De plus, **si votre numéro de téléphone est automatiquement identifié**, le conseiller disposera de l'historique de vos précédentes demandes et réclamations.

En fonction de votre demande, le conseiller pourra vous apporter une réponse immédiate ou transférer votre demande au service concerné et équipes compétentes.

Pour joindre Elogie-Siemp Contact, évitez les jours d'affluence...



Pour limiter le temps d'attente lors de votre appel à Elogie-Siemp Contact et joindre un conseiller plus rapidement, évitez le lundi et les heures d'affluence (9h30 à 11h00 et 14h00 à 15h00).

Vos demandes techniques

En cas de problème technique lié aux **équipements de votre logement ou de votre immeuble, des travaux dans votre immeuble ou la propriété des parties communes, votre gardien ou gardienne est votre interlocuteur privilégié.**

Retrouvez son numéro de téléphone et les horaires d'ouverture de la loge sur l'affichage présent dans votre hall.

Vous pouvez également vous rendre sur www.elogie-siemp.paris en cliquant en haut à droite sur « Mon espace locataire », ou directement sur www.extranet.elogie-siemp.paris

Vous pourrez **demandeur une intervention technique ou faire une réclamation et suivre l'avancé de votre réclamation.**



Elogie-Siemp Assistance

En dehors de nos horaires d'ouverture, notre service d'intervention d'urgence, **Elogie-Siemp Assistance** vous permet, pour tous les incidents techniques survenus dans votre immeuble, d'être pris en charge et de répondre à vos besoins.

Du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00 et de 16h30 au lendemain 9h30, les week-ends et jours fériés, ce service est joignable au

0811 36 00 18*

ou **gratuitement** via **Elogie-Siemp Contact** au

01 40 47 55 55

en tapant le «1» pour une mise en relation immédiate.

Ce service vise exclusivement la mise en sécurité et/ou la remise en fonctionnement des équipements et installations dans votre immeuble.

Il prend vos appels et peut, pour les cas les plus urgents, envoyer un prestataire pour réaliser un dépannage ou une mise en sécurité.

*prix d'un appel depuis un poste fixe + 0.06 € TTC/mn

Pour quelles raisons contacter Elogie-Siemp Assistance ?

Sont couverts par **Elogie-Siemp Assistance**, les **incidents** concernant :

- > Le chauffage collectif ou individuel
- > L'ascenseur
- > L'accès aux parties communes :
 - la porte d'entrée d'immeuble (si blocage),
 - la porte d'entrée du parking,
 - la porte d'entrée de la chaufferie,
- > Les réseaux collectifs de distribution et d'évacuation d'eau
- > Les fuites sur robinets généraux au niveau du compteur (colonne, immeuble, logement)
- > L'électricité des parties communes
- > La trappe de désenfumage

Ne sont pas couverts, les incidents tels que :

- > La perte de vos clés d'appartement
- > La coupure du réseau de télévision, de téléphone et d'internet
- > La plomberie, la robinetterie et l'évacuation de vos équipements à l'intérieur de votre logement
- > Les pannes électriques à l'intérieur de votre logement
- > Les demandes administratives
- > Les problèmes de voisinage



En cas d'incendie ou d'incident grave :
> **Appelez d'abord les pompiers en composant le 18 ou 112**

> **puis contactez Elogie-Siemp Assistance**
afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires consécutives, tel qu'un relogement.

> **Et sinon...**

Rendez-vous sur **www.elogie-siemp.paris** puis cliquez en haut à droite sur **Mon espace locataire**. Vous pourrez demander une intervention technique ou faire une réclamation. Vous pourrez également transmettre vos documents.

Sur votre espace locataire, vous pouvez aussi consulter le **solde de votre compte, payer votre loyer en ligne, obtenir des informations pratiques ...**

> **Rendez-vous en agence**

Pour faciliter la gestion de vos demandes, nous vous invitons à prendre **rendez-vous avec votre chargé(e) de clientèle** en appelant Elogie-Siemp Contact ou en déposant une demande sur votre espace locataire. Pour les demandes courantes, ou pour simplement déposer un document, **nos agences restent ouvertes sans rendez-vous le matin uniquement.**