



## Charte Qualité de Service

### *Le locataire au cœur de nos préoccupations*

Depuis 2003 Dinan Codi Habitat s'est engagé dans une démarche de qualité de service auprès de ses locataires. Ecoute, information, conseils, accueil, le personnel de Dinan Codi Habitat se mobilise pour vous offrir le meilleur service.

### **Nos 8 engagements :**

#### **1. Nous vous conseillons à votre entrée dans le logement.**

*Une chargée de clientèle vous accueille lors d'un rendez-vous personnalisé. Un chargé d'état des lieux fait le tour du logement et vous donne des conseils sur le fonctionnement et l'entretien des équipements.*

#### **2. Nous vous communiquons les noms de vos interlocuteurs.**

*Nous nous engageons à fournir les coordonnées de vos interlocuteurs lors de la signature du contrat de location et durant toute la période d'occupation de votre logement.*

#### **3. Pour votre confort, nous vérifions le bon état de votre logement.**

*Nous nous engageons à maintenir en bon état de fonctionnement les équipements de votre logement.*

#### **4. Nous veillons avec vous au nettoyage des parties communes.**

*Nous nous engageons à veiller au respect de la propreté des parties communes à vos côtés.*

#### **5. Nous prenons en compte toutes vos demandes d'interventions techniques.**

*Nous prenons en charge votre réclamation.*

#### **6. Pour votre sécurité, nous assurons le contrôle technique régulier de votre patrimoine.**

*Nous vous assurons un contrôle technique de notre patrimoine une fois par an.*

#### **7. Pour votre tranquillité, nous rappelons les règles de bon voisinage.**

*Nous nous engageons en cas de trouble signalé par écrit, à vous répondre, à effectuer une étude de la situation et à rechercher toutes les réponses au conflit.*

#### **8. 24H/24 en cas d'incident grave, nous pouvons être joints.**

*Nous nous engageons 24h/24h, à pouvoir être joints grâce au numéro Indigo : 0820.20.33.85.*