



Guide du locataire

Bienvenue chez vous !

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients-locataires.

Nous espérons que votre nouveau logement correspond à vos attentes et à vos besoins, et que vous vous sentez bien chez vous.

Dans ce guide, vous trouverez des informations pratiques et des conseils. Il précise aussi vos droits et vos devoirs en tant que locataire, ainsi que les obligations de Deux Fleuves Rhône Habitat en tant que bailleur. En signant votre bail, vous acceptez certaines règles de vie commune. Comprendre et appliquer notre règlement doit permettre à chacun de profiter paisiblement de son logement.

Les salariées et salariés de Deux Fleuves Rhône Habitat sont à votre service ; ils vous conseillent au mieux. Ainsi, nous vous demandons de bien vouloir respecter leur travail, en toutes circonstances.



PAGE 4

VOUS ARRIVEZ DANS VOTRE LOGEMENT

- Le contrat de location ou bail
- Le dépôt de garantie
- Les diagnostics
- L'état des lieux

PAGE 6

VOTRE ASSURANCE

- S'assurer est obligatoire
- Contre quels risques s'assurer ?
- Quel contrat choisir ?
- Que faire en cas de sinistre ?
- Les bons réflexes

PAGE 9

VOTRE LOYER ET VOS CHARGES

- Le loyer
- Votre avis d'échéance
- Les charges
- Les aides au logement
- Le supplément de loyer de solidarité
- Pour régler votre loyer, optez pour le prélèvement automatique !

PAGE 12**POUR MIEUX
VIVRE ENSEMBLE**

- Respectez vos engagements
- Le traitement des nuisibles
- Les animaux tenus en laisse !
- Les antennes paraboliques

PAGE 14**VOTRE SITUATION
ÉVOLUE**

- Quelles démarches effectuer ?
- Quels documents fournir à votre agence ?

PAGE 15**VOUS
DÉMÉNAGEZ**

- Votre lettre de dédite
- Avant votre départ
- Le jour de votre départ

PAGE 16**ENTREtenir
VOS
ÉQUIPEMENTS**

- Robinetterie, sanitaires
- Électricité
- Chauffage
- Ventilation
- Détecteur de fumée
- Fenêtres
- Sols
- Portes et serrures
- Plafonds
- Murs

PAGE 23**VOTRE
AGENCE
EN LIGNE**

- Les avantages de l'agence en ligne
- Comment créer votre compte ?

LES NUMÉROS UTILES**› Pour joindre Deux Fleuves Rhône Habitat :**

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h :
04 74 01 01 00
- Du lundi au vendredi après 17h et jusqu'à 8h30, les week-ends et jours fériés : **04 74 01 09 00** (uniquement pour les urgences)

- En cas de problème de chauffage, eau chaude, ascenseur et porte automatique de garage :
04 74 01 03 00 (24h/24 et 7j/7)
- Pour l'entretien et les réparations de robinetterie : **04 78 66 40 82** (du lundi au vendredi de 8h à 17h)

VOUS ARRIVEZ DANS VOTRE LOGEMENT



LE CONTRAT DE LOCATION OU BAIL

Le contrat que vous avez signé est important. Lisez-le attentivement et conservez-le. Il fixe vos **droits et obligations** ainsi que ceux de Deux Fleuves Rhône Habitat.

Il peut être dénoncé en cas de non-respect des engagements pris par l'une ou l'autre des parties.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Lors de la signature du bail, vous avez versé un dépôt de garantie qui correspond à un mois de loyer sans les charges. Il vous sera restitué dans un délai d'un mois si le logement est rendu en bon état d'usage et d'entretien. À défaut, le délai de restitution est de deux mois.

En aucun cas, il ne peut servir à payer le dernier mois de loyer.

LES DIAGNOSTICS

En annexe de votre contrat de location, vous recevez un **diagnostic de performance énergétique** (DPE). D'autres diagnostics peuvent vous être remis selon la date de construction ou la situation géographique de la résidence.



