Société Immobilière Picarde

LIVRET D'ENTRETIEN

Informations pour **l'entretien** et **les réparations** des logements de la SIP

SIP

Une qualité qui change la vie !

www.sipimmo.com

LA SIP

BIENVENUE À LA SIP

Conformément à la réglementation en vigueur, l'entretien ou la réparation des équipements de votre logement relève soit de la SIP, de ses partenaires ou de vous-même.

Afin de répondre à vos éventuelles interrogations, nous avons réalisé ce livret d'entretien dont nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance.

SOMMAIRE

- Droits et devoirs ..... page 3
- À la charge du locataire ..... page 4
- Entretien et réparations sous contrat ..... page 6
- Entretien et réparations à la charge de la SIP ..... page 8
- Conseils pour votre logement ..... page 10
- Le Centre Relation Client, votre interlocuteur principal..... page 11

DROITS ET DEVOIRS

DES OBLIGATIONS PARTAGÉES

Les obligations du bailleur

Article 6 de la loi du 6 juillet 1989

Le bailleur est obligé de vous louer un logement décent, en bon état d'usage et de réparation.

« **Logement décent** » signifie qu'il ne laisse pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique, ou à la santé, et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation.
(Article 187 de la loi SRU du 13 décembre 2000)

« **Logement en bon état d'usage et de réparation** » ne signifie pas refait à neuf. Le propriétaire n'est pas tenu de refaire les embellissements à chaque nouvelle location.

Les obligations du locataire

Article 7 de la loi du 6 juillet 1989

- User paisiblement des locaux suivant la destination qui leur a été donnée par le contrat de location.
- Répondre des dégradations et pertes qui surviennent dans le logement.
- Des petits travaux d'entretien courant du logement sont à votre charge (voir schéma en page suivante). La liste indicative est fixée par le décret 87-712 du 26 août 1987.
- Laisser exécuter dans le logement les travaux que doit réaliser le propriétaire.
- Ne pas transformer le logement sans l'accord écrit du bailleur. Si le locataire transforme les lieux loués sans autorisation, il s'expose à remettre les lieux en leur état initial en fin de location, voire sans délai si les transformations mettent en péril la sécurité du local ou le bon fonctionnement des équipements. Le bailleur peut également lui signifier un congé pour motif sérieux et légitime.

ENTRETIEN ET RÉPARATION

À LA CHARGE DU LOCATAIRE

Cette liste n'est pas limitative.
D'autres réparations ou entretiens peuvent être à votre charge.
En cas de doute, contactez la SIP.

Pourquoi faire des réparations ?

En signant votre contrat et l'état des lieux, vous vous êtes engagé, à la fin de la location, à rendre votre logement tel qu'il était à l'arrivée. Vous devez donc procéder aux menues réparations et à l'entretien des lieux loués.

N'hésitez pas à faire appel au contrat « Multiservices » pour les problématiques concernées.

Quelles réparations ?

La liste des réparations locatives à votre charge comprend notamment l'entretien des ouvertures intérieures et extérieures, des parties intérieures (murs et plafonds...), des installations de plomberie (remplacement de joints...), des équipements électriques, etc.

Pour en savoir plus, consultez le texte du décret n° 87-712 du 26 août 1987 sur le site Legifrance.gouv.fr.

1 – Murs, menuiseries et plafonds
Entretenir les peintures et tapisseries ou les remplacer.

2 – Douche, baignoire, lavabo, évier et robinetterie
Préserver et entretenir leur état, détartrer.

3 – Sols
Entretenir.

4 – VMC
(Ventilation à Mécanique Contrôlée)
Nettoyer régulièrement les grilles des bouches d'extraction, les grilles d'entrée d'air des fenêtres et ne pas les obstruer.

5 – Tubes lumineux et ampoules
Remplacer si défectueux.

6 – Vitres
Remplacer si nécessaire.

7 – Trou d'évacuation d'eau de condensation
Déboucher sur fenêtres et portes fenêtres.

8 – Placards et meubles sous évier
Préserver et entretenir leur état.

9 – Abattant des WC
Remplacer si nécessaire.

10 – Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières
(logements individuels)
Nettoyer et déboucher (hauteur inférieure à 3 m).

