

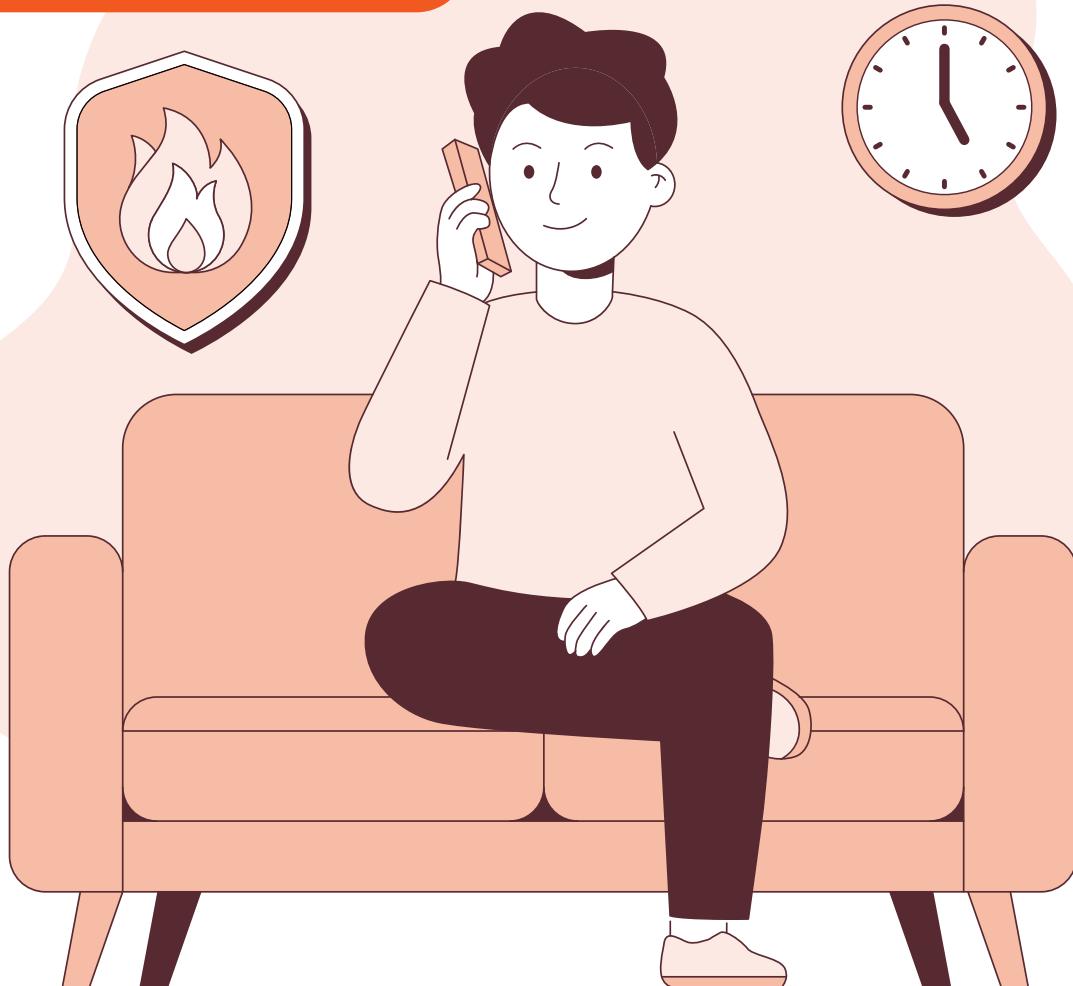
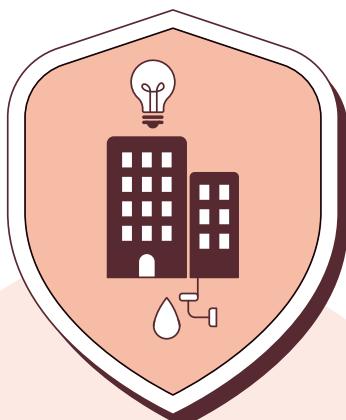
Les tutos d'Ekidom !

Recommandations et astuces
pour une bonne location.

