



Comensia

coopérative de locataires
huurderscoöperatieve

RÉPARATIONS ET TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE





Les devoirs du locataire

Comme locataire, vous occupez le logement loué en **bon père de famille**, c'est-à-dire que vous devez le gérer consciencieusement comme s'il s'agissait de votre propre logement en le maintenant en bon état locatif et en l'entretenant régulièrement.

Le Code civil prévoit, en matière de location, que « **les petites et menues réparations** » sont à charge du locataire. En d'autres termes, comme locataire vous êtes responsable et devez supporter les frais d'intervention pour :

- tous les travaux de petit entretien et de réparation à effectuer dans le logement et qui sont le résultat d'un **usage locatif normal**. Une liste non limitative de travaux à charge du locataire est exposée ci-après à titre d'exemple;
- tous les dégâts causés par **votre faute**.

En tant que propriétaire, Comensia est responsable et doit supporter les frais d'intervention en cas de :

- Réparation consécutive à l'usure normale, à la vétusté ou à la force majeure.
- Réparation ou remplacement des éléments en panne ou défectueux.
- Réparation des dégâts causés lors des tentatives d'effraction ou à l'occasion d'actes de vandalisme, en l'absence de faute du locataire, et moyennant un procès-verbal dressé par la police.



Interventions dans votre logement

1. Contacter Comensia

Si vous constatez un dommage dans votre logement qui nécessite une réparation, **signalez-le en priorité à votre concierge**. Dans les immeubles où il n'y a pas de concierge, vous pouvez faire appel au **Helpdesk** qui vous informera dans la mesure du possible :

- à qui incombent les travaux ;
- de ce qui peut être exécuté ou non par la régie technique de Comensia;
- si Comensia fera appel à une société externe;
- si vous pouvez faire appel à une entreprise de votre choix.

Comensia gère près de **3.200 logements** et traite les demandes en fonction du degré d'urgence et de l'agenda de la régie technique.

Il faut donc être patient lorsqu'une demande de travaux est introduite et tenir compte de délais variables.

Le (la) concierge est à votre disposition **suivant les horaires affichés dans les valves de votre immeuble**.

Le Helpdesk est accessible par téléphone au **02/500.18.76** durant les heures de permanences du **lundi au vendredi de 8h30 à 11h30**.

Il convient de bien respecter ces horaires !

2. Respect du personnel

Le personnel habilité à intervenir dans votre logement a reçu de la part de Comensia des directives de bon comportement et de courtoisie. Nous vous demandons d'être présent mais également de recevoir notre personnel dans de bonnes conditions, c'est-à-dire en lui assurant **un accès aisé aux équipements nécessitant réparation et en le traitant poliment et respectueusement.**

Celui-ci pourra uniquement **exécuter les travaux listés sur le bon de travail.** En cas de demande complémentaire, vous êtes prié de recontacter la concierge ou le Helpdesk.

Notez bien que le personnel ne peut en aucun cas se déchausser et ce, pour des raisons de sécurité.

3. Facturation

Lorsque vous faites appel à nos services pour une intervention qui relève de votre responsabilité locative, une facture est établie par Comensia. Elle est ensuite comptabilisée dans votre compte locataire. **Notez bien que le personnel ouvrier n'est habilité ni à vous garantir la gratuité des travaux ni à vous donner une indication sur le montant des interventions.**

Vous êtes invité en fin d'intervention à signer le bon de travail qui vous est présenté par l'ouvrier et à y indiquer vos éventuelles remarques. Votre signature atteste que les travaux mentionnés sur le document ont bien été exécutés. Vous trouverez ci-dessous une liste des interventions dont la responsabilité incombe aux locataires.



Facturation des prestations réalisées par les ouvriers de Comensia

1. Le déplacement

Un forfait de **20€ vous sera automatiquement facturé** quelle que soit la localisation de votre logement. Si vous n'êtes pas présent lors d'un rendez-vous **et que vous ne l'avez pas annulé au moins 48 heures à l'avance, ce forfait vous sera également facturé.**

2. Le matériel

Le matériel vous sera facturé au prix coûtant, c'est-à-dire, au prix auquel Comensia a acheté ce matériel.

3. Main-d'œuvre

- L'intervention pour des travaux de menuiserie, plomberie et électricité vous sera facturée **35€/heure.**
- L'intervention pour d'autres travaux vous sera facturée **30€/heure.**
- La 1ère heure sera facturée entièrement et ensuite, pour **chaque ¼ heure entamé.**



Facturation des prestations réalisées par une société externe

Les frais relatifs aux prestations réalisées par une entreprise externe sont facturés au locataire par Comensia au **tarif fixé par l'entrepreneur.**



Liste des interventions à charge du locataire

ATTENTION !

Cette liste est non exhaustive. Elle constitue un modèle de base pour les locataires. Toute demande de réparation fera l'objet d'une analyse par le service technique. Afin de savoir au préalable si une réparation est à votre charge ou non, il convient de prendre contact avec le service technique de Comensia.