11 – Jardins privatifs
(logements individuels)
Entretenir allées, pelouses, massifs. Remplacer les arbustes.

12 – Fosse septique
(logements individuels)
Entretenir la fosse et vidanger les bacs dégraisseurs.

NOS PRESTATAIRES

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS SOUS CONTRATS

Entretien et réparations sous contrat

Soucieux de maîtriser les charges de ses clients, la SIP a contractualisé l'entretien de certains équipements avec des prestataires extérieurs, majoritairement des entreprises locales. Elles sont seules habilitées à intervenir sur les équipements. Certains entretiens sont des charges récupérables et sont indiquées sur votre avis d'échéance.

Le contrat Multiservices

Afin de maintenir votre logement en bon état, vous bénéficiez d'un contrat Multiservices. Dès qu'un problème survient (plomberie, sanitaire, électricité, serrurerie...), contactez votre prestataire de service qui interviendra dans les meilleurs délais. Dans le cadre de ce contrat Multiservices, une visite annuelle de votre logement est obligatoire. Prenez vos dispositions pour que les techniciens en aient le libre accès. N'hésitez pas à signaler les dysfonctionnements que vous avez observés.

Ce contrat met à disposition des locataires un service de qualité avec les actions suivantes :

- Procéder aux dépannages, réparations et urgences associés à un service d'astreinte 24h/24 et 7 jours sur 7 avec remplacement de pièces le cas échéant.
- Organiser une visite d'entretien annuelle des équipements des logements avec vérification de la conformité des installations vis-à-vis des législations ou réglementations en vigueur.
- Organiser une visite entretien annuelle des équipements dans les parties communes avec vérification de la conformité des installations vis-à-vis des législations ou réglementations en vigueur.
- Intégrer un entretien du logement dans le cadre de l'entrée d'un nouveau locataire suivant une grille spécifique (effectué après l'EDL entrée).

Vous avez accès à ce service de réparation autant de fois que nécessaire (voir la plaquette jointe).

L'organisation

Un prestataire assure la prise en charge de l'ensemble de vos demandes. Les appels sont non surtaxés depuis un poste fixe.

La cotisation mensuelle est forfaitaire quel que soit le nombre d'interventions demandées dans l'année (sauf en cas de dégradation manifestement volontaire et non prise en compte dans le cadre du contrat Multiservices). Le coût du contrat est réparti entre les locataires et la SIP.

Les réparations prises en compte

La plaquette qui vous est remise à l'entrée dans votre logement précise les prestations prises en charge. D'une façon générale, sont exclues du contrat les dégradations volontaires, le bris de vitres et la perte de clef.

La SIP et les associations de locataires ont voulu une couverture large des équipements du logement au niveau des réparations, mais en gardant des limites raisonnables au niveau du remplacement des équipements, afin de ne pas augmenter inutilement le coût du contrat.

Ce contrat Multiservices prend en charge bon nombre des interventions dont peut avoir besoin un locataire. De plus, vous disposerez d'un interlocuteur unique et donc d'un seul numéro de téléphone.

Toutes ces indications s'appliquent pour un usage normal des installations. Toutes réparations suite à des dégradations volontaires ou par négligence sont à la charge exclusive du locataire.

Les contrats d'entretien

Des contrats d'entretien peuvent aussi concerner l'entretien courant des autres équipements collectifs tels que le chauffage ou les ascenseurs.

Pour vous permettre de disposer d'équipements fonctionnant correctement et en toute sécurité, la SIP a souscrit des contrats d'entretien et de dépannage détaillés ci-après :

- Le chauffage collectif
- Les ascenseurs
- La télévision (sites collectifs)
- Les portes automatiques de parking

Pour toute réclamation technique hors contrat Multiservices

Contactez le Centre de Relation Client de la SIP

Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h00

Un numéro unique

03 60 126 000
(coût d'un appel local)