L'ÉTAT DES LIEUX

Ce document est très important. Il a une valeur juridique. Il **décrit l'état du logement** à votre arrivée (état des lieux entrant) ou lors de votre départ (état des lieux sortant). Il indique notamment les chiffres relevés sur les compteurs d'énergie (électricité et gaz) et d'eau. Il est établi en votre présence et nécessite votre accord et celui de Deux Fleuves Rhône Habitat.

Vous pouvez demander que l'état des lieux soit complété dans les 10 jours qui suivent son établissement. Pour le fonctionnement des éléments de chauffage, il peut être complété durant le premier mois de la période de chauffe.

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À EFFECTUER DÈS VOTRE EMMÉNAGEMENT

- › **Demandez l'ouverture de vos compteurs d'énergie (gaz et électricité)** au fournisseur de votre choix et, en cas d'abonnement individuel, au service des eaux.
- › **Informez de votre changement d'adresse les administrations et services suivants :**
 - Caisse d'allocations familiales (CAF)
 - Mairie pour permettre la mise à jour des listes électorales
 - Préfecture pour demander le changement d'adresse sur votre carte grise (obligatoire dans le mois qui suit votre déménagement)
 - Employeur ou Pôle emploi
 - Centre des impôts
 - Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
 - Caisse complémentaire de santé
 - Banque
 - Compagnies d'assurance
 - École et crèche
 - La Poste pour faire suivre votre courrier à votre nouvelle adresse



VOTRE ASSURANCE

S'ASSURER EST OBLIGATOIRE

La loi oblige le locataire à s'assurer pour couvrir ses responsabilités envers le bailleur. Chaque année, vous devez ainsi transmettre à Deux Fleuves Rhône Habitat une **attestation d'assurance à jour**, à la date anniversaire de votre bail. En cas de non-présentation de ce document, votre contrat de location pourrait être résilié. En tant que locataire, vous êtes responsable des dommages qui se produisent dans votre logement, dans le logement d'un ou plusieurs voisins de votre propre fait ou dans les parties communes de la résidence.



CONTRE QUELS RISQUES S'ASSURER ?

L'assurance doit couvrir votre logement et les locaux annexes loués (cave, garage...) ainsi que les biens mobiliers se trouvant à l'intérieur.

Vous devez vous assurer contre :

- ▶ les dommages liés à l'incendie ;
- ▶ les dommages liés à l'explosion ;
- ▶ les dommages liés aux dégâts des eaux ;
- ▶ les dommages causés à vos voisins et à l'immeuble.

Il est également conseillé de vous assurer contre les risques impliquant votre responsabilité civile, et d'assurer vos propres biens contre le vol.

Le choix de la compagnie d'assurance vous appartient. Si vous étiez déjà assuré, vous pouvez conserver cette assurance en précisant votre nouvelle adresse et le nombre de pièces de votre nouveau logement.

N'hésitez pas à faire jouer la concurrence et à demander plusieurs devis. N'oubliez pas de vérifier périodiquement que le montant de la garantie correspond bien à la valeur des objets assurés.



RHONEHABITAT.FR

> **Rendez-vous sur notre site internet pour déposer votre attestation d'assurance à jour.** Pour cela, il vous suffit de créer votre compte personnel sur l'agence en ligne.

Plus d'informations en page 23.

QUEL CONTRAT CHOISIR ?

Il en existe plusieurs, mais le plus courant est un contrat d'assurance « **multirisques-habitation** ». Ce type de contrat vous couvre contre le vol, le vandalisme, l'incendie, le dégât des eaux, le bris de glace, les dommages électriques et la tempête. Il vous garantit la responsabilité civile et celle de votre famille.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez signaler le sinistre **dans un délai maximum de cinq jours**, à votre compagnie d'assurance d'abord puis à Deux Fleuves Rhône Habitat.

En cas de dégât des eaux, vous devez adresser à votre assureur une lettre recommandée avec accusé de réception en décrivant précisément les dommages, la cause apparente du sinistre et sa date. N'oubliez pas de mentionner votre numéro de contrat ainsi que vos nom, prénom et adresse. Vous devrez ensuite faire parvenir une copie de ce courrier à votre agence Deux Fleuves Rhône Habitat.

Si vous êtes responsable d'une inondation chez votre voisin, vous devez établir avec ce voisin un constat amiable sur le même principe que celui des accidents automobiles, puis envoyer tous les deux un exemplaire à vos assureurs respectifs.

