Sommaire

1 L'arrivée dans votre logement 1
- Le bail et ses annexes
- L'état des lieux
- L'assurance habitation
- Le dépôt de garantie
- Vos démarches

2 Votre budget logement 4
- Le loyer
- Les charges
- Les aides au logement
- Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

3 Comment régler votre loyer et vos charges ? 6
- Prélèvement automatique
- Eficash
- Carte bancaire depuis votre compte client sur www.halpades.fr

4 Votre situation évolue 8
- Votre situation familiale change
- Vous êtes en situation de handicap

5 Entretenir votre logement 10

6 La sécurité de votre logement 14
- Suivez les consignes de sécurité
- En cas de sinistre
- Adoptez les bons réflexes

7 Bien vivre ensemble 16
- Quelques règles de bon voisinage à suivre

8 Les éco-gestes 18
- Gérez votre consommation d'eau
- Le chauffage
- Renouvelez l'air de votre logement
- Gérez vos déchets

9 Vous quittez votre logement 20
- Le délai de préavis
- La visite conseil
- Le décompte de résiliation
- L'état des lieux de sortie et la remise des clés

10 Notre service d'astreinte 7j/7 22
- Dans quels cas contacter notre service d'urgence ?



1

L'ARRIVÉE DANS VOTRE LOGEMENT



L'arrivée dans votre logement

LE BAIL ET SES ANNEXES

Le bail - ou contrat de location - est un document qui :

- Précise le montant du loyer et des charges,
- Désigne la nature de la chose louée,
- Fixe vos droits et obligations ainsi que ceux d'Halpades.

Il est important de le conserver pendant toute la durée de votre bail.

Il est complété de ses annexes :

- Conditions générales du contrat de location,
- Règlement Intérieur des résidences Halpades,
- Décompte des surfaces,
- DPE, ERNMT, DAPP,
- Consuel, mise en sécurité,
- Vérification gaz,
- Accord collectif de vétusté.

Prenez le temps de les lire attentivement.

En signant le bail...

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Vous fournir un logement en bon état,
- Réaliser les réparations dont nous avons la charge,
- Entretenir les bâtiments.

VOUS VOUS ENGAGEZ À :

- Souscrire une assurance habitation durant tout le bail,
- Régler le loyer et les charges dans les conditions fixées par le bail,
- Assurer l'entretien courant du logement,
- Respecter les règles de bon voisinage. User paisiblement de votre logement et de ses dépendances.

L'ÉTAT DES LIEUX

Établi par un représentant d'Halpades à la remise des clés, l'état des lieux constitue le descriptif du logement à votre arrivée. Conservez-le : c'est un document très important qui permettra d'établir l'état comparatif à votre départ voire, le cas échéant, déterminera les sommes qui pourraient être retenues sur votre dépôt de garantie. Tout constat de défaut devra être immédiatement notifié par écrit.



L'ASSURANCE HABITATION

Si vous avez déjà un assureur, prévenez-le de votre changement d'adresse. Si vous n'êtes pas assuré, la loi vous impose de souscrire une police d'assurance pour les dommages causés à l'immeuble et aux voisins par incendie, fuite d'eau, explosion de gaz...

Elle est indispensable pour vol, bris de glace et responsabilité civile.

Si vous disposez d'une cave ou d'un garage, parlez-en à votre assureur. En cas de sinistre, prévenez immédiatement l'assureur et l'agence Halpades dont vous dépendez.

Votre contrat d'assurance doit couvrir obligatoirement les dégâts causés par le feu, l'eau, les explosions. Il concerne le logement et ses dépendances et notamment les sinistres sur les portes palières, portes de cave, de garage et boîtes aux lettres.



LE DÉPÔT DE GARANTIE

Vous avez réglé un dépôt de garantie équivalent à un mois de loyer hors charges. Il vous sera restitué 1 à 2 mois après votre départ, déduction faite des éventuelles sommes dont vous seriez redevables (régularisation de charges, dégradations, réparations locatives à votre charge...).

VOS DÉMARCHES

Electricité - gaz - téléphone

Avant d'entrer dans votre logement, souscrivez vos abonnements auprès des fournisseurs de votre choix.

