



FICHE PRATIQUE

Demander une intervention technique ou déposer une réclamation écrite

es

Comment faire une demande d'intervention technique ?

Vous trouverez dans cette fiche pratique les principales informations pour formuler une demande, ainsi que les différents moyens à votre disposition pour contacter Elogie-Siemp et le suivi apporté à votre demande.

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.

Quatre solutions s'offrent à vous : vous adresser à votre gardien, nous téléphoner, nous écrire ou sur votre Espace locataire dans la rubrique « Mes demandes » ou par courrier.

Quels sont les délais de réponse ?

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 trois jours** pour les anomalies graves pouvant porter atteinte à votre confort quotidien.
- **Sous 10 jours** pour les anomalies courantes.

À noter : certains délais sont propres à chaque des contrats d'entretien.

Nous vous informons dans tous les cas du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

Et ensuite ?

Votre demande est enregistrée dans notre logiciel. Sous huit jours, nous effectuons un premier retour par mail ou courrier comprenant :

- Soit une réponse immédiate, par exemple pour la visite d'une entreprise, d'un collaborateur, une proposition de rendez-vous, une 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.

Comment formuler une réclamation écrite ?

Améliorer votre satisfaction est une de nos priorités. Néanmoins, si vous souhaitez exprimer un axe d'amélioration par écrit deux 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, etc.



Nous contacter

- **Écrivez-nous** à tout moment, en vous rendant sur votre Espace locataire dans la rubrique « Mes demandes ».
- **Adressez-vous à votre gardienne ou gardien**, pendant les heures d'ouverture de l'espace d'accueil ou en les contactant par téléphone.
- **Contactez-nous par téléphone via le Service Relations Locataires** au **01 40 47 55 55**, du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30.
Lors de vos appels, et pour des raisons de confidentialité, votre date de naissance pourra vous être demandée afin de vérifier votre identité.
En dehors des heures d'ouverture du Service Relations Locataires, pour toute urgence, vous pouvez joindre Elogie-Siemp Assistance gratuitement au 01 40 47 55 55 en tapant 1.
- **Écrivez-nous par courrier** au 8, boulevard d'Indochine 75924 PARIS CEDEX 19.

Astuce

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 **vos prénom, nom, adresse mail et idéalement numéro de téléphone**.



Vos contacts

› **Votre gardien ou votre gardienne,**
dont le numéro de téléphone se trouve
dans le hall de votre immeuble.

› **Le Service Relations Locataires**
au **01 40 47 55 55**
du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30.

**Votre Espace
locataire**



extranet.elogie-siemp.paris