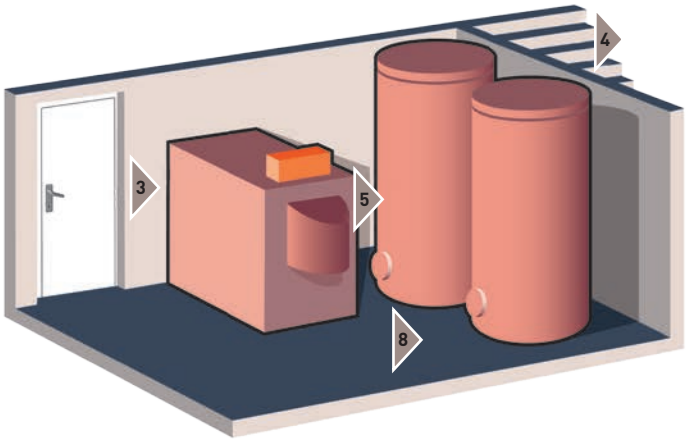
Les coordonnées des entreprises intervenant dans le cadre de ces prestations sont affichées dans les halls d'immeubles avec les contrats Multiservices.

À LA CHARGE DE LA SIP

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

Le bailleur se doit d'entretenir le logement qu'il loue en dehors de tout ce qui touche aux réparations locatives (menues réparations et entretien courant à la charge du locataire) et qui ne sont pas imputables à une faute du locataire, notamment :

- Les travaux d'amélioration des parties communes ou des parties privatives du même immeuble.
- Les travaux nécessaires au maintien en l'état et à l'entretien normal du logement.
- Les travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement.



Afin que la SIP puisse entreprendre les travaux qui lui reviennent, il vous appartient de la prévenir au plus vite.

Pour la préparation et la réalisation des travaux, le locataire est tenu de permettre l'accès à son logement.

Les principales réparations locatives à la charge du bailleur sont les suivantes :

Parties communes

1 ▸ Entretien, remise en état et changement de l'ascenseur.

2 ▸ Remise en état des portes et halls d'entrée.

3 ▸ Remplacement des globes, des minuteries, des interrupteurs.

4 ▸ Peinture dans les escaliers et les couloirs.

Gros travaux, malfaçons, force majeure

5 ▸ Changement du chauffe-eau, de la chaudière ...

6 ▸ Travaux consécutifs à des malfaçons (infiltrations, fissures importantes...)..

7 ▸ Travaux dus à la tempête, au gel et autres catastrophes naturelles.

8 ▸ Effondrement de plancher.

9 ▸ Eclats bétons extérieurs, façade.

10 ▸ Affaissement partiel d'un mur, d'une cloison, d'un escalier.

Clos et couvert

11 ▸ Remplacement de porte de logement.

12 ▸ Remplacement d'une fenêtre ou baie vitrée (hors vitrage).

13 ▸ Remplacement d'un volet, d'une persienne, au rez-de-chaussée.

Toiture

14 ▸ Dégâts sur couverture tuiles ou étanchéité.

15 ▸ Tous désordres provoquant des infiltrations.

16 ▸ Tous travaux sur planches de rives.

17 ▸ Remplacement d'une dalle, d'un chéneau, d'une descente eau pluviale.

Attention

Certaines grosses réparations peuvent néanmoins être portées à votre charge si vous avez fait preuve de négligence. Par exemple, un lavabo fêlé, cassé ou descellé ou le gel des canalisations d'un logement individuel suite à la coupure du chauffage...

QUELQUES QUESTIONS... RÉPONSES...

CONSEILS POUR VOTRE LOGEMENT

Est-ce que je peux abattre une cloison dans mon logement ?

C'est rigoureusement interdit. Lorsque vous êtes entré dans votre logement, un état des lieux a été effectué afin de décrire l'état dans lequel il se trouvait. Lorsque vous quitterez ce logement, ce document sera comparé à l'état des lieux de sortie. Cela permettra de déterminer si vous récupérez la totalité ou seulement une partie de votre dépôt de garantie, voire rien si vous avez particulièrement dégradé votre logement.

Toute modification du logement est donc impossible d'autant que, pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de toucher à la structure de l'immeuble.

Quels sont les travaux interdits ?

- Dalles collées sur le plafond.
- Crépi mural.
- Suppression ou ouverture dans une cloison.
- Suppression d'équipements dans le logement (volets, robinets...).
- Interdiction de construire dans son jardin tout élément «en dur» : pergola, véranda ...

