

Vos demandes

**d'intervention**

**technique et**

**réclamations**

écrites

— **ès** —

# VOUS SOUHAITEZ NOUS ADRESSER UNE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE OU UNE RÉCLAMATION... COMMENT ÇA MARCHE ?

## COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE ?

Vous nous sollicitez pour une intervention technique dans votre logement ou dans les parties communes de votre résidence. En cas d'intervention, celle-ci est réalisée par un collaborateur Elogie-Siemp ou par un prestataire mandaté ou agréé.

4 solutions s'offrent à vous : **vous adresser à votre gardien, nous téléphoner, nous écrire en ligne ou par courrier.**



## Et après ?

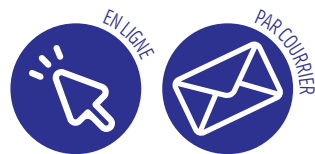
**Votre demande est enregistrée et suivie** jusqu'à sa clôture dans notre logiciel. **Nous prenons en compte votre demande et mettons en œuvre une première action :**

- **Immédiatement, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause.**
- **Dans les 3 jours pour les anomalies graves** pouvant porter atteinte au confort quotidien.
- **Sous 10 jours pour les anomalies courantes.**

À noter que certains délais sont propres à chacun des contrats d'entretien. **Nous vous informons dans tous les cas du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.**

## COMMENT FORMULER UNE RÉCLAMATION ÉCRITE ?

Améliorer votre satisfaction est une de nos priorités. Néanmoins, si vous souhaitez exprimer votre **insatisfaction** par écrit **2 solutions** s'offrent à vous. Vous pouvez **nous écrire sur votre Espace locataire** ou **rédiger un courrier**. Cette réclamation écrite peut porter sur des problèmes d'ordre technique, financier, administratif...



## Et ensuite ?

**Votre demande est enregistrée** dans notre outil dédié. **Sous 8 jours, nous effectuons un premier retour par mail ou courrier** comprenant :

- **Soit une réponse immédiate**, par exemple visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou encore un refus, toujours motivé.
- **Soit un accusé de réception**, précisant le délai de traitement définitif et le service en charge du suivi de votre demande.



### > Nous écrire en ligne

à tout moment, en vous rendant sur le site **elogie-siemp.paris** rubrique **Mon espace locataire**.



### > Vous adresser à votre gardienne ou gardien,

pendant les heures d'ouverture du bureau d'accueil ou en les contactant par téléphone.



### > Nous contacter par téléphone

à Elogie-Siemp Contact, 01 40 47 55 55, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30. Lors de vos appels, pour des raisons de confidentialité, nous sommes amenés à demander votre date de naissance. En dehors des heures d'ouverture d'Elogie-Siemp Contact, pour toute urgence vous pouvez contacter Elogie-Siemp Assistance gratuitement au 01 40 47 55 55 ou au 0811 36 00 18\*.





### > Nous écrire par courrier

à ELOGIE-SIEMP / TSA 50041 / 75924 PARIS CEDEX 19



# UN PETIT CONSEIL...

> Pour toute communication avec nos services et afin d'améliorer le traitement de votre demande, munissez-vous de votre numéro de compte locataire. Quel que soit le canal utilisé, indiquez-nous également votre prénom, nom, une adresse mail et idéalement un numéro de téléphone mobile.



24/24  
7J/7

> Accessible tous les jours, et à toute heure, connectez-vous sur **votre espace** en ligne [extranet.elogie-siemp.paris](http://extranet.elogie-siemp.paris)



Mon  
espace  
locataire



[www.elogie-siemp.paris](http://www.elogie-siemp.paris)