

NOS ENGAGEMENTS QUALITE

Notre charte qualité est une garantie de service autour de laquelle tous les personnels de Brennus Habitat se mobilisent afin que chacun d'entre vous puisse bénéficier d'une bonne qualité de service. Chaque année, Brennus Habitat procédera à une enquête de satisfaction afin de toujours mieux prendre en compte vos attentes.

Nos engagements et les informations que nous souhaitons porter à votre connaissance sont les suivants :

- ➊ Lors de votre entrée dans les lieux dans un logement situé au sein de l'agglomération du Grand Sénonais, votre logement est nettoyé.
- ➋ Lors de votre entrée dans les lieux, tous les équipements de votre logement sont vérifiés. Si un dysfonctionnement d'un équipement (chaudière, radiateur, interphone, réception TV, tableau électrique, volets, volets roulants...) nous est signalé dans le mois de votre entrée dans les lieux, Brennus Habitat prend la réparation en charge.
- ➌ Votre gardien(ne) est à votre disposition pour assurer la gestion quotidienne de l'immeuble, vous conseille et répond à vos demandes. Il ou elle dispose d'un bureau d'accueil et d'un téléphone portable dont les coordonnées vous ont été communiquées. Votre gardien(ne) peut également vous indiquer la fréquence du nettoyage des parties communes et des espaces extérieurs.
- ➍ Pour vos sollicitations de **nature administrative** (candidats à la location, gestion locative, impayés...) vous devez appeler le **03 86 95 34 00**. Vous serez mis en relation avec le bon interlocuteur.

Pour vos sollicitations de **nature technique** (infiltrations, problème de menuiserie...) vous devez appeler le **03 86 64 70 70** ou envoyer un mail à l'adresse suivante demande.technique@brennushabitat.com. Toutes vos remarques sont enregistrées informatiquement. Pour un traitement rapide, vous êtes directement mis en relation avec le service compétent et une réponse vous est donnée.

Vous avez également la possibilité de nous adresser vos sollicitations par courrier ou en vous rendant directement à notre siège social du lundi au vendredi (fermé au public le mercredi) de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

- ➎ Pour les réclamations de **nature technique urgentes dans les parties communes de l'immeuble**, vous pouvez appeler notre service d'urgence

0 800 960 026 (appel gratuit)
de 17h à 8h30 et de 12h à 13h30, ainsi que les weekends et les jours fériés

Evidemment, en cas de sinistre grave (incendie, fuite de gaz...), il vous appartient d'appeler immédiatement les services d'urgences concernés ⇒ **Pompiers 18**.

⑥ La liste des prestataires qui interviennent pour la maintenance de vos équipements (ascenseur, chauffage et plomberie) vous est communiquée lors de votre entrée dans les lieux. Elle est également consultable sur notre site internet **www.brennushabitat.com** dans la rubrique « Je suis locataire ». En cas de dysfonctionnement, il vous appartient de prendre directement contact avec le prestataire concerné.

⑦ Suite à votre demande, Brennus Habitat ou son prestataire s'engage à prendre contact avec vous dans un délai de 3 jours. Afin de faciliter nos communications, il est souhaitable de nous transmettre systématiquement votre adresse mail et votre numéro de téléphone portable.

⑧ Si nous réalisons des travaux dans votre immeuble, vous en êtes avertis au moins huit jours avant le démarrage. S'il s'agit de travaux importants, Brennus Habitat organise une réunion de concertation afin de vous présenter les travaux, leurs durées et les améliorations recherchées.

⑨ Lors du congé de votre logement, une visite conseil est systématiquement organisée, elle permet de faire le point sur les travaux à réaliser avant votre départ effectif. Lors de votre départ, un état des lieux est réalisé avec vous et signé de part et d'autre.

⑩ Si vous souhaitez changer de logement, nous prenons en compte votre demande. Cette demande doit être motivée et le logement que vous souhaitez libérer doit être en bon état d'habitabilité. Brennus Habitat vous tiendra informé de l'avancement de votre dossier.

⑪ Vous pouvez accéder à la propriété des logements que Brennus Habitat met en vente. Des conditions particulières de prix vous sont accordées. Toutes les informations relatives à la vente de logement sont présentes sur notre site internet **www.brennushabitat.com** dans la rubrique « Devenir Propriétaire ».

⑫ A la signature de votre bail, il vous est expliqué toutes les démarches à effectuer (ouverture de compteurs, ligne téléphonique...), des conseils pour mieux vivre dans votre logement et avec vos voisins vous sont donnés, des documents pratiques vous sont remis : Ils vous seront utiles pendant toute la durée de votre location.

⑬ Les informations à caractère personnel recueillies lors du dépôt de votre demande de logement ou au titre du contrat de location font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du patrimoine immobilier à caractère social de notre organisme. Conformément aux lois « Informatique & Liberté » et « RGPD », vous pouvez exercer vos droits d'accès aux données ou de rectification en adressant directement votre demande à l'adresse suivante : **dpo@brennushabitat.com**