Indique que les travaux **doivent être effectués par le locataire.**



Indique que le locataire **peut faire appel à la régie de Comensia.**



Indique que Comensia fera appel à une société externe. **L'entreprise externe effectue les travaux et appliquera ses tarifs.**



Chauffage

Le locataire est tenu de chauffer suffisamment son logement

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Purge des radiateurs	
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs	
Protection des radiateurs contre le gel	

Déblocage des vannes thermostatiques	 ¹
Programmation et remplacement des piles du thermostat	
Réparation ou remplacement d'une canalisation (dégât par le locataire)	
Entretien des joints de bourrages	
Détartrage des chauffe bains et chaudières individuelles	
Mise sous pression de l'installation chaudière	
Ramonage des cheminées et des appareils appartenant au locataire ²	

1 - Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez faire appel à la régie de Comensia.

2 - Vous devez pouvoir présenter une attestation (un certificat de ramonage) qui démontre que vous avez effectué l'entretien.



Ventilation

Le locataire est tenu d'aérer régulièrement les locaux loués

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Nettoyage et remplacement des filtres des hottes	
Dépoussiérage des grilles de ventilation	
Remplacement des filtres pour les doubles flux individuels	



Plomberie & sanitaires

Le locataire est tenu de vérifier qu'il n'y a pas de fuite

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Entretien et nettoyage de toutes les installations (baignoire, évier, robinet...)	
Prévention de la tuyauterie contre le gel	

Réparation des dégâts causés par l'utilisation de produits non-adéquats	
Réparation des éclats dans l'émail selon les règles de l'art	
Nettoyage régulier et remplacement des joints, filtres, mousseurs, silicone de la baignoire...	  ³
Remplacement des robinets d'arrêt bloqués par manque de manipulation	
Réparations des fuites aux parties accessibles de la tuyauterie	 
Débouchage des évacuations d'eau	
Remplacement des flexibles de douche si dégradation	

3 - Si vous faites appel à Comensia, veuillez noter que le délai d'attente est relativement long.



Toilettes


Le locataire est tenu de vérifier qu'il n'y a pas de fuite

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Entretien des parties accessibles des toilettes et des chasses (manchette, flotteur,...)	
Débouchage des toilettes	
Remplacement des joints, manchon de raccord, chaînette, poignée, flotteur...	
Remplacement de la planche des toilettes	



Électricité



TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Remplacement des prises, interrupteurs, fusibles, disjoncteurs et soquets	

Remplacement des ampoules	
Remplacement des luminaires dans les pièces d'eau	
Test du différentiel	
Remise en état des dégâts suite au placement de luminaires (reboucher les trous, isoler les fils...) ⁴	

4 - Le locataire est tenu de laisser aux points lumineux des fils en attente d'une longueur de +/- 10 cm. Si le locataire coupe les fils au ras du plafond ou du mur, il est tenu au remplacement des fils dans les gaines.

 Vitrage & menuiseries	
TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Remplacement de vitrage en cas de faute du locataire	
Nettoyage des vitres accessibles et réparation des griffes (vitres et châssis)	

Entretien (graissage) des charnières, poignées et tringleries	
Réglage et remplacement des quincailleries	
Entretien des trous d'évacuation des eaux de condensation des châssis	
Remplacement des sangles des volets	 
Entretien et nettoyage des volets, stores, charnières, toiles, persiennes...	

 Sols	
TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Entretien périodique des carrelages et revêtements au sol (produits adéquats)	
Remplacement du revêtement au sol (dégâts causés par le locataire)	



Murs & plafonds

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE

QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?

Rafraîchissement des murs/plafonds pendant l'occupation des lieux



Nettoyage à l'eau de javel des traces de condensation



Sécurité / détection incendie

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE

QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?

Nettoyage et test des détecteurs



Remplacement des tuyaux de raccord des appareils de cuisson (flexibles...)





Serrures

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Débloquage et réparation des serrures et poignées de porte	
Remplacement du cylindre suite à une perte ou un vol de clés	
Graissage des serrures, paumelles et gonds	
Remplacement des badges et clés d'accès (perte, vol ou dégradation)	



Désinfection

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Obligation d'éliminer les nuisibles (cafards, punaises) ⁵	

5 - Pour l'élimination des rongeurs ou autres, veuillez contacter les services communaux.



Extérieurs du logement

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Entretien et nettoyage des avaloirs, caniveaux, siphons des balcons, terrasses, ...	
Entretien de la boîte aux lettres et placement de la plaque nominative	
Entretien, nettoyage et débouchage des collecteurs et tuyauteries ⁶	
Nettoyage, entretien et déneigement si nécessaire des trottoirs	

6 - Décharges, sterputs, avaloirs, colonnes, ... Pas de facturation si l'obstruction est causée par un défaut des installations.



Jardins privés

TYPE DE TRAVAUX À CHARGE DU LOCATAIRE	QUI EXÉCUTE LES TRAVAUX ?
Tonte de la pelouse, entretien, scarification, débroussaillage...	
Arrachage des mauvaises herbes, ramassage des feuilles mortes	
Entretien des parterres, des plates-bandes et des plantes	
Taille, élagage périodiques des arbustes et des haies selon la réglementation	
Protection des arbres contre les chenilles, mousse ou lichens	



Comensia

coopérative de locataires
huurderscooperatieve



Rue de Koninck 40/24
1080 Bruxelles



www.comensia.be



info@comensia.be