



Brennushabitat
Le Sens de l'Habitat

CHARTRE QUALITE

8 ENGAGEMENTS AU SERVICE DE LA QUALITE DE VIE

1 – ACCUEIL

Vous entrez dans un appartement BRENNUS HABITAT, nous vous accueillons dans les meilleures conditions

2 – CONFORT

*Une qualité du logement loué
BRENNUS HABITAT s'engage à votre entrée dans les lieux à vous louer un logement propre et dont le fonctionnement des équipements a été vérifié.*

3 – ECOUTE

*Une vérification de la satisfaction
BRENNUS HABITAT s'engage à vous contacter dès votre entrée dans les lieux pour s'assurer que votre installation s'est bien déroulée et à vous interroger tous les ans afin de mesurer votre satisfaction*

4 – INFORMATION

BRENNUS HABITAT s'engage à vous informer sur les travaux qui vont être réalisés dans votre résidence

5 – REACTIVITE

*Une prise en compte rapide des demandes (hors urgences que nous gérons immédiatement)
BRENNUS HABITAT s'engage à prendre en charge sous **48 heures** vos problèmes techniques*

6 – EFFICACITE

*Une qualité des interventions techniques
BRENNUS HABITAT s'engage à vérifier à votre demande la qualité des interventions ou réparations effectuées dans votre logement*

7 – ASSISTANCE PERSONNALISEE

Nous vous informons sur l'état de votre compte et vous aidons dans vos difficultés financières passagères

8- ASSISTANCE TECHNIQUE 24 / 24 H- 7 jours/7

En dehors des heures d'ouverture des loges et bureaux, une équipe est à votre disposition au 0800 802 810.

ENGAGEMENT N° 1

Un accueil privilégié

***Vous entrez dans un appartement BRENNUS HABITAT,
nous vous accueillons dans les meilleures conditions :***

***A l'Agence :
16 Grande Rue à SENS
Du Lundi au Vendredi
de 9 H 30 à 19 H 00
Et le Samedi
de 9 H 30 à 13 H 00***

***Au Siège :
26 Bld Maréchal Foch à SENS
Du Lundi au Jeudi
de 8 H 30 à 12 H 00
et de 13 H 45 à 18 H 00
Et le Vendredi
de 8 H 30 à 12 H 00
et de 13 h 45 à 17 H 00***



Un livret d'accueil

***Dès votre entrée dans les lieux, un livret d'accueil vous est remis.
Il contient de nombreux conseils pratiques et utiles concernant la vie
dans votre logement***

***Vous y trouverez les coordonnées de :
Votre gardien ou régisseur et de votre chargée de clientèle***

Vous bénéficiez ainsi d'un contact personnalisé

ENGAGEMENT N° 2

CONFORT

*Une qualité du logement
Nous nous engageons sur la qualité de votre nouveau logement*

*Vous entrez dans un logement propre
Les équipements ont été contrôlés et fonctionnent
La propreté des parties communes est assurée régulièrement*

ENGAGEMENT N° 3

ECOUTE

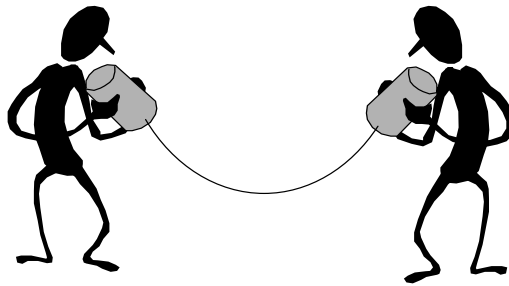
*Votre satisfaction est notre priorité
Nous nous engageons à vous interroger sur vos conditions de vie
dans votre logement*

*Afin de toujours améliorer notre service, nous nous engageons à vous
interroger dès votre entrée dans les lieux par l'intermédiaire de notre
service qualité sur votre satisfaction tant dans les prestations que nous
vous offrons que dans la qualité de nos relations et dans la mesure du
possible à prendre en compte vos remarques*

*Tous les ans, nous procéderons à une enquête de satisfaction pour prendre
en compte vos besoins
Nous nous engageons à vous en communiquer les résultats*

ENGAGEMENT N° 4

INFORMATION



Nous nous engageons à vous informer 15 jours à l'avance de la date de début des travaux afin que vous puissiez vous organiser en conséquence

*Vous êtes informés des travaux prévus
Afin d'assurer votre bien-être et de garantir la qualité de notre patrimoine, nous effectuons périodiquement des travaux importants dans nos immeubles (ravalement, modernisation des ascenseurs, peinture des cages d'escalier...)*

*L'entretien des parties communes
est effectué et contrôlé régulièrement
Votre gardien ou régisseur et votre chargé de clientèle sont à votre écoute
pour tout désordre que vous leur signalerez*

ENGAGEMENT N° 5

REACTIVITE

Vous rencontrez un problème technique, nous nous engageons à le prendre en compte sous 48 heures



*Toutes vos demandes
sont enregistrées de manière systématique*

Nous les analysons et nous engageons sous 48 heures à les satisfaire ou à vous informer de la suite de leur traitement

*En cas d'urgence
nous mettons tout en œuvre pour intervenir pendant les heures de bureaux
ou par notre service d'astreinte 0 800 802 810 en dehors de ces horaires*

*Pour être parfaitement performants, nous garantissons ce délai dans 6
domaines principaux :*

*Electricité, chauffage, eau froide et chaude, fuites d'eau, ascenseurs, portes
d'entrées et de parking*

ENGAGEMENT N° 6

EFFICACITE

Une qualité des interventions techniques

Pour toute demande écrite demandant un contrôle des travaux effectués dans votre logement, nous déléguerons un technicien (en plus du contrôle effectué soit par notre chargé de groupe, soit par notre régie)

*Les équipements collectifs
font tous l'objet de contrat d'entretien
Nous accordons une vigilance toute particulière aux pannes répétitives*

Dès qu'une panne devient récurrente ou que les délais d'intervention ne sont pas tenus par nos prestataires, nos propres techniciens effectuent un diagnostic et vous en êtes informés par voie d'affichage

ENGAGEMENT N° 7

Une assistance personnalisée

Nous vous informons sur l'état de votre compte et vous aidons dans vos difficultés financières passagères

Afin de faciliter le règlement de votre loyer nous vous proposons des moyens de paiements simples et efficaces nous vous conseillons le prélèvement automatique de votre loyer à date fixe, ce qui vous évite tous soucis, risque d'oubli et relances inutiles et facilite la gestion de votre budget

Sur simple appel auprès de votre chargée de groupe et pour des raisons de confidentialité, après lui avoir communiqué votre numéro de contrat nous vous informons sur le solde de votre compte

En cas d'erreur de notre part, nous vous adressons un remboursement dans les 48 heures

VOUS AVEZ DES DIFFICULTES PASSAGERES ?

N'hésitez pas à en parler au plus tôt à votre chargée de groupe qui recherchera avec vous des solutions de rétablissement de votre situation

ENGAGEMENT N° 8

ASSISTANCE TECHNIQUE 24/24 H 7 jours/7

*En dehors des heures d'ouverture des loges et bureaux, une équipe est à votre disposition pour vous aider en cas de problèmes techniques graves
au 0 800 802 810*