

DYSFONCTIONNEMENTS TECHNIQUES : DELAIS CONTRACTUELS ILE-DE-FRANCE

EQUIPEMENTS	Type d'intervention - Dépannage	Permanence		Délai max intervention*
CHAUFFAGE COLLECTIF	Chauffage et/ou ECS (Eau Chaude Sanitaire): insuffisances ou des interruptions généralisées	7 jours sur 7	24h sur 24	6h
	Chauffage et/ou ECS: insuffisances ponctuelles	7 jours sur 7	24h sur 24	24h
	Ventilation: non-fonctionnement	7 jours sur 7	24h sur 24	24h
CHAUFFAGE INDIVIDUEL	Chauffage et/ou ECS: non-fonctionnement : impact sur la cage d'escalier	7 jours sur 7	6h30 à 22h30	8h
	Chauffage et/ou ECS: non-fonctionnement : impact individuel	7 jours sur 7	6h30 à 22h30	24h
	Ventilation: non-fonctionnement	7 jours sur 7	6h30 à 22h30	24h
ACCES / PARKING	Dysfonctionnements des portes, portails et/ou barrières automatiques	7 jours sur 7	24 heures sur 24	02h
ASCENSEURS	Désincarcération	7 jours sur 7	24 heures sur 24	45 minutes
	Dysfonctionnement de la machinerie de l'ascenseur	7 jours sur 7	24 heures sur 24	03h
ROBINETTERIE / PLOMBERIE / VMC	Dépannage urgent (dégât des eaux ou coupure générale d'au moins un logement)	Lundi au vendredi	8h à 12h et 14h à 18h	24h
	Dépannage courant / robinetterie	Lundi au vendredi	8h à 12h et 14h à 18h	1 passage par semaine 2 passages pour les résidences de plus de 400 logements
	Ballon ECS	Lundi au vendredi	8h à 12h et 14h à 18h	2 jours ouvrés** + 2 jours ouvrés si remplacement de pièce
	VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)	Lundi au vendredi	8h à 12h et 14h à 18h	5 jours ouvrés

* Première intervention. Le dysfonctionnement peut nécessiter plusieurs interventions avant sa résolution (exemples : demande de devis ou commande de pièces de rechange)

** Hors week-end et jours fériés