

# PANNE OU PROBLEME TECHNIQUE CHEZ VOUS?

## MARCHE A SUIVRE

Quoi	Qui	Comment
1. Mince, un problème...	Moi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un problème technique apparaît et je n'arrive pas le résoudre avec le mode d'emploi ou avec l'aide d'un voisin ; comme, par exemple, pour un problème d'utilisation, un écoulement bouché, ou une poignée desserrée.</li> <li>Dans le doute je n'hésite pas à contacter le groupe technique pour m'orienter.</li> </ul>
2. Je le décris précisément	Moi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si c'est parlant avec une photo, c'est sûr que le groupe technique va comprendre. S'il s'agit d'une machine, j'en profite aussi de prendre en photo la plaquette avec le numéro de série.</li> <li>Je décris le problème : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quel est le problème ?</li> <li>o Comment cela s'est-il produit, soudainement ?</li> <li>o Quand cela s'est-il produit ?</li> <li>o Est-ce que c'est urgent à mon avis ?</li> </ul> </li> <li>Je donne mon numéro d'appartement et de téléphone.</li> </ul>
3. J'écris un email au GT	Moi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je trouve le correspondant de Polygones sur la liste des membres du Groupe Technique en bas de cette page. Je choisis celui qui me semble répondre au plus proche de mon problème.</li> <li>Je lui transmets la description du problème uniquement par email et je mets en copie le Groupe Technique (technique@polygones.ch). Si je ne sais pas me servir d'un email, je le contacte par téléphone ou en personne.</li> <li>J'ai dû recevoir une réaction du GT sinon, et surtout si j'estime que c'est urgent, je l'appelle par téléphone.</li> </ul>
4. On analyse ma demande.	GT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le membre du GT va peut-être me contacter pour éventuellement résoudre le problème ou comprendre un peu mieux le problème.</li> </ul>
5. On traite ma demande	GT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si le problème ne peut pas être résolu par le GT ou si la garantie est en vigueur, le membre du GT va contacter l'entreprise pour lui faire part du problème.</li> <li>Il va transmettre à l'entreprise mon nom, numéro d'appartement et mon numéro de téléphone.</li> <li>Le membre du GT va me contacter, normalement par email, pour m'informer de la suite.</li> </ul>
6. Je donne accès à mon appartement	Moi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si une entreprise doit intervenir, elle m'appellera et je conviens d'un rendez-vous avec elle.</li> <li>Bien sûr, je fais en sorte de lui donner accès au moment du rendez-vous.</li> <li>Si personne ne me contacte dans un délai raisonnable, je le signale au correspondant du GT.</li> </ul>
7. Je tiens le GT au courant	Moi	<ul style="list-style-type: none"> <li>A la suite de l'intervention, j'informe le correspondant du GT si le problème a été résolu ou non. Cela lui permet de suivre avec l'entreprise.</li> <li>Si je le sais, je lui explique comment le problème a été résolu. Le GT pourra peut-être résoudre le même problème chez quelqu'un d'autre.</li> </ul>

## PERSONNES A CONTACTER

Champs d'application	Contact Polygones	Email	Téléphone
Store /coursive / balcon	Corinne	c-valentino@bluewin.ch	079 645 23 07
Peinture	Claude	claud@haller.rocks	079 315 43 94
Clé / Mise en passe			
Chauffage	Arne	avogel505@gmail.com	076 321 18 95
Parquet			
Cuisine et ses équipements	Ouisse	ouisse.ghaly@gmail.com	076 212 52 12
Electricité	Julien	thomy_johnson@hotmail.com	079 271 30 31
Tablette E-Smart			
Ventilation			
Buanderie			
Porte	Harry	harryratoen@yahoo.com	076 258 78 86
Sanitaires			