Les nuisances sonores

Le bruit est un facteur essentiel de tension entre voisins. Entre 22 heures et 7 heures, ils sont considérés comme « tapage nocturne » et peuvent vous valoir une peine de prison. Occasionnellement, il peut arriver de faire du bruit lors de travaux ou d'une fête. Un bruit prévu est mieux accepté. Prévenons nos voisins lorsque nous faisons du bruit de façon exceptionnelle et acceptons ceux de nos voisins. Limitons les bruits issus de notre logement (télévision, hi-fi, parole, bricolage).

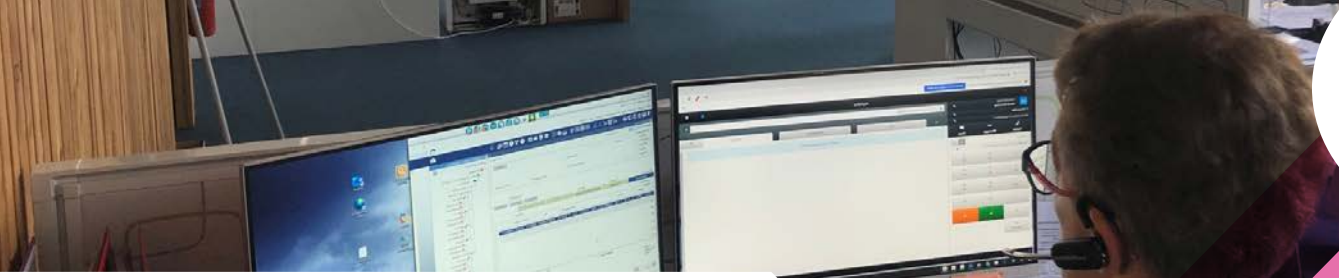
N'oublions pas que certaines activités ont besoin d'être réalisées dans des lieux adaptés.

Le respect des parties communes

Les parties communes sont l'espace public de votre résidence (paliers, couloirs, escaliers, ascenseurs, espaces verts, parkings...), il est donc important d'y appliquer quelques règles de bonne conduite pour le confort de tous.

- Déposez vos ordures ménagères dans le local poubelle prévu à cet effet pour éviter tout amoncellement de détritus qui peut causer de gros problèmes d'hygiène.
- Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'entreposer même temporairement vélo, poussette, linge et sacs poubelles sur les paliers, dans les couloirs et les gaines techniques.
- Sortez vous-même vos encombrants uniquement la veille des jours de ramassage.
- Vos effets personnels doivent rester dans votre logement et ne jamais encombrer l'espace public.
- Pour le stationnement, respectez les emplacements en utilisant correctement les places qui sont à votre disposition et n'utilisez pas les places réservées aux personnes handicapées.
- Ne pas étendre votre linge à votre fenêtre ou votre balcon de façon visible.
- Rappelez à vos enfants que ce ne sont pas des aires de jeux.

Respectez les parties communes et extérieures, c'est respecter ses voisins et son environnement.



LE CENTRE RELATION CLIENT

votre interlocuteur principal

Vous accueillir, ce n'est pas seulement vous louer un logement, c'est aussi vous apporter un ensemble de services, d'informations et vous accompagner dans votre vie quotidienne.

Vos antennes gèrent votre résidence au quotidien, avec une équipe proche de vous et à votre écoute.

À tout moment de la journée notre équipe du Centre Relation Client est à votre écoute.

03 60 126 000

un seul numéro pour les locataires de la SIP !

En composant ce numéro, pendant les heures d'ouverture de la SIP, l'équipe du Centre Relation Client est à votre écoute pour toutes les questions techniques, administratives et vie sociale.

Vos demandes sont ainsi enregistrées, suivies et traitées dans les meilleurs délais possibles.

Le CRC est une interface entre vous et les services de la SIP.

Le Centre de Relation Client nous permet de vous apporter une réponse rapide, fiable, homogène. Si besoin, votre demande peut être transmise au collaborateur spécifiquement dédié à votre dossier.

Les horaires d'ouverture :

8h30 à 12h30 / 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi.

VOUS ACCUEILLIR

SIP

Ce livret contient des informations pratiques et techniques qui faciliteront votre installation dans votre nouveau logement. Il a pour objectif d'accompagner votre parcours locatif. Nous vous recommandons de le lire attentivement et de le conserver.

D'autres informations sur le quotidien de votre bailleur

Une qualité qui change la vie !

www.sipimmo.com

05/2020 © crédit photo : SIP & Adobe Stock.