Eau

Prenez votre abonnement auprès du concessionnaire en charge de votre commune.

Nouvelle adresse

Informez vos correspondants de votre nouvelle adresse.

Que faire en cas de dégât des eaux ?

- ➜ Prévenez immédiatement votre assureur afin qu'il vous transmette un constat amiable de dégât des eaux et vous indique les démarches à suivre,
- ➜ Rapprochez-vous de votre agence Halpades qui pourra vous aider à compléter le constat.

ATTENTION !

Le constat amiable de dégât des eaux complété doit être adressé à votre assureur dans les 5 jours ouvrés par lettre recommandée avec accusé de réception.

2

VOTRE BUDGET LOGEMENT



Votre budget logement

LE LOYER

Le montant de votre loyer est calculé selon différents critères tels que la superficie de votre logement, son mode de financement, son emplacement dans l'immeuble ainsi que ses équipements.

Le prix du m^2 est déterminé et peut être réévalué chaque année comme le précise la règlementation.

Chaque mois, un avis d'échéance vous sera adressé et se décomposera comme suit :

- Votre loyer,
- Un « éventuel » Supplément de Loyer de Solidarité,
- Les provisions pour charges locatives,
- Les prestations diverses et individuelles : consommation d'eau froide et/ou chaude...

LES CHARGES

La réglementation fixe la liste des charges locatives, qui sont des dépenses prises en charge initialement par le propriétaire, mais que celui-ci peut se faire rembourser par le locataire.

Vos charges générales concernent :

- La fourniture de l'eau,
- L'électricité des parties communes,
- Le nettoyage des parties communes, l'évacuation des ordures ménagères,
- Le combustible pour le chauffage et l'eau chaude si la distribution est collective,
- L'entretien des espaces verts,
- L'entretien des équipements...

LES AIDES AU LOGEMENT

Selon votre revenu, votre situation familiale et le montant de votre loyer, vous pouvez prétendre à l'APL (Aide Personnalisée au Logement).

L'APL est directement versée par la Caisse d'Allocations Familiales et vient en déduction de votre loyer. Déjà allocataire ou non, votre agence peut se charger de faire les démarches à votre place, via un dispositif (IDEAL) mis en place au sein de notre Société. Parlez-en à votre chargé de clientèle.

L'actualisation par la CAF de l'Aide Personnalisée au Logement a lieu tous les ans, au 1er janvier.

LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

Chaque année, le bailleur réalise une enquête dite « ressources » pour connaître les locataires susceptibles d'être redevables du SLS. Elle est conduite auprès de ses locataires au cours du 2ème semestre de l'année afin d'appliquer le montant du SLS à partir du 1er janvier de l'année suivante.

Ainsi, le locataire communique au bailleur social son avis d'imposition ou de non-imposition à l'impôt sur le revenu et renseigne le nombre de personnes vivant dans son foyer.

Les ressources prises en compte sont celles de l'ensemble des personnes vivant au foyer lors de l'année N-2.

Le bailleur fournit ensuite au locataire assujetti au SLS une information lui permettant de vérifier le montant exigé.

Les locataires ont l'obligation de répondre au questionnaire dans un délai d'un mois, sous peine de devoir payer un SLS d'un montant plus élevé ainsi qu'une pénalité.

Au-delà de ce délai, dès réception des renseignements par le bailleur social, ce dernier régularise la situation du locataire concernant le SLS si nécessaire.

En cas de diminution de revenus, les dernières ressources connues sont prises en compte sur demande du locataire justifiant que celles-ci sont inférieures d'au moins 10 % à celles de l'année civile N-2.

De même, il est tenu compte de l'évolution de la composition familiale intervenue dans l'année en cours à la condition qu'elle soit dûment justifiée.

3

COMMENT RÉGLER VOTRE LOYER ET VOS CHARGES ?

NOUVEAU !

Vous pourrez prochainement opter pour l'avis d'échéance numérique, téléchargeable sur notre site internet ***www.halpades.fr*** *dans votre compte client. Ce nouveau service vous permettra de consulter, télécharger et imprimer vos avis d'échéance.*



Comment régler votre loyer et vos charges ?

