

DÉLAIS D'INTERVENTION

DEMANDES TECHNIQUES
& RÉCLAMATIONSUnicil^{AL}

Groupe ActionLogement



► FAIRE UNE DEMANDE

Vous pouvez nous transmettre votre demande :

- Via TOUT Simplement dans l'onglet "Nouvelle demande"
- Par téléphone auprès de votre gestionnaire
- Par courrier en renseignant vos références locataires (adresse mentionnée sur vos avis d'échéance)

Un accusé de réception vous sera adressé sous 24h ouvrées.

Pensez à nous communiquer votre adresse e-mail et numéro de téléphone à jour.



► TRAITEMENT DES DEMANDES

Suite à votre demande, une première action sera engagée (ex : prise de rendez-vous, contact du prestataire en charge de l'entretien-maintenance de l'équipement, diagnostic technique) selon les délais suivants :



Type et délais

Exemples

Urgent

> Immédiat

Fuite importante, dysfonctionnement pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes, sinistre, panne générale, etc.

Important

> Sous 3 jours calendaires

Équipement sanitaire défectueux, dysfonctionnement sur l'enveloppe du logement (fenêtre, toit, etc.)

Courant

> Sous 10 jours calendaires

Tout ce qui relève de la charge bailleur et qui touche à la sécurité, la vétusté et la structure*

Entretien programmé

> Selon délais contractuels
(voir ci-dessous)

Chaudières et chaufferie, canalisations, robinetterie, portes automatiques, ascenseur

*Pour rappel, le locataire prend en charge l'entretien et les réparations liées à l'usage quotidien du logement. Consultez le guide "Qui fait quoi ?".

► CONTRATS D'ENTRETIEN & DÉLAIS

► TYPE DE CONTRAT — ► DÉLAIS CONTRACTUELS

- | | |
|---------------------------------------|-------|
| Chaudières individuelles & VMC | 24h** |
| Robinetterie | 48h** |
| Portails collectifs/portes de garages | 24h** |
| Ascenseurs | 4h |
| Chaufferie collective | 4h |



**Le délai peut être adapté en cas d'urgence qualifiée (météo défavorable, fuite importante, engorgement des canalisations, pannes sur les portes automatiques empêchant toute évacuation etc.)

UNE URGENCE TECHNIQUE EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE ?

- Une fuite d'eau importante ou une inondation
- Un départ de feu ou un incendie
- Des dégâts liés aux intempéries : toiture endommagée, arbre déraciné...
- Une panne d'électricité généralisée dans votre immeuble
- Un bris de glace dans les parties communes

URGENCES techniques
04 65 57 91 19
UNICIL

En cas de danger pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes, appelez en priorité le 18 (Pompiers) ou le 17 (Police).



Astreinte disponible du lundi au vendredi de 16h30 à 8h, les week-ends et jours fériés

SUIVI DE VOS DEMANDES

- Un problème signalé non résolu ?
- Un défaut d'information sur le traitement de la demande ?
- Un dysfonctionnement répété ?

Nos équipes accusent réception de votre réclamation sous 8 jours et s'efforcent de vous apporter une réponse personnalisée sous un mois.



Être là pour vous ! Nos équipes sont pleinement mobilisées pour traiter vos demandes dans les meilleurs délais et vous accompagner dans vos démarches. Nous nous engageons à vous écouter et à répondre à vos besoins avec bienveillance. Nous vous remercions de **rester courtois et respectueux**.

TOUT
simplement

POUR VOUS CONNECTER



- Payer **votre loyer en ligne** et de façon totalement sécurisée.
- Trouver les coordonnées de **vos interlocuteurs dédiés**.
- Consulter les données de **vos contrats**.
- Télécharger **vos quittances**.
- Déposer et suivre **vos demandes**.
- Connaître les infos utiles de **votre résidence**.