Dans le cas où votre voisin refuserait le constat amiable, vous devez envoyer seul votre déclaration à votre assureur et adresser le troisième volet à votre agence Deux Fleuves Rhône Habitat.



LES BONNS RÉFLEXES

EN CAS D'INCENDIE

Si le feu se déclare à l'intérieur de votre logement

- › Coupez le gaz et l'électricité.
- › Fermez les portes et les fenêtres.
- › Appelez les pompiers (18 ou 112).
- › Essayez d'étouffer le feu à l'aide de couvertures humides ou d'un extincteur.
- › Évacuez toutes les personnes présentes dans le logement.
- › Restez dehors en attendant l'intervention des secours.

Si le feu se déclare à l'extérieur du logement

- › Restez dans le logement si la porte d'entrée est menacée par les flammes.
- › Évitez tout appel d'air en fermant portes et fenêtres.
- › Coupez les compteurs de gaz et d'électricité.
- › Mettez des linges mouillés contre la porte d'entrée et arrosez la partie menacée.
- › Restez le plus près possible du sol pour éviter les fumées.
- › Manifestez votre présence.
- › Appelez les pompiers (18 ou 112 depuis votre portable).

FACE AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

- › Vérifiez le bon état de vos prises et des fils de vos appareils électriques.
- › Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- › Lorsqu'un fusible a sauté, remplacez-le par un fusible identique.

FACE AUX RISQUES DE FUITES DE GAZ

- › Changez le flexible de raccordement de votre cuisinière avant que sa date d'utilisation ne soit dépassée.
- › Rappel : la détention et l'utilisation de bouteilles de gaz butane ou propane sont interdites !
- › Ne cherchez jamais une fuite avec une allumette.
- › Ne bouchez pas les grilles d'aération et nettoyez-les régulièrement.

EN CAS D'ABSENCE

- › Laissez les coordonnées où l'on peut vous joindre à un voisin.
- › Fermez soigneusement tous les robinets d'arrivée, sauf ceux de la chaudière individuelle gaz.
- › Débranchez vos appareils électroménagers.
- › Faites relever votre courrier.



VOTRE LOYER ET VOS CHARGES



LE LOYER

Deux Fleuves Rhône Habitat est un établissement public à caractère industriel et commercial. Le loyer représente la contrepartie à payer pour la mise à disposition de votre logement et des services proposés. **Le loyer est payable mensuellement, à terme échu** et dès réception de l'avis d'échéance.

AVIS D'ÉCHÉANCE JANVIER 2024

1. Numéro de locataire
2. Code résidence
3. Coordonnées de votre agence
4. Reste à payer sur la période antérieure
5. Montant à régler pour le mois écoulé
6. Total des montants à régler
7. Message d'informations diverses
8. Mandat de prélèvement SEPA

Détail de votre avis d'échéance JANVIER 2024

9. Destination et ordre de votre règlement

VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

À la fin de chaque mois, vous recevez l'avis d'échéance qui vous indique ce que vous devez payer pour le mois qui vient de s'écouler. Vous pouvez y retrouver un certain nombre d'informations :

- 1 Votre numéro de locataire, à rappeler dans toute correspondance
- 2 Votre code résidence
- 3 Les coordonnées de votre agence
- 4 Reste à payer sur la période antérieure
- 5 Montant à régler pour le mois écoulé
- 6 Total des montants à régler
- 7 Message d'informations diverses
- 8 Mandat de prélèvement SEPA
- 9 Détail de votre avis d'échéance
- 10 Destination et ordre de votre règlement

COMMENT PAYER CETTE FACTURE ?

10. Destination et ordre de votre règlement

LES CHARGES

Les charges sont destinées à financer les dépenses communes de votre résidence (exemple : électricité des parties communes). Elles servent aussi à payer les interventions des entreprises dans le cadre des contrats d'entretien (robinetterie, chauffage...). Ainsi, lorsque les entreprises interviennent chez vous, vous ne payez pas directement.

LES PROVISIONS DES CHARGES RÉCUPÉRABLES

Elles constituent des acomptes basés sur les dépenses liées à vos consommations individuelles. Les charges sont payables par provisions mensuelles indiquées sur l'avis d'échéance et régularisées une fois par an.

LA RÉGULARISATION DES CHARGES

Chaque année, Deux Fleuves Rhône Habitat vous adresse un avis de répartition des charges récupérables. Il détaille la différence entre le montant des dépenses réelles de l'année et le montant de ce que vous avez versé mensuellement. Le solde constitue la régularisation des charges. Les pièces justificatives des dépenses sont disponibles et consultables dans votre agence sur simple rendez-vous.

LES AIDES AU LOGEMENT

Selon votre situation, vous pouvez prétendre à une aide au logement : Aide personnalisée au logement (APL) ou Allocation logement (AL). Elle est calculée par la CAF ou la MSA en fonction de vos revenus imposables, de la composition de votre foyer et du montant de votre loyer hors charges. **Cette aide est obligatoirement versée par la CAF ou la MSA à Deux Fleuves Rhône Habitat** qui la déduit automatiquement de votre loyer.

LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

Une fois locataire, il se peut que vos ressources évoluent et que vos revenus dépassent de plus de 20% les plafonds qui déterminent l'accès au logement social. Dans ce cas, Deux Fleuves Rhône Habitat vous appliquera un supplément de loyer de solidarité (SLS). Celui-ci vient s'ajouter chaque mois au loyer et aux charges locatives.

Le montant du SLS dépend de la surface habitable du logement, de sa situation géographique, du nombre d'occupants et de leurs revenus. Il est calculé à partir des informations que vous devez fournir chaque année à Deux Fleuves Rhône Habitat lors de **l'enquête d'occupation sociale**. La réponse à cette enquête est obligatoire. Sans réponse de votre part, un SLS maximum sera appliqué.



POUR RÉGLER VOTRE LOYER, OPTEZ POUR LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE !

C'est un mode de **règlement simple, pratique et sécurisé**. En plus, vous pouvez choisir votre date de prélèvement : le 1^{er}, 5, 8 ou 13 de chaque mois.

Pour le mettre en place, remplissez le mandat SEPA disponible sur le site internet ou en bas de votre avis d'échéance et retournez-le au siège de Deux Fleuves Rhône Habitat : 6 rue Simone Veil - CS 90 103 - 69530 Brignais.

Vous avez également la possibilité de régler votre loyer :

> par carte bancaire :

- sur l'agence en ligne, accessible 7j/7 et 24h/24 depuis www.rhonehabitat.fr ;
- en agence pendant les horaires d'ouverture.

> par chèque :

indiquez lisiblement votre numéro de dossier de facturation au dos de votre chèque et adressez-le à l'adresse suivante : Deux Fleuves Rhône Habitat – 6 rue Simone Veil – CS 90 103 – 69530 Brignais.

> en espèces :

- via le service Nirio : téléchargez l'application Nirio et scannez le QR code qui figure sur votre avis d'échéance pour générer un code de paiement. Rendez-vous ensuite dans le réseau Française des Jeux (FDJ) agréé Nirio muni de votre pièce d'identité et de votre smartphone.
- via le service Eficash : rendez-vous en bureau de poste muni de cet avis d'échéance et d'une pièce d'identité en cours de validité.

Attention, chaque règlement en espèces occasionne des frais à votre charge.



RHONEHABITAT.FR

> En créant votre compte sur l'agence en ligne, vous pourrez facilement :

- payer votre loyer en ligne en toute sécurité ;
- demander une quittance de loyer ;
- changer votre date de prélèvement automatique.

Plus d'informations en page 23.



POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

RESPECTEZ VOS ENGAGEMENTS

En signant votre contrat de location, vous vous êtes engagés à **préserv**er la tranquillité et le cadre de vie de vos voisins qui sont tenus aux mêmes obligations que vous.

- › Limitez le bruit (musique, travaux, animaux domestiques...).
- › Ne laissez pas vos enfants jouer dans les parties communes et prendre seuls l'ascenseur.
- › Surveillez vos animaux ; ne les laissez pas en liberté.
- › N'utilisez pas les couloirs et paliers pour entreposer des objets volumineux, chaussures ou poubelles, même momentanément.
- › Ne jetez rien par les fenêtres.
- › Rangez les vélos, autres deux-roues et poussettes dans les locaux prévus à cet effet.
- › Conformez-vous au règlement intérieur pour l'installation de brise-vue au niveau des balcons ou en rez-de-jardin.
- › N'installez pas de jardinières sur les rebords des fenêtres.
- › Ne faites pas de «mécanique sauvage» ou de vidanges sur le parking de votre résidence.
- › N'occupez ni les emplacements de parking de vos voisins, ni les emplacements réservés (pompiers, personnes en situation de handicap...).

VOS OBLIGATIONS EN TANT QUE LOCATAIRE

- › **Assurer votre logement.**
- › **Payer le loyer et les charges** dès réception de l'avis d'échéance.
- › **Occuper le logement au moins huit mois par an** sauf obligations professionnelles, raison de santé ou cas de force majeure.
- › **Prendre à votre charge l'entretien courant** du logement.
- › **Utiliser paisiblement les locaux loués.**
- › **Ne pas sous-louer votre logement**, même à titre gratuit.
- › **Respecter le règlement intérieur** de la résidence et les clauses de votre contrat de location.
- › **Ne pas faire de travaux modificatifs** sans l'accord écrit de votre agence.
- › **Permettre l'exécution de travaux de maintenance ou d'amélioration**, notamment en facilitant l'accès à votre logement aux entreprises mandatées par Deux Fleuves Rhône Habitat.

LE TRAITEMENT DES NUISIBLES

Pour éviter l'apparition de nuisibles dans ses résidences, Deux Fleuves Rhône Habitat missionne des **entreprises spécialisées** qui interviennent régulièrement. En cas de nécessité, des traitements curatifs peuvent être mis en place.

Pour garantir l'efficacité de ces interventions, il est essentiel que les entreprises mandatées puissent accéder à l'ensemble des logements.

LES ANIMAUX TENUS EN LAISSE !

Le propriétaire d'un animal est responsable des dommages que celui-ci peut causer, qu'il soit sous sa garde ou qu'il se soit échappé ou égaré.

Le règlement intérieur de Deux Fleuves Rhône Habitat précise que le propriétaire d'un chien doit le tenir en laisse dans les parties communes et ramasser ses déjections. Les chiens de 2^e catégorie sont tolérés à la condition que les formalités administratives aient été effectuées. Les chiens de 1^{re} catégorie sont interdits. Leur possession peut entraîner la résiliation du bail.

EN CAS DE LITIGE

Vous avez une réclamation concernant vos charges locatives, votre loyer, les services rendus par Deux Fleuves Rhône Habitat ou un trouble de voisinage ?

À défaut d'accord amiable, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation AME Conso. Pour cela, rendez-vous sur www.mediationconso-ame.fr ou adressez un courrier à l'adresse suivante : AME Conso – 11, place Dauphine – 75001 Paris.

LES OBLIGATIONS DE DEUX FLEUVES RHÔNE HABITAT

- › **Mettre à disposition un logement en bon état d'usage** et assurer au locataire la jouissance paisible de ce logement.
- › **Prendre en charge de grosses réparations** (murs, toiture, sécurité, hygiène, remplacement des appareils défectueux).
- › **Réaliser le suivi technique** du logement.
- › **Percevoir les loyers** et répartir les charges.
- › **Veiller au respect des droits** du locataire.

LES ANTENNES PARABOLIQUES

Vous devez demander à votre agence, par lettre recommandée avec avis de réception, l'autorisation de procéder à des travaux d'installation, d'entretien ou de remplacement de toute antenne (télévision, parabolique, radio amateur).

La demande d'autorisation doit être accompagnée d'une description détaillée des travaux à entreprendre, assortie d'un plan ou d'un schéma, du nom de l'entreprise mandatée et son assurance de responsabilité civile. Elle doit se conformer strictement aux préconisations techniques et de sécurité communiquées par Deux Fleuves Rhône Habitat sous peine d'engager votre responsabilité (garantie de l'étanchéité, respect des consignes antennes relais, utilisation des fourreaux prévus, interdiction d'accès aux terrasses et toitures...).

VOTRE SITUATION ÉVOLUE



QUELLES DÉMARCHES EFFECTUER ?

Toute modification de votre situation familiale ou professionnelle doit être signalée, avec les justificatifs correspondants, à votre agence et à la CAF ou MSA dont vous dépendez. Ces modifications peuvent faire évoluer vos droits aux aides au logement et permettre le cas échéant un nouveau calcul du Supplément de loyer de solidarité (SLS).

QUELS DOCUMENTS FOURNIR À VOTRE AGENCE ?

VOUS VOUS MARIEZ

Fournissez une copie du livret de famille et un document d'identité de votre conjoint(e).

VOUS CONTRACTEZ UN PACS

Transmettez la copie de votre attestation de PACS et un document d'identité de votre partenaire.

VOUS ACCUEILLEZ UN ENFANT

Adressez-nous un acte de naissance.

VOUS VIVEZ EN CONCUBINAGE

Fournissez un document d'identité de votre concubin(e).

VOUS VOUS SÉPAREZ OU VOUS DIVORCEZ

Fournissez une copie de la décision de justice précisant l'identité de la personne qui conserve le logement. En cas de divorce et à l'issue du jugement, un avenant à votre contrat de location sera réalisé.

EN CAS DE DÉCÈS

Si l'un des conjoints décède, transmettez-nous l'acte de décès. Si le logement devient vacant, les héritiers doivent transmettre le certificat de décès et faire le nécessaire dans les meilleurs délais afin de restituer le logement.

VOUS SOUHAITEZ NOUS ÉCRIRE ?

› **N'oubliez pas de spécifier vos nom, adresse et numéro de locataire.**

Pour plus de simplicité, vous pouvez déclarer votre changement de situation familiale directement depuis l'agence en ligne, accessible depuis notre site internet :

www.rhonehabitat.fr

VOUS DÉMÉNAGEZ



VOTRE LETTRE DE DÉDITE

Si vous souhaitez quitter votre logement, vous devez adresser une lettre de dédite à votre agence, en recommandé avec accusé de réception, ou la remettre en main propre contre un récépissé. Votre dédite doit indiquer vos coordonnées complètes, votre numéro de locataire, le motif et la date de votre départ, ainsi que votre nouvelle adresse. Elle doit être signée par tous les titulaires du bail (époux, concubins, pacsés, colocataires).

Le délai légal de préavis de trois mois démarre à compter de la date de réception de la lettre de dédite. Il peut être réduit légalement à un ou deux mois pour raisons professionnelles ou familiales, ou en cas de mutation vers un autre logement social conventionné.

Dès la notification de votre congé, vous devrez permettre la visite des lieux loués, en vue d'une nouvelle location.

Attention : vous restez responsable du logement et redevable des loyers et des charges jusqu'à la fin du délai légal de préavis.

AVANT VOTRE DÉPART

Afin de vous permettre d'anticiper les travaux à réaliser dans votre logement, votre agence vous proposera une **visite conseil**. Au cours de cette visite, le représentant de Deux Fleuves Rhône Habitat vous indiquera les réparations locatives susceptibles d'être à votre charge et que vous devez réaliser avant de quitter votre logement. Un état des lieux signé vous sera remis à l'issue de la visite que vous devrez signer et conserver.

LE JOUR DE VOTRE DÉPART

Un rendez-vous est fixé avec un représentant de Deux Fleuves Rhône Habitat pour réaliser **l'état des lieux définitif**. Il a lieu dans votre logement et ses annexes, entièrement vidés et nettoyés.

Vous rendez les clés du logement et celles des annexes. Le simple dépôt des clés dans une boîte aux lettres ne met pas fin à la location. De plus, la remise des clés avant la fin du délai de préavis ne fait pas cesser votre responsabilité locative.

Lors de l'établissement de l'état des lieux de sortie, le représentant de Deux Fleuves Rhône Habitat pourra vous proposer **un contrat de forfaitisation des travaux nécessaires à la remise en état du logement** en tenant compte de la vétusté des lieux. À défaut d'acceptation de ce contrat de forfaitisation des travaux locatifs, Deux Fleuves Rhône Habitat pourra vous facturer le montant réel des travaