


! INFORMATION IMPORTANTE !

MISE EN PLACE D'UNE ASTREINTE TELEPHONIQUE POUR LES RECLAMATIONS TECHNIQUES URGENTES

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer la qualité du service rendu et de garantir une meilleure prise en charge des situations urgentes en dehors des horaires d'ouverture de nos antennes, nous vous informons de la mise en place, **dès le 27 avril 2026**, d'une **astreinte téléphonique dédiée aux réclamations techniques urgentes**.

 **Numéro de l'astreinte : 0262 97 93 11**


-  **Horaires :**
- la semaine : du lundi au jeudi de 16h30 à 08h00 le lendemain
 - le week-end : du vendredi 15h00 au lundi 08h00
 - Les jours fériés ;
 - Les jours de fermeture exceptionnelle de nos bureaux (cf. avis d'échéance)


Cette astreinte doit être sollicitée uniquement pour les **dysfonctionnements présentant un caractère d'urgence constatés dans votre logement ou les parties communes de la résidence**, notamment :

- Fuite d'eau importante ou dégât des eaux,
- Panne électrique générale dans le logement,
- Problème de sécurité dans les parties communes (bris de vitrage compromettant la sécurité...),
- Absence totale d'eau ou d'électricité non liée aux fournisseurs,
- Toute situation présentant un risque immédiat pour les personnes ou le logement.

Pour les demandes non urgentes (petites réparations, questions administratives, demandes de renseignement), nous vous invitons à contacter votre antenne aux horaires habituels d'ouverture.

Nous vous remercions pour votre compréhension et restons mobilisés pour assurer votre confort et votre sécurité.

 Afin de faciliter la gestion de votre appel, merci de communiquer vos noms et numéros de dossier comme indiqué sur votre avis d'échéance.

 Toutes interventions réalisées dans le cadre de cette astreinte sera gérée, dans sa facturation, en respectant la réglementation en vigueur en matière de travaux à la charge du locataire.