Chaque mois, vous recevez un avis d'échéance avec un montant à payer à réception.

Vous avez le choix entre différents moyens de paiement : prélèvement automatique, paiement en ligne, Eficash, chèque bancaire.

PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Une formule simple, rapide, sans frais ni démarches, qui vous libère de toutes contraintes matérielles.

Il peut être programmé pour le 05 ou le 10 de chaque mois.

Si vous n'avez pas encore complété un formulaire, un exemplaire est joint à ce guide. Nous vous remercions de bien vouloir le retourner complété à votre agence accompagné d'un RIB.

EFICASH

Présentez-vous au bureau de poste le plus proche de votre domicile, muni de votre avis d'échéance.

Un formulaire de versement est à remplir au moment du dépôt d'espèces au bureau de poste.

CARTE BANCAIRE DEPUIS VOTRE COMPTE CLIENT SUR www.halpades.fr

Pour régler votre loyer en toute simplicité et en toute sécurité, optez pour le paiement en ligne.

Cette transaction, totalement gratuite, est réalisée directement par le système de paiement de notre partenaire bancaire, la Caisse d'Epargne.

Avec ce moyen de paiement, notre partenaire vous garantit une opération sécurisée. Personne n'a la possibilité de prendre connaissance de votre numéro de carte bancaire.

Comment procéder ? Munissez-vous :

- ➜ de votre avis d'échéance,
- ➜ de votre adresse e-mail,
- ➜ de votre carte de paiement (Carte Bleue, Eurocard Mastercard...).

Les éléments suivants vous seront demandés :
Echéance : mois réglé (exemple : janvier 2017).
Référence client : voir le code "Référence à rappeler" sur votre avis d'échéance.

Si vous rencontrez des difficultés passagères pour le paiement de votre loyer, ne laissez pas la situation s'aggraver. Prévenez-nous le plus tôt possible. Cela vous évitera des frais de contentieux.

4

VOTRE SITUATION ÉVOLUE



Votre situation évolue

Il est important de signaler tous changements de situation familiale voire financière, car votre qualité de locataire en dépend.

VOTRE SITUATION FAMILIALE CHANGE

Mariage / PACS

Le conjoint devenant titulaire à part entière du contrat de location, il convient d'adresser à Halpades un certificat de mariage ou une attestation d'enregistrement de PACS.

Concubinage

Signalez votre situation à la Caisse d'Allocations Familiales.

Divorce

Jusqu'au divorce, les époux restent solidaires du paiement du loyer et des charges. Au moment du divorce, ils doivent présenter à Halpades une copie de l'extrait du jugement ou une ordonnance de non-conciliation.

Naissance ou adoption

Faites parvenir à votre agence une copie du livret de famille ou du certificat de naissance. Il faut également informer la Caisse d'Allocations Familiales.

Décès

Un de vos proches fournira à Halpades un certificat de décès afin que nous procédions à la modification du contrat de location.

VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes concerné et que vous avez besoin d'aménagements spécifiques dans votre logement, contactez rapidement votre agence Halpades.

Des travaux peuvent être effectués afin de vous faciliter la vie au quotidien. Une mutation vers un logement plus adapté peut également être envisagée.

En cas d'abandon de domicile d'un ou de plusieurs titulaires du contrat de location ou en cas de décès, le maintien dans les lieux et le transfert de contrat est possible au bénéfice de certaines personnes :

- Le conjoint,
- Le signataire d'un PACS,
- Les descendants directs, les ascendants directs, le concubin notoire ou les personnes à charge qui peuvent prouver qu'ils vivaient dans le logement depuis au moins un an à la date de l'abandon ou du décès.

5

ENTRETENIR VOTRE LOGEMENT



Entretenir votre logement

Entretenir votre logement est une obligation figurant dans votre contrat de location et qui préserve également votre cadre de vie.

Pour vous aider, nous avons repéré les réparations à votre charge (Décret n°87-712 du 26 août 1987).



Légende:

- Locataire
- Propriétaire
- Contrat d'entretien ou réparations locataires

ATTENTION !

