

EFIDIS assistance

→ **0820 00 10 20**

0,12 € TTC
la minute

→ Dans les parties communes...



EFIDIS Assistance est un service complémentaire qu'EFIDIS met à votre disposition pour le **dépannage des installations suivantes** :

- chauffage collectif,
- eau chaude collective,
- chaudière individuelle au gaz avec VMC*,
- ascenseur,
- porte d'entrée d'immeuble (si blocage),
- porte d'entrée de parking,
- réseaux collectifs de distribution et d'évacuation d'eau.

*Ventilation mécanique contrôlée

→ En dehors des heures ouvrables

Ce service doit être appelé **seulement en dehors des heures ouvrables** :

- en semaine, de 17 h 00 au lendemain 9 h 00,
- les week-ends (du vendredi 17 h 00 au lundi 9 h 00),
- les jours fériés.

Le reste du temps, c'est auprès de votre gardien, de votre conseiller client ou de votre direction régionale que vous devez signaler une panne.

→ Une garantie de rapidité

L'entreprise mandatée par EFIDIS Assistance intervient **dans les deux heures en moyenne*** suivant votre appel.

* Ce délai s'étend à six heures pour les chaufferies collectives et à vingt-quatre heures pour les chaudières individuelles au gaz.

Dimanche, 14 h 00 : l'ascenseur est en panne... Mardi soir, 21 h 00 : la porte du parking est bloquée... Appelez EFIDIS Assistance au 0820 00 10 20.

→ Une garantie d'efficacité

Tous les appels sont enregistrés.

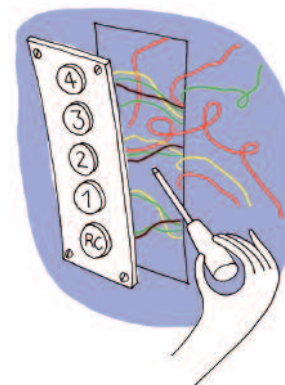
Ainsi, EFIDIS Assistance peut à tout moment vérifier que votre demande a été prise en compte et vous renseigner sur la réponse apportée.

Des contrôles réguliers sur les interventions menées au nom d'EFIDIS assistance sont réalisés, soit auprès de vous, soit auprès de l'entreprise qui est intervenue.

En cas d'incidents graves (incendie, explosion...) appeler les pompiers (18) pour les régler.

Puis, appeler EFIDIS Assistance afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires consécutives à ces incidents tel qu'un relogement par exemple.

EFIDIS Assistance, le confort et la sécurité au quotidien



? QUESTIONS / RÉPONSES

• Est-ce que je peux faire appel à EFIDIS Assistance lorsque mon gardien est en vacances ou absent ?

En l'absence de votre gardien, dans la journée et pour des problèmes relatifs aux installations de votre immeuble (cf. liste ci-dessous), vous devez joindre votre direction régionale dont le numéro de téléphone figure sur vos avis d'échéance. EFIDIS Assistance n'intervient qu'**en dehors des heures ouvrables**. Dans tous les autres cas qui ne concernent pas les installations de votre immeuble, vous devez joindre votre direction régionale ou attendre le retour de votre gardien pour les problèmes qui ne sont pas urgents.

• Est-ce qu'EFIDIS Assistance peut faire quelque chose si je perds mes clés d'appartement ?

Non, EFIDIS Assistance fait intervenir, sur votre appel, des entreprises pour le dépannage des installations suivantes :

- **chauffage et eau chaude collectifs,**
- **chaudière individuelle au gaz avec VMC,**
- **ascenseur,**
- **porte d'entrée d'immeuble (si blocage),**
- **porte d'entrée de parking,**
- **réseaux collectifs de distribution et d'évacuation d'eau.**

EFIDIS assistance

→ **0820 00 10 20** 0,12 € TTC
la minute

Le **dépannage** rapide des
installations de votre immeuble
la nuit, le week-end et les jours fériés.

