

Portail technique locataire

Conseils utilisation et procédure d'encodage

Vous recevrez par mail vos Login et Mot de passe dans les deux jours ouvrables qui suivent la date d'entrée en vigueur de votre contrat de bail !

CONSEILS UTILISATION

1. Seules les demandes techniques encodées via le portail web seront traitées

Pour y accéder, connectez-vous à l'aide de vos login et password transmis par email. Si vous ne retrouvez pas la trace de cet email, n'oubliez pas de jeter un œil à vos courriers indésirables. Et si vous ne mettez toujours pas la main dessus, veuillez nous le signaler par email.

2. En situation d'extrême urgence (inondation, problème électrique, ...), veuillez joindre le numéro de garde 010/45.01.17, accessible 24/24 et 7/7.

En journée, votre appel sera dévié au service technique et en soirée ainsi que durant le weekend, votre appel sera redirigé vers une centrale de garde qui sollicitera une intervention auprès d'un fournisseur si nécessaire.

Voici quelques recommandations concernant l'encodage de vos demandes techniques via le portail :

- Veuillez toujours à formuler des **demandes concises, claires et précises**. Tâchez d'aller directement à l'essentiel sans ajouter d'info superflue. Merci aussi de ne pas mentionner vos nom et adresse dans le champ libre « description » car nous les recevons automatiquement dès que vous envoyez votre demande.
- **Si, et seulement si, votre demande n'est pas traitée endéans les 10 jours**, veuillez encoder une nouvelle fois votre demande en mentionnant « 1ère demande non traitée » dans le champ libre.
- **Vérifiez régulièrement l'évolution du statut de vos demandes :**
« envoyée » → « commandée » → « clôturée »
- Si vous souhaitez être présent lors de l'intervention, veuillez le signaler dans le champ libre « description » en précisant votre numéro de GSM pour la prise de rdv. **Ce rendez-vous vous sera facturé 40€.**
- Si vous habitez dans un communautaire et que vos demandes concernent votre chambre ET les communs, **veuillez effectuer des demandes distinctes en remplissant plusieurs formulaires.**

PROCEDURE D'ENCODAGE

1. Accédez au portail web via l'url :

<http://www.portaillocataires.com/eckelmans/>

2. Identifiez-vous avec vos « login » et mot de passe personnels



3. Sur votre page personnelle, cliquez sur « Demande au gestionnaire » (icône en haut à droite)



4. Cliquez ensuite sur « ajouter une demande » (en haut à gauche)



5. Encodez votre demande



5.1 Sélectionnez la nature de votre demande via le menu déroulant

- Pour une demande comptable, sélectionnez « comptabilité »
- Pour une demande administrative, sélectionnez « administratif »
- Pour une demande technique, sélectionnez le but de l'intervention

5.2 Marquez votre autorisation pour une intervention en votre absence

Pour rappel, les demandes d'intervention sur rendez-vous sont facturées 40€.

5.3 Utilisez le champ libre pour décrire votre problème de façon claire et concise

5.4 Validez votre requête (cf. bouton en bas à droite)