

UNE DEMANDE À FORMULER ?

FAITES-LE EN LIGNE !

Un volet cassé, un ascenseur en panne, un voisin trop bruyant, un changement de situation, ... Vous pouvez désormais nous signaler toutes vos demandes via votre compte client.

Le 1^{er} septembre dernier, notre service au client s'est enrichi d'une nouvelle fonctionnalité : la saisie de vos demandes sur votre espace sécurisé « Les Clés de chez Moi ». Suivez le guide.

SAISIR UNE DEMANDE

ÉTAPE PAR ÉTAPE



1 Pour cela, rendez-vous à la rubrique « Mes services », puis « Mes demandes », puis « Faire une demande en ligne »

CHOISISSEZ LA MÉTHODE QUI VOUS CONVIENT LE MIEUX :

2 - lancer une recherche dans le champ dédié (à côté de l'icône « loupe »). Une liste s'affiche, dans laquelle vous pouvez sélectionner le motif correspondant à votre demande

Rechercher:	EVIER
TEC/ASD/LEVGE	TECHNIQUE / ASCENSEUR CONTRAT DEPARTEMENTAL / LEVIER SERRURE GRIPPE
TEC/PLS/ETEV1	TECHNIQUE / PLOMBERIE SANITAIRE / ETAT DE LEVIER
TEC/PLS/ETMEV	TECHNIQUE / PLOMBERIE SANITAIRE / ETAT MEUBLE SOUS-EVIER
TEC/PLS/EVB0U	TECHNIQUE / PLOMBERIE SANITAIRE / EVIER BOUCHE

Cliquez sur la ligne la plus adaptée pour sélectionner le sujet

- ou remplir le formulaire en sélectionnant le type, la nature et le motif de votre demande

3 Vous souhaitez préciser votre demande ? Utilisez le champ « Description » (dans la limite de 240 caractères)

Liste des types:	TECHNIQUE
Liste des Natures:	PLOMBERIE SANITAIRE
Liste des Motifs:	ETAT MEUBLE SOUS-EVIER
Description:	La porte de droite de mon meuble-sous-évier est cassée
	Caractères: 54/240
	<input type="button" value="Annuler"/> <input checked="" type="button" value="Envoyer"/>

ESPACE CLIENT MOSELIS

VOUS N'AVEZ PAS ENCORE CRÉÉ DE COMPTE ?

Il vous suffit de vous munir de votre numéro de contrat et de vous rendre sur notre site www.moselis.fr. Cliquez sur le pavé « Mon espace client » pour accéder à votre extranet « Les Clés de chez Moi » et créer votre compte en 2 minutes.

Flashez le code ci-contre pour accéder directement à votre extranet !



4 Une fois tous les éléments renseignés, cliquez sur « Envoyer ». Voilà, votre demande est partie :-)

5 Vous recevez ensuite un mail de confirmation récapitulant votre demande



SUIVRE MA DEMANDE

24h après la réception du mail de confirmation*, vous pouvez suivre votre demande sur votre espace client, dans la rubrique « Mes services », puis « Mes demandes », puis « Suivre mes demandes ».

Vous y trouverez un tableau affichant l'état d'avancement de votre dossier : enregistré, en cours de traitement ou clôturé.

LOCATIF OU PAS LOCATIF ?

AYEZ LE BON RÉFLEXE !

Avant toute demande technique, pensez à consulter notre livret « Entretien et réparations dans votre logement : qui fait quoi ? », disponible sur votre espace client et sur notre site internet.

Cela vous permettra de savoir si la résolution du problème vous incombe (locatif) ou incombe à Moselis (pas locatif). Si c'est un souci d'ordre locatif, Moselis ne pourra pas prendre en compte votre demande.

TÉLÉPHONE

NOUS N'AVONS PAS RACCROCHÉ :-)

Notre Centre de la Relation Clients reste toujours joignable par téléphone au 03 87 55 75 00**, du lundi au vendredi de 8h à 18h***. Depuis le 27 juin, pour toute demande par téléphone, vous recevez un sms de confirmation avec un lien vers votre espace client pour le suivi.



moselis

* si vous avez formulé votre demande un week-end ou un jour férié, ce délai peut être de 72h // **coût d'un appel local // ***un service « Assistance/Urgence » est également disponible de 18h à 8h en semaine, et 24h/24 les week-ends et jours fériés uniquement pour les problèmes techniques relevant de l'urgence