



## DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES (DIT)

### Qu'est-ce que c'est ?

C'est le premier contact pris par le locataire avec DOMANYS ou un de ses prestataires pour une intervention technique dans son logement ou dans les parties communes de son immeuble (hall, cage d'escalier, ascenseur...).

Pour tout dépannage concernant la plomberie, la robinetterie, l'électricité, la menuiserie, la quincaillerie et la serrurerie

### APPELEZ DIRECTEMENT L'ENTREPRISE MULTISERVICES



# 03 85 46 92 34

APPEL GRATUIT du lundi au vendredi de 8h à 18h

En dehors des heures ouvrées ci-dessus, en cas d'urgence, l'astreinte dépannage Multiservices fonctionne du lundi au vendredi de 18h à 20h et les week-ends et jours fériés de 8h à 20h, en appelant Domanys Urgence au 03 86 46 11 98.

Pour tout dépannage concernant le chauffage individuel, la ventilation et les panneaux solaires

### APPELEZ DIRECTEMENT L'ENTREPRISE

#### ENGIE HOME SERVICES

09 77 40 58 22 (prix d'un appel local)  
du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30

Merci de préciser votre référence locative présente sur votre échéancier

En dehors des heures ouvrées ci-dessus, en cas d'urgence, l'astreinte chauffage individuel, ventilation et panneaux solaires fonctionne du lundi au vendredi à partir de 17h30 et 24h/24h les week-ends et jours fériés, en appelant Domanys Urgence au 03 86 46 11 98.

Pour tout autre dépannage ou pour savoir où en est le traitement de ma demande d'intervention technique

Vous pouvez effectuer directement votre demande sur votre agence en ligne – MAEL.

Les conseillères clientèle de notre Centre Relations Clients sont également à votre écoute au



Lundi au Vendredi 8h30 - 12h00 et 13h30 - 17h00

## RÉCLAMATIONS

### Qu'est-ce que c'est ?

Document écrit (courrier ou e-mail) daté, signé et transmis à DOMANYS, portant sur des motifs d'insatisfaction et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage et/ou de quittancement. Le nom et l'adresse de l'auteur de la réclamation doivent figurer sur le courrier de façon lisible.

### Comment transmettre une réclamation à Domanys ?

#### Courrier postal

Domanys  
9, rue de DOUAUMONT – BP 36  
89010 AUXERRE Cedex

#### Courrier électronique

siegesocial@domanys.fr

Vous pouvez également transmettre votre réclamation écrite à votre agence par courrier postal ou directement pendant les horaires de la permanence.

### Quel est le traitement des réclamations ?

Nous assurons le suivi de votre réclamation jusqu'à la réponse définitive.

Une réponse vous est transmise dans les 8 jours. Selon les cas, il peut s'agir :

- des éléments de réponse immédiate (visite d'une entreprise, d'un Technicien de DOMANYS, proposition de RDV, commande de travaux...) ou d'un refus motivé de non prise en compte,
- à défaut de réponse immédiate, d'un accusé de réception de votre réclamation en vous précisant le délai de traitement définitif et le responsable de suivi.

DOMANYS s'engage à vous communiquer une réponse définitive au plus tard sous 30 jours. Dans le cas d'une réclamation pour troubles de voisinage, vous trouverez le détail de la marche à suivre ainsi que de nombreux conseils dans la charte de bon voisinage

[www.domanys.fr](http://www.domanys.fr)

