

# TRAITEMENT DES DEMANDES

En référence à sa certification Qualibail délivrée par l'AFNOR\*, EBS HABITAT s'engage sur le traitement de vos Demandes d'Intervention Technique (DIT) et réclamations.

## DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

Pour ces demandes reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, EBS HABITAT prend en compte et agit :

- Sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,

## ASTREINTE

En dehors des périodes d'ouverture (nuit, week-end et jours fériés), pour tout dysfonctionnement pouvant porter atteinte à votre sécurité à celle de vos biens ou de l'immeuble, nous vous invitons à contacter notre astreinte au :

**09 69 39 29 05**

- Sous 3 jours ouvrés\* en cas d'anomalies graves\*,
- Sous 10 jours ouvrés pour les anomalies courantes\*,
- Et dans les délais propres à chaque contrat pour les anomalies relevant d'un contrat chaudière, VMC\*, robinetterie.

## PRISE EN COMPTE

La prise en compte correspond à l'enregistrement de votre DIT (Demande d'Intervention Technique) et à un accusé réception qui vous est adressé, puis à la communication de l'action qui est engagée (commande à un prestataire, intervention sous contrat, information sur une charge locative...)

A ce délai de prise en compte, s'ajoute le délai d'intervention d'un prestataire, lequel dépend de l'urgence constatée et de votre disponibilité à accueillir ce prestataire.

## INTERVENTION

Les services et les entreprises chargés d'effectuer des relevés, des travaux d'entretien ou d'amélioration de votre logement, doivent pouvoir y accéder facilement. Merci de faciliter l'accès de votre logement. Le coût des interventions en dépend et sa répercussion sur les loyers également. Si vous ne pouvez être présents lors des passages, laissez votre clé à une personne de confiance, ...

Signer le quitus à l'entreprise qui est intervenue chez vous, atteste que vous êtes satisfait de la bonne exécution et l'achèvement des travaux ou des réparations commandés, pas seulement qu'elle s'est présentée chez vous. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez émettre des réserves et signer.

ENGAGEMENT  
DE SERVICE  
QUALIBAIL  
REF. 113  
AFNOR CERTIFICATION  
[www.afnor.org](http://www.afnor.org)



## INSATISFACTION

Toute insatisfaction doit nous être adressé par un écrit mentionnant votre nom, prénom, adresse (mail adressé à la boite dédiée : [infos@ebshabitat.fr](mailto:infos@ebshabitat.fr) ou courrier avec signature). À réception de l'écrit et pour lequel une réponse ou solution est explicitement ou implicitement attendue, nous faisons une réponse dans les 8 jours ouvrés, qui peut être :

- une réponse définitive,
- une visite d'un prestataire, d'un collaborateur de EBS HABITAT,
- une commande de travaux,
- un refus motivé de non prise en compte,
- un accusé réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

## TROUBLE DE VOISINAGE

Votre voisin n'a pas forcément conscience de vous déranger. Il n'a pas la même perception du bruit ou de la gêne occasionnée. Le mieux est de commencer par en discuter. Vous devez entamer un dialogue avec calme et respect.

Si le trouble perdure, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou adresser votre doléance à :

[clientele@ebshabitat.fr](mailto:clientele@ebshabitat.fr)

Tout trouble doit nous être signalé par un écrit mentionnant votre nom, prénom, adresse (courrier avec signature ou mail adressé à la boite dédiée : [clientele@ebshabitat.fr](mailto:clientele@ebshabitat.fr)), nous vous accusons réception sous un délai de 8 jours ouvrés.

Durant ce délai et si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté, mais nous ne pouvons pas nous substituer aux services de Police et de Gendarmerie.

EBS HABITAT peut éventuellement selon les situations observées et leur localisation, ori-

## ATTENTION

En matière de troubles, seules la police et la gendarmerie ont autorité pour constater et sanctionner (amende).

**Composez le 17.**

## LEXIQUE

\* AFNOR : Agence Française de Normalisation

\* Anomalie grave : dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien (ex. panne de chauffe-eau en hiver)

\* Anomalie courante : dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien (ex. volet chambre bloqué fermé)

\* Jour ouvré : jours et heures de la semaine (du lundi au vendredi) où les bureaux de EBS HABITAT sont ouverts

\* VMC : Ventilation Mécanique Contrôlée, pour son bon fonctionnement, les entrées d'air généralement dans les fenêtres ne doivent pas être bouchées, et les extracteurs d'air situés dans les pièces humides (cuisine, salle de bains, WC) doivent être régulièrement nettoyés par vos soins, le contrat d'entretien VMC ne prévoit pas cette opération.