L'entretien et le remplacement du détecteur de fumée sont à la charge du locataire. L'entretien consiste à dépoussiérer régulièrement le détecteur et à surveiller que le signal lumineux est actif.

L'IMMEUBLE COLLECTIF

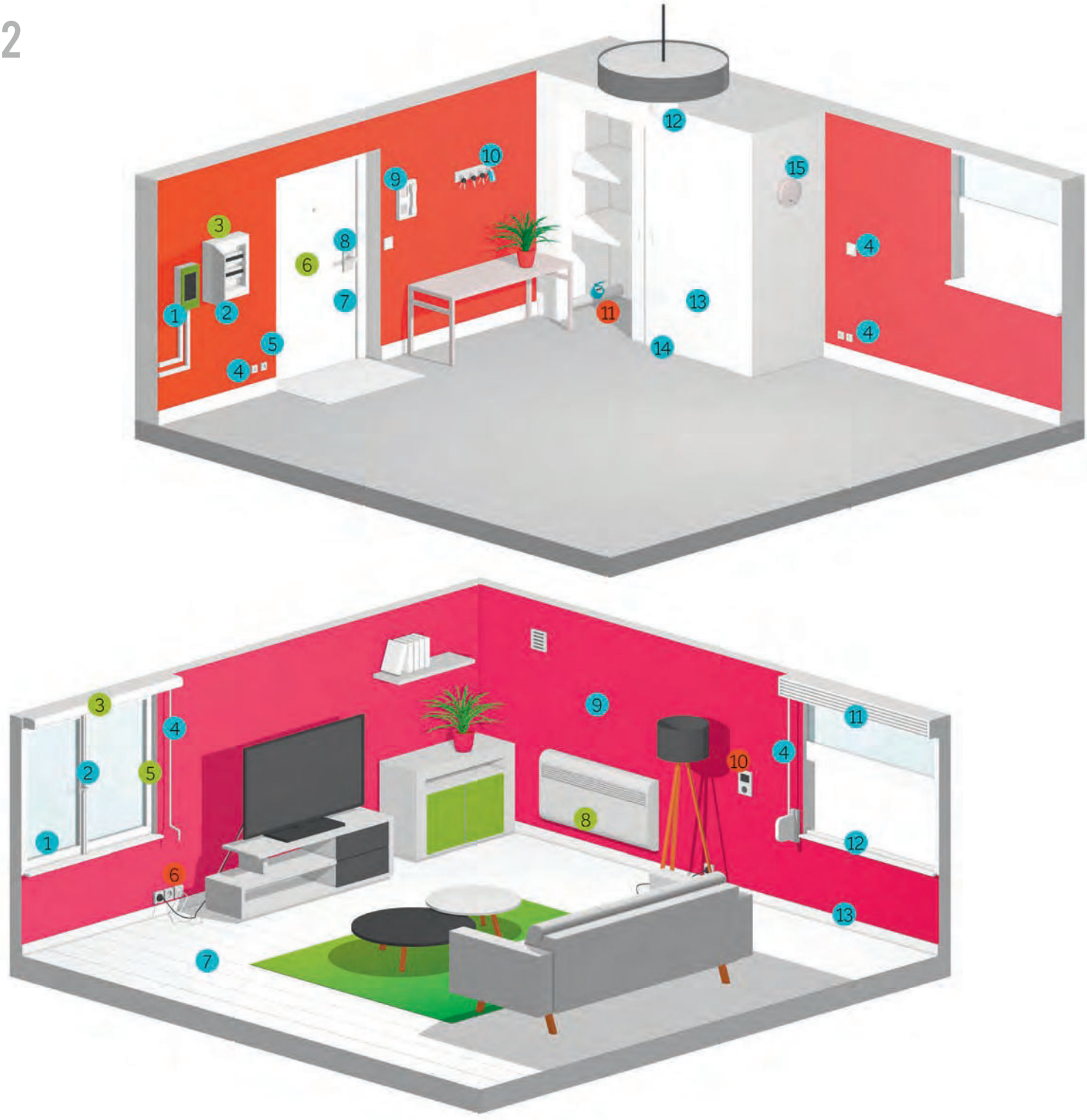
1. **Parties communes :** réfection
2. **Parties communes :** entretien
3. **Porte palière :** remplacement sauf dégradations
4. **Box :** entretien poignée, chaînette, ressort
5. **Volets :** remplacement de lames et graissage des gonds
6. **Cave :** entretien de la porte
7. **Balcon :** débouchage de l'évacuation
8. **Arbres :** élagage
9. **Haies et arbustres :** taille
10. **Pelouse :** tonte
11. **Stop park :** menues réparations
12. **Ravalement :** entretien et reprises
13. **Batterie de boîtes aux lettres :** remplacement
14. **Portillons et serrures de boîtes aux lettres :** entretien et remplacement
15. **Canalisation :** réparation
16. **Compteur d'eau :** entretien

