HYDREAULYS



Charte Clientèle

saur

HYDREAULYS

Votre Service de l'Assainissement

09 engagements pour votre satisfaction

01. Votre conseiller personnel

Votre interlocuteur est clairement identifié pour une relation personnalisée (professionnel, particuliers).

02. En cas d'urgence

Votre demande est prise en compte et traitée 24h/24, 365j/365, une intervention est garantie dans l'heure pour autant que cette urgence soit avérée.

03. Une interruption pour travaux

Vous êtes prévenus 7 jours ouvrés à l'avance en cas de travaux programmés.
En complément, vous recevrez à nouveau par e-mail ou SMS* un rappel 48h avant le début des travaux. Un simple appel téléphonique vous permet d'être renseigné en cas de travaux non programmée.

*Sous réserve d'avoir transmis vos coordonnées email ou SMS à nos services.

HYDREAULYS

04. Un raccordement au réseau

Pour un branchement neuf, votre devis est réalisé sous 8 jours et vous êtes informés de l'avancement de votre demande par e-mail ou SMS*.
Vos travaux de branchement ou de raccordement sont réalisés sous 10 jours ouvrés après acceptation, autorisation du projet, règlement du montant du devis, et réception des autorisations de voirie. Pour un branchement existant, la remise en service est faite sous 24 h ouvrées après votre demande.

05. Tous nos rendez-vous sont respectés

Un RDV vous est proposé dans un délai de moins de 8 jours ouvrés suivant votre demande et ce, dans une plage de 2 heures maximum.
Si nous devons reporter, vous êtes prévenus 2 h avant et un nouveau RDV est immédiatement fixé.

06. Un contrôle de conformité

Un rendez-vous pour un contrôle de conformité dans le cadre d'une vente ou une installation neuve vous est proposé dans un délai de moins de 8 jours pour l'assainissement collectif et un délai de moins de 10 jours pour l'assainissement non collectif.

Un rendez-vous de bonne exécution des travaux de réhabilitation vous est proposé dans un délai de moins de 5 jours calendaires.

07. Une question ?

Vous obtenez une réponse immédiate par téléphone et pour vos autres demandes une réponse vous est adressée par voie électronique ou par courrier sous 5 jours.
Vous obtenez une documentation existante sous 5 jours.

08. Mesurer votre satisfaction

Votre satisfaction est évaluée après chaque contact afin d'améliorer la qualité de nos services. Chaque année une enquête vous permet de vous exprimer sur la qualité globale du service.

09. Faciliter vos paiements

Votre facture peut être réglée par tous les modes de paiement : prélèvement automatique, TIP, chèque, virement internet, mandat (service gratuit).

Notre engagement au quotidien

Une agence pour vous accueillir sur rendez-vous et nous écrire

2, Esplanade du Grand Siècle 78000 Versailles
Ouverture du lundi au vendredi, de 14h à 17 h sur rendez-vous exclusivement au **01 30 49 11 09**

Une offre de service multicanale pour faciliter votre parcours client.

Votre site internet www.hylio.fr

Pour effectuer vos démarches et connaitre les actualités de votre service d'assainissement.

Votre accueil téléphonique 01 30 49 11 09

Accessible aux horaires suivants : de 8 h à 18 h sans interruption, du lundi au vendredi pour vos démarches administratives
Et
24h/24, 7J/J pour les urgences.

Pour + de renseignements

Nous restons à votre écoute! Rendez-vous sur www.hylio.fr

Un engagement non respecté ?

Un conseiller clientèle spécialisé "Écoute client" prend contact avec vous.