

Nouveau service à partir du 2 janvier 2023

Coordonnées et mode d'emploi du service d'astreintes Urgences 3F

Urgences 3F

Urgences 3F est un service gratuit d'alerte des services de 3F à votre disposition les week-end et les 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 Normanvie** : 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 maitrisable 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 boxe 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.