LA MAISON INDIVIDUELLE

17. **Cheminée :** ramonage
18. **Toiture :** entretien et réparation
19. **Gouttières, chéneaux :** nettoyage
20. **Auvent :** nettoyage
21. **Descentes d'eaux pluviales :** débouchage

LES JARDINS PRIVATIFS

22. **Haies et arbustres :** taille
23. **Arbres :** élagage
24. **Terrasse :** entretien
25. **Pelouse :** entretien
26. **Portillon :** réparation
27. **Grillage :** réparation



L'ENTRÉE

1. **Fusibles/coupe circuit :** remplacement
2. **Porte du tableau électrique :** entretien et remplacement
3. **Tableau électrique :** remplacement
4. **Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques :** remplacement
5. **Gonds :** entretien et remplacement
6. **Porte d'entrée :** remplacement sauf dégradations ou effractions
7. **Serrures canons :** graissage, remplacement de petites pièces
8. **Poignée de porte :** entretien et remplacement
9. **Interphone :** entretien et remplacement de petites pièces (boitier et combiné)
10. **Clés et badges égarés ou détériorés**
11. **Compteur d'eau individuel :** entretien
12. **Douilles :** remplacement
13. **Placards :** graissage, réparation des roulettes
14. **Rails :** entretien et remplacement
15. **DAAF (détecteur de fumée) :** entretien et remplacement

LES PIÈCES À VIVRE

1. **Vitres et mastic :** remplacement
2. **Crémones :** graissage
3. **Mécanisme de volets roulants :** remplacement sauf dégradations
4. **Sangles, manivelles et boîtiers :** remplacement
5. **Fenêtres et encadrements :** remplacement sauf dégradations
6. **Prise TV :** pose et remplacement
7. **Revêtements de sol :** entretien et remise en état
8. **Convecteurs électriques :** remplacement sauf dégradations
9. **Papiers peints :** maintien en état de propreté et menus raccords
10. **Thermostat d'ambiance :** entretien
11. **Grilles d'entrée d'air :** nettoyage
12. **Joints :** remplacement
13. **Plinthes :** remplacement et réparation





LES PIÈCES D'EAU

1. **Faïence :** menues réparations
2. **Douchette et flexible de douche :** remplacement
3. **Joints d'étanchéité sanitaire :** remplacement
4. **Mécanisme WC :** entretien et remplacement
5. **Évacuations :** débouchage jusqu'à la colonne
6. **Raccordement WC à la colonne :** entretien
7. **Colonnes d'eaux usées et eaux vannes :** réparation
8. **VMC :** nettoyage de la ventilation
9. **Robinetterie :** entretien
10. **Arrivée de gaz :** remplacement
11. **Flexible de gaz :** vérification date de validité et remplacement
12. **Ballon électrique :** remplacement
13. **Ballon électrique :** entretien et détartrage
14. **Groupe sécurité :** entretien
15. **Chaudière murale :** entretien et détartrage
16. **Chaudière murale :** remplacement
17. **Canalisation d'alimentation en eau :** entretien et réparation
18. **Bonde et siphon :** débouchage
19. **Peinture murs et plafonds :** maintien en état de propreté

6

LA SÉCURITÉ DE VOTRE LOGEMENT



La sécurité de votre logement

La sécurité est l'affaire de tous. Chaque locataire doit se sentir responsable et, en cas d'accident grave, prévenir les services concernés. Veillez au libre accès des véhicules de secours et des services d'urgence.

SUIVEZ LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

- Vérifiez régulièrement l'état de vos prises de courant, des cordons d'alimentation de vos appareils électriques, des flexibles en caoutchouc qui alimentent vos appareils de gaz ainsi que leur date limite d'utilisation,
- Evitez toute surcharge électrique, en n'abusant pas de multiprises et de rallonges,
- Vérifiez régulièrement l'état de votre robinetterie afin de changer les joints potentiellement défectueux,
- Laissez libres toutes les bouches d'aération,
- Contrôlez régulièrement votre Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée,
- Evitez d'être en possession de produit ou matériel inflammable, toxique et/ou explosif.

EN CAS DE SINISTRE

Incendie

Prévenez immédiatement les pompiers en composant le 18.

Gaz

- En cas d'odeur suspecte, fermez les robinets d'arrivée de gaz et ouvrez les fenêtres.
- Sortez pour alerter les pompiers en utilisant un appareil téléphonique situé hors de la zone dangereuse.

Eau

- Coupez le robinet d'eau en fonction de l'origine voire le compteur d'eau si vous y avez accès.
- Contactez votre service clients 24H/24H et/ou les pompiers.

ADOPTEZ LES BONS RÉFLEXES

Ascenseur

Si vous êtes bloqué dans la cabine, utilisez le bouton d'alarme et attendez l'intervention des secours. N'essayez pas de sortir. Si vous êtes témoin d'une panne, rassurez les personnes à l'intérieur et prévenez le service dépannage. Ne laissez pas vos enfants jouer avec l'ascenseur et l'utiliser seuls en dehors de votre présence.

Electricité

Avant toute intervention sur l'installation, coupez le courant au disjoncteur.

Respectez les règles élémentaires :

- N'utilisez pas d'appareil électrique au contact de l'eau ou dans sa proximité.
- Vérifiez la puissance de vos appareils avant branchement.
- Ne modifiez pas, à votre initiative, votre installation.

Lorsque vous vous absentez de votre logement (vacances, déplacements), pensez à couper, si vous le pouvez, l'électricité. Fermez les robinets de gaz et d'arrivée d'eau. Si possible, confiez vos clés à une personne dont vous pourriez communiquer les coordonnées à votre agence Halpades.

7

BIEN VIVRE ENSEMBLE



Bien vivre ensemble

Pour le confort et le respect de tous, il est indispensable de préserver le calme et la propreté de la copropriété où l'on réside.

QUELQUES RÈGLES DE BON VOISINAGE À SUIVRE

Les nuisances sonores

Le bruit est la nuisance la plus sensible pour vos voisins. Respecter son voisinage, sa résidence, demande un peu d'effort de votre part tout comme de celle de vos voisins.

Pensez, par exemple, à :

- Contrôler le volume sonore de vos appareils surtout entre 21h00 et 07h00,
- Eviter les claquements de porte, les bruits intempestifs,
- Veiller à ce que vos enfants ne jouent pas dans les parties communes,
- Eviter de marcher avec des chaussures bruyantes à l'intérieur du logement,
- Effectuer vos travaux durant les horaires prévus en informant vos voisins,
- Prévenir vos voisins lors d'évènements exceptionnels.

En cas de troubles récurrents, avant de contacter les services de police et / ou votre agence, nous vous conseillons de tenter d'en parler directement avec le voisin à l'origine de ces nuisances.

La propreté

Montrez-vous solidaire en respectant la propreté des parties communes et des abords de votre immeuble.

- N'abandonnez pas d'objets encombrants dans les parties communes.
- Ne transformez pas les garages, parkings et locaux à vélos en atelier de réparations.
- Pensez à fermer correctement vos sacs poubelles avant de les déposer dans les containers prévus à cet effet.

Les animaux

Vous êtes responsables de vos animaux : surveillez-les pour éviter les divagations, les accidents, la dégradation et les salissures des parties communes ou les aboiements désagréables.

Tenez vos chiens en laisse dans les parties communes et les espaces extérieurs. Pensez à ramasser leurs déjections.

