

Antony, le 10 janvier 2022

Nos réf. : 30820 - MJA/ELED

Objet : Traitement des réclamations techniques

A l'attention de Mesdames et Messieurs les Locataires

Afin de répondre dans les meilleurs délais à vos réclamations techniques et de vous garantir un suivi, Pierres et Lumières a mis en place des plans d'actions d'amélioration concernant le traitement de ces réclamations.

Vous voulez émettre une réclamation technique ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

1/ Contactez votre gardien et si cela est nécessaire, formulez une réclamation sur un cahier à la loge

Toutefois si votre gardien ne peut traiter votre demande, merci de nous adresser votre demande par écrit.

2/ Formulez votre réclamation par mail

La boîte mail accueil@plumieres.fr vous est dédiée.

3/ Adressez un courrier par voie postale à Pierres et Lumières

112, avenue Aristide Briand 92160 Antony

4/ Adressez un courriel sur le site WEB de Pierres et Lumières

<https://www.pierres-et-lumieres.com>

puis sélectionner « Contact »

Dès réception de votre demande écrite, un numéro de référence informatique lui sera attribué, nous permettant de suivre et de contrôler les suites données.

5/ Contacter en direct les prestataires sous contrat

Pour tout dysfonctionnement lié à la robinetterie ou à la chasse d'eau, à la production de chauffage ou d'eau chaude sanitaire, à l'ascenseur ou à la porte de garage, nous vous invitons **à contacter directement les entreprises** dont les coordonnées sont affichées dans les halls d'immeubles.

6/ Contacter le service d'astreinte de Pierres et Lumières

En dehors des horaires et jours ouvrables de Pierres et Lumières soit du lundi au vendredi entre 18h le soir et 8h le matin et 24h/24 le week-end et les jours fériés, vous pouvez appeler le service d'astreinte pour les incidents graves et les réparations urgentes.

Prestataire : SOFRATEL – Numéro vert gratuit - **Composez le 0800 779 824**

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Directeur Général

Eric LEDOUX