L'ASTREINTE EKIDOM, UN SERVICE EN PLUS

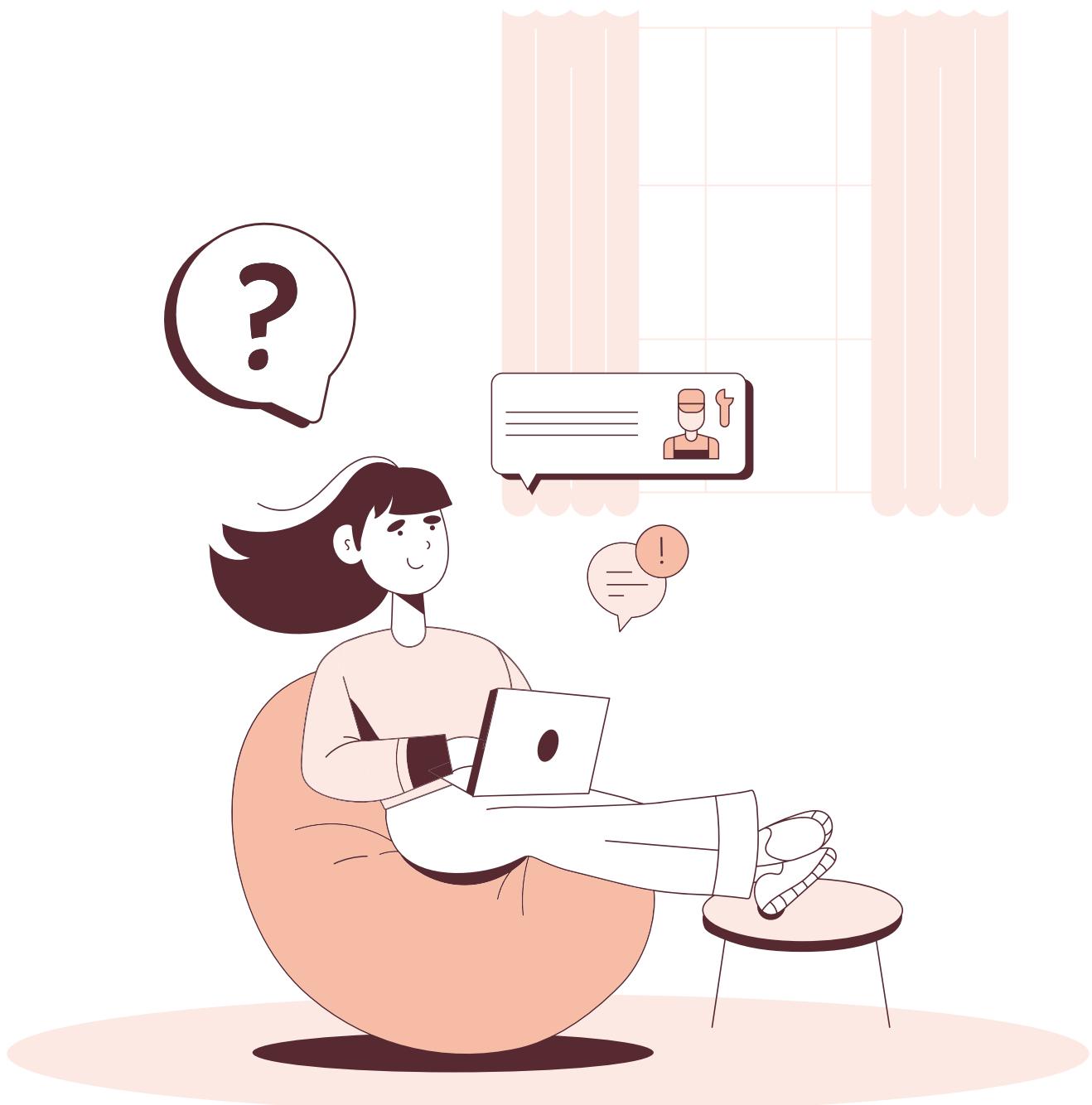
L'ASTREINTE GARANTIT VOTRE SÉCURITÉ LE SOIR ET LE WEEK-END

Une astreinte a été mise en place pour assurer la sécurité de votre résidence le soir à partir de 17h, le week-end et les jours fériés en dehors des heures d'ouverture de nos agences de proximité.



> À quoi sert-elle ?

- **En cas de problème urgent**, l'astreinte permet d'obtenir de l'aide rapidement.
- **En appelant le numéro d'astreinte** (**05 49 44 69 17**), vous êtes pris en charge par un centre d'appel qui vous répond et vous oriente.
- **En fonction de votre demande**, il vous communique les référents techniques (contrats d'entretien) pour intervenir dans votre logement (chauffage, VMC, électricité, débordement ou serrurier) et vous apporte une première réponse.



✓ Les situations urgentes

Voici les situations où vous pouvez appeler l'astreinte
dans le cas où votre résidence ou logement serait impacté.



Un incendie



Un événement climatique majeur
(tempête, orage violent)



Un dégât des eaux important non maîtrisable



Un déclenchement d'alarme incendie dans un logement



Une porte ou fenêtre à sécuriser après l'intervention des secours



Une colonne d'évacuation bouchée



Une coupure d'électricité dans les parties communes



Une ouverture accidentelle des trappes de désenfumage en cas de pluie

✗ Les situations non urgentes

En dehors des situations énoncées ci-dessus,
voici les situations qui ne sont pas considérées comme une urgence pour l'astreinte :



Problème mineur
(ex : petite fuite, ampoule grillée dans un appartement)



Panne d'appareil électroménager personnel



Badge perdu



Rendez-vous administratifs avec EKIDOM à déplacer



En résumé,

Comment ça marche ?

- 01** VOUS APPELEZ LE 05 49 44 69 17
- 02** UN OPERATEUR PREND EN CHARGE VOTRE DEMANDE.
- 03** LES PROFESSIONNELS INTERVIENNENT SI L'URGENCE EST CONFIRMÉE.



ASTUCE

Gardez le numéro de l'astreinte à portée de main :



05 49 44 69 17

de 17h à 8h30, le week-end et jours fériés

➤ Bon à savoir

À chaque astreinte, l'ensemble des collaborateurs, techniciens, équipes administratives, directeurs ou entreprises partenaires sous contrat se mobilise dans un dispositif coordonné.

Cette organisation permet d'assurer une réponse rapide et efficace à toutes vos urgences, garantissant la continuité de service et la sécurité des interventions.

Nous vous remercions de respecter leur travail et de faciliter leur intervention : votre considération et votre collaboration sont essentielles pour permettre aux équipes d'assurer la continuité du service et la sécurité de tous et dans les meilleures conditions.