RAPPEL :
Le locataire ne peut détenir de chien appartenant à la première catégorie mentionnée à l'article L.211-11 et suivants du Code Rural et dont la liste est fixée par l'arrêté du 29 avril 1999.

Vous êtes tenu de laisser visiter votre logement, à tout représentant d'Halpades, sur présentation de sa carte professionnelle, ou à toute personne mandatée pour entretien, travaux ou expertise.

8

LES ÉCO-GESTES



Les éco-gestes

Eau, électricité, chauffage, gestion des déchets... Vos habitudes ont un impact direct sur vos charges récupérables et sur notre environnement.

Adoptez les bons réflexes, c'est réduire votre facture et participer à la préservation de la planète.

GÉREZ VOTRE CONSOMMATION D'EAU

- Ne laissez pas l'eau couler inutilement.
- Surveillez vos robinets et changez les joints régulièrement.
- Une chasse d'eau qui fuit, ce sont des dizaines de m^3 perdus.

LE CHAUFFAGE

- Respectez les températures de confort : 17° dans les chambres et 19° dans les pièces à vivre.
- Evitez les chauffages d'appoint : ils consomment beaucoup d'énergie pour un rendement très faible.

1°C en moins = 7 % en moins sur votre facture

RENOUVELEZ L'AIR DE VOTRE LOGEMENT

- Ne condamnez ni les bouches d'entrée et d'extraction d'air ni les VMC.
- Nettoyez régulièrement ces bouches.
- Ne raccordez pas votre hotte aspirante à la bouche d'extraction d'air.
- Aérez régulièrement votre logement : 5 à 10 minutes par jour suffisent à renouveler l'air. Avant d'ouvrir vos fenêtres, pensez à couper vos radiateurs.

GÉREZ VOS DÉCHETS

- Fermez correctement vos sacs poubelles.
- Respectez les consignes de tri des déchets en les jetant dans les bons containers.
- Jetez vos piles, médicaments, produits toxiques... dans les lieux adaptés.
- Ne déposez pas vos encombrants sur la voie publique. Demandez l'adresse de la déchetterie à votre agence ou votre Mairie afin d'y déposer vos encombrants ; ils seront revalorisés.



9

VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT



Vous quittez votre logement

LE DÉLAI DE PRÉAVIS

Si vous souhaitez quitter votre logement, vous devez avertir Halpades de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier devra être daté et signé par tous les titulaires du bail.

Selon certains critères, le délai de préavis qui est de 3 mois peut être ramené à 1 mois. En cas de doute, votre chargé de clientèle reste à votre écoute.

Durant toute la durée du préavis, le loyer ainsi que les charges vous incombent et ce, même si vous avez déjà quitté le logement.

LA VISITE CONSEIL

Cette dernière vous aide à apprécier les éventuelles réparations que vous aurez à effectuer et qui restent à votre charge. A défaut, ces réparations vous seront facturées.

Nous vous conseillons de prendre rendez-vous avec un représentant d'Halpades qui vous conseillera sur la remise en état potentielle de votre logement, et ce en concordance avec l'accord collectif sur la vétusté remis à votre entrée dans les lieux.

LE DÉCOMPTE DE RÉSILIATION

Suite à votre départ, l'arrêté définitif de votre compte locataire vous sera adressé, au plus tard, dans un délai de deux mois.

Il se décompose comme suit :

- Les forfaits de charges,
- La consommation réelle individuelle d'eau,
- Le coût éventuel des travaux de remise en état du logement,
- Le dépôt de garantie versé à l'entrée dans les lieux venant en déduction de ces sommes.



L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE ET LA REMISE DES CLÉS

Tout comme l'état des lieux d'entrée, ce dernier est effectué par un collaborateur d'Halpades en votre présence ou celle d'une personne de votre choix munie d'une procuration.

Leur comparaison ainsi que la prise en compte de l'usure normale des équipements permettent d'évaluer les sommes dues au titre d'une remise en état du logement et de ses annexes. Vous devrez en conserver un exemplaire.

N.B. : Le logement doit être rendu vidé et nettoyé.

Lors de l'état des lieux, vous devez rendre toutes vos clés de logement, cave, boîte aux lettres, garages et parties communes sous peine de facturation.

