

Nouveau service à partir du 2 janvier 2023

## **Urgences 3F**

**À partir de janvier 2023, un nouveau service est mis en place : Urgences 3F. Ce service gratuit d'alerte des services de 3F remplace l'ancien service Urgences week-end et l'étend aux nuits en semaine. Découvrez quand, comment et pourquoi le contacter.**



### **À QUEL NUMÉRO ?**

- **Immobilière 3F** : 01 40 711 701
- **3F Seine et Marne** : 01 40 711 701
- **3F Notre Logis** : 03 20 67 95 46
- **3F Normandie** : 09 70 820 401

Pour les sociétés ci-dessous, les numéros restent inchangés par rapport à votre ancien service Urgences week-end :

- **3F Centre Val de Loire** : 09 70 81 85 80
- **3F Grand Est** : 09 70 81 85 80
- **3F Occitanie** : 09 70 81 85 80
- **3F Sud** : 04 91 30 18 18
- **Immobilière Rhône-Alpes** : 09 70 81 85 80

## QUAND CONTACTER URGENCES 3F ?

**En cas d'incendie ou d'incident grave, appelez d'abord les pompiers au 18.**

**En cas de désordre sur les réseaux d'électricité et de gaz, appelez d'abord :**

- ENEDIS Secours : 09 726 750 XX (remplacer XX par le numéro de votre département), pour l'électricité,
- GRDF Secours : 0800 47 33 33 , pour le gaz.

**Ensuite seulement** appelez **Urgences 3F**.

**Vous pouvez contacter Urgences 3F la nuit, et les week-end et jours fériés, c'est-à-dire en dehors des heures et des jours de présence de votre [gardien ou gardienne](#) et du [Service Clientèle 3F](#).**

### La nuit

- Chaque nuit du lundi au vendredi, **de 18h à 9h**

### Les week-ends

- **En continu** du vendredi 18h au lundi 9h

### Les jours fériés

- De la veille du jour férié à partir de 18h, jusqu'au lendemain matin du jour férié à 9h.

## POUR QUELS MOTIFS ?

### En cas d'incidents graves

**Vous devez contacter Urgences 3F** si vous constatez dans votre résidence un **incident très grave** qui nécessite une prise en charge immédiate car il y a des risques pour la **sécurité** des personnes et des immeubles :

- des toiture envolées, des chutes d'arbres ou de candélabres, un risque de chute de bardages ou de volets par suite d'une tempête ;
- une inondation, des remontées d'eau dans les parties communes par suite d'un orage violent ou d'une crue ;
- un incendie ;
- une explosion ;
- une fuite de gaz ;
- une intoxication au monoxyde de carbone ;
- une personne bloquée dans un ascenseur ;
- une porte d'ascenseur ouverte sur le vide ;
- un accident d'ascenseur ;
- la chute d'un balcon ;
- des émeutes et rixes avec dégradation sur la résidence ;
- un tremblement de terre.

### En cas d'incidents techniques généralisés

**Vous pouvez contacter Urgences 3F** si vous constatez dans votre résidence un **incident technique grave** qui génère de **gros désagréments** pour l'ensemble des locataires et qui nécessite une intervention urgente, en particulier s'il y a :

- une panne totale de chauffage collectif ;
- une coupure générale d'eau froide ;

- une coupure totale d'électricité en parties communes ;
- une grosse fuite d'eau froide ou d'eau chaude non maîtrisable.

## **En cas d'incidents techniques localisés**

Si vous constatez dans votre résidence ou dans votre logement un **incident technique peu grave**, vous pouvez contacter Urgences 3F pour une intervention immédiate ou une mise en sécurité.

Aussi, vous pouvez appeler Urgences 3F si vous constatez que :

- la porte de parking est bloquée fermée et que cela empêche la sortie des véhicules ;
- la porte de votre hall est bloquée fermée ;
- votre ascenseur vient de tomber en panne ;
- des eaux usées s'écoulent dans les parties communes de votre immeuble ;
- l'exutoire de fumée (Skydome) est resté ouvert alors qu'il y a de fortes intempéries ;
- la vitre de la porte de hall ou de l'espace d'accueil du gardien est cassée ;
- il y a des salissures dans les parties communes (hall, palier, escaliers, ascenseur) de type excréments, urines, vomissures, corps gras (huile ou boisson renversée), verre cassé ;
- il y a un danger électrique avec risques d'électrocution dans les parties communes ou les espaces extérieurs (borne lumineuse extérieure avec fils apparents, ou arrachage du tableau électrique, etc).

## **Vous pouvez également appeler Urgences 3F si vous constatez, dans votre logement, qu'il y a :**

- une fuite importante ou une infiltration non maîtrisable par la fermeture au compteur signalée par les pompiers ;
- une remontée des eaux usées des voisins sans utilisation de vos équipements sanitaires (WC, évier, douche, etc) ;
- un danger électrique :
  - o écoulement d'eau sur vos prises électriques, sur vos luminaires ;
  - o étincelles électriques sur un vos équipements (compteurs, prises électriques).

## SERVICE PAYANT D'OUVERTURE DE PORTE

Si vous ne pouvez plus ouvrir la porte de votre logement, vous pouvez bénéficier de **l'intervention d'un serrurier missionné par le service Urgences 3F** avec des **prix négociés** en dessous du prix du marché des serruriers qui interviennent 24/24 - 7/7.

Cette prestation est **payante** car elle est d'ordre locatif.

Le serrurier ne se déplacera à votre domicile que si vous avez donné votre **accord par un SMS** pour cette intervention payante.

Vous devrez payer directement la facture au serrurier qui se déplacera pour procéder soit :

- à l'ouverture de votre porte
- au changement de votre serrure.

## URGENCES 3F NE TRAITE PAS...

**Urgences 3F ne traite pas les dysfonctionnements qui ne relèvent pas d'une urgence**, et ne traite pas non plus les demandes administratives.

Pour tout problème **non urgent**, merci de contacter, selon les cas :

- le Service Clientèle, ou votre interlocuteur privilégié chez 3F, à leurs heures d'ouverture ;
- les services de police ;
- votre assurance.

Voici quelques **exemples** de problèmes non-urgents pour lesquels il est inutile de solliciter le service Urgences 3F :

- une fuite en goutte à goutte dans votre logement (radiateurs, chasse d'eau, robinets divers, canalisations, etc) ;
- une infiltration en goutte à goutte (plafond, fenêtre) ;
- un appareil électroménager dont l'eau ne s'évacue pas correctement (lave-vaisselle, lave-linge) ;

- un équipement sanitaire bouché (évier, lavabo, lave-mains, baignoire, etc) ;
- une fosse septique pleine ou qui déborde ;
- une serrure de porte de caves ou de porte de boîte bloquée ;
- la chute de vos clés dans la fosse ascenseur ;
- une coupure du réseau de télévision, de téléphone et d'internet ;
- une panne électrique à l'intérieur de votre logement (disjoncteur, prises, interrupteur, etc) ;
- une panne d'antenne TV ;
- la présence de nuisibles ou d'insectes (rat, cafards, guêpes, frelons...) ;
- un vide ordures bouchés ;
- un problème de stationnement ;
- un problème de voisinage ;
- un cambriolage ;
- une demande administrative.