

REPARATIONS ET TRAVAUX AUX FRAIS DU LOCATAIRE

1 Les devoirs du locataire

Comme locataire, vous occupez le logement loué **de manière responsable**, 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.

2 L'interventions dans votre logement

Contactez 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.

ATTENTION ! 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 !

3 Le respect du personnel

Le personnel habilité à intervenir dans votre logement a reçu des directives strictes de bon comportement et de courtoisie de la part de Comensia. Lorsqu'un technicien intervient chez vous, voici quelques points importants à garder à l'esprit pour garantir le bon déroulement de l'intervention et permettre au personnel de travailler dans de bonnes conditions :

- **Soyez présent au moment de l'intervention.** Si vous avez un empêchement et ne pouvez pas être là au moment du rendez-vous, prévenez-nous.
- **Accueillez notre personnel de manière courtoise, polie et respectueuse.**
- **Assurez-vous que les zones où le technicien doit travailler sont accessibles** et dégagées de tout objet pouvant gêner l'intervention.
- **Le technicien viendra uniquement pour effectuer les travaux indiqués sur le bon de travail.** Si vous avez des demandes ou des problèmes supplémentaires qui n'ont pas été précisés au préalable, vous devrez recontacter la concierge ou le Helpdesk pour organiser une nouvelle intervention.
- **Pour des raisons de sécurité, le technicien ne peut en aucun cas se déchausser pendant l'intervention,** même à l'intérieur du logement. Cela permet de prévenir tout risque de blessure.
- **Accueillez notre personnel dans un environnement propre et sécurisé.** Si vous avez des animaux de compagnie, il est préférable de les mettre à l'écart pour éviter tout accident ou perturbation durant l'intervention.
- **Le technicien ne pourra pas vous fournir de devis ou d'estimation concernant le coût des travaux** ni si les travaux sont à la charge du locataire. Toute question relative à la facturation doit être adressée au Helpdesk.

4 La facturation des prestations

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.

Le déplacement

Un forfait de 25€ 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.

Le matériel

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

Facturation des prestations réalisées par Comensia

- L'intervention pour des travaux de menuiserie, plomberie et électricité vous sera facturée 40€/heure.
- L'intervention pour d'autres travaux vous sera facturée 35€/heure.
- La 1ère heure sera facturée entièrement et ensuite, pour chaque ¼ heure entamée.

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.

6 Liste des interventions au frais 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.



Ce symbole, indique que les travaux doivent être effectués par le locataire à ses frais.



Ce symbole, indique que le locataire peut faire appel à la régie de Comensia ou, selon le type de travaux à effectuer, Comensia fera appel à une société externe. Comensia appliquera le tarif repris dans cette brochure à la page (?). En revanche, l'entreprise externe appliquera son propre tarif.

• **Le chauffage**

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Purge des radiateurs	
Déblocage des vannes thermostatiques *1	
Programmation et remplacement des piles du thermostat	
Détartrage des chauffe bains, chauffe-eau et chaudières individuelles	 / Société externe
Mise sous pression de l'installation chaudière individuelle	
Entretien de la chaudière	 / Société externe
Remplacement de la tête de la vanne	?

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

• **La ventilation**

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Nettoyage et remplacement des filtres des hottes	
Dépoussiérage des grilles de ventilation	
Remplacement des filtres pour les doubles flux individuels	

• **La plomberie et les sanitaires**

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Prévention de la tuyauterie extérieure contre le gel	
Remplacement des joints, filtres, mousseurs, silicone de la baignoire...	
Remplacement des robinets d'arrêt bloqués par manque de manipulation	
Réparations des fuites aux parties accessibles de la tuyauterie	 +  / Société extérieure
Débouchage des évacuations d'eau des maisons individuelles	 / Société externe
Remplacement des flexibles de douche	

• **Les toilettes**

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Débouchage des toilettes dans un appartement	 / Société externe
Débouchage des toilettes dans une maison individuelle	
Remplacement des joints, manchon de raccord, chaînette, poignée, flotteur...	
Remplacement de la lunette des toilettes	

• **L'électricité**

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Remplacement des prises, interrupteurs, fusibles, disjoncteurs et soquets	 / Société externe
Remplacement des ampoules dans le logement	
Remplacement des luminaires dans les pièces d'eau	 / Société externe
Test du différentiel une fois par an	 (?)
Remise en état des dégâts suite au placement de luminaires (reboucher les trous, isoler les fils...) *3	 / Société externe

*3 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 et menuiseries**

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Remplacement ou réparation du vitrage intérieur ou du châssis en cas de faute du locataire	 / Société externe
Remplacement ou réparation des charnières, poignées et tringleries en raison du manque d'entretien de la part du locataire	 / Société externe
Réglage et remplacement des quincailleries	 / Société externe
Remplacement des sangles des volets	 / Société externe

• Sols

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Remplacement du revêtement au sol (dégâts causés par le locataire)	
Rafraichissement des murs/plafonds pendant l'occupation des lieux	

• Sécurité / détection incendie

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Nettoyage et test des détecteurs	
Remplacement des tuyaux de raccordement des appareils de cuisson : vérifier la date sur le flexible	

• Serrures

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Déblocage et réparation des serrures et poignées de porte	 / Société externe
Remplacement du cylindre des portes intérieures	
Remplacement ou réparation des serrures, paumelles et gonds en raison du manque d'entretien de la part du locataire	 / Société externe
Remplacement des badges d'accès, des clés de portes et des clés de boîtes aux lettres (perte, vol ou dégradation)	 / Société externe

• Désinfection

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter les travaux
Si vous habitez en appartement : obligation d'éliminer les nuisibles comme les cafards	 / Société externe
Si vous habitez en appartement : obligation d'éliminer les nuisibles comme les punaises de lit	
Si vous habitez dans une maison individuelle : obligation d'éliminer les nuisibles comme les cafards, punaises de lit, rongeurs, ...	

• Jardins privés

Type de travaux à vos frais	Qui doit exécuter 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, élagages périodiques des arbustes et des haies selon la réglementation	
Protection des arbres contre les chenilles, mousse ou lichens	