Communiquez à vos différents correspondants votre nouvelle adresse le jour de l'état des lieux sortant.

10

NOTRE SERVICE D'ASTREINTE 7J/7

Afin de mieux vous satisfaire, notre société est dotée d'un service d'urgence.

Ce service est à votre disposition en composant le 04 50 88 26 26.

Cette permanence téléphonique vous est proposée à partir de 17h30 jusqu'au lendemain 08h00 ainsi que les week-ends et jours fériés, tout comme en semaine de 12h00 et 13h30.

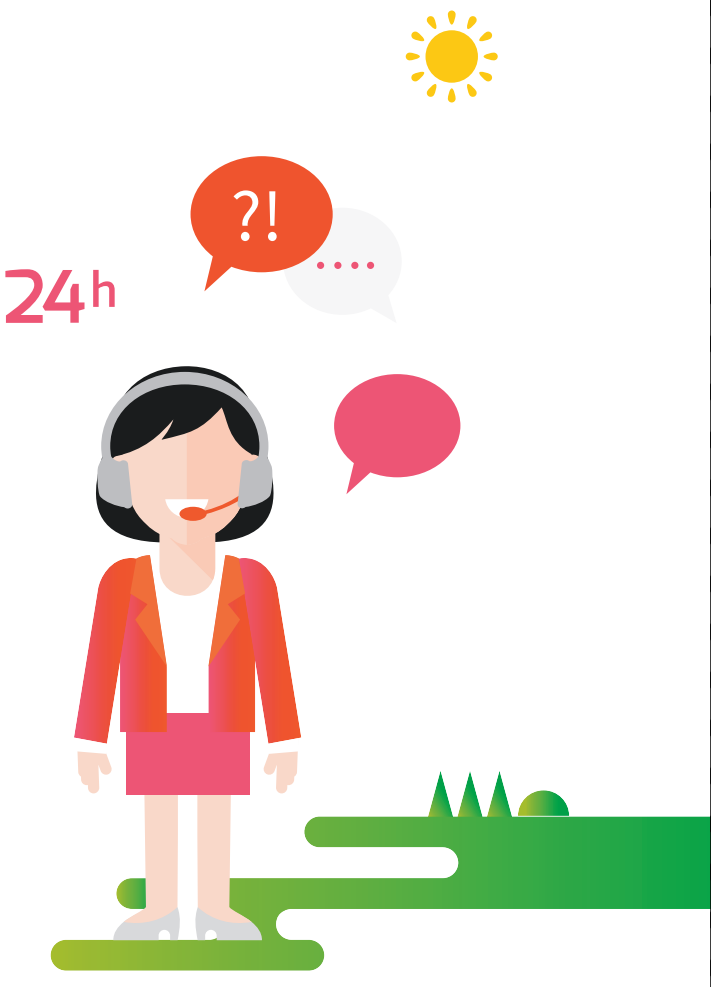
DANS QUELS CAS CONTACTER NOTRE SERVICE D'URGENCE ?

- Incendie, explosion ou odeur de fumée,
- Odeur de gaz dans les parties communes comme privatives,
- Tempête, inondation,
- En cas de pluie, avec inondation en sous-sol ou parking, ou vent avec toiture endommagée, alertez les pompiers,
- Fuite d'eau importante,
- Refoulement au niveau des canalisations d'évacuation (WC),
- Absence de chauffage collectif,
- Absence totale d'électricité dans le logement ou dans les parties communes,
- Porte d'accès du hall bloquée,
- Panne d'ascenseur.

Il est conseillé d'appeler en priorité le numéro de l'ascensoriste figurant en haut de la porte palière de l'appareil.

- Incident sur la porte automatique de parking ou barrière automatique de la résidence,
- D'une manière générale, en toutes situations mettant en danger les personnes ou les biens.

Pour toutes demandes administratives, le service clients est à votre disposition aux heures d'ouverture au public.



Les numéros d'urgence à connaître

- ***Police Secours : 17***
- ***Pompiers : 18***
- ***SAMU : 15***
- ***S.O.S MÉDECINS : 3624***
- ***Centre antipoison : 04 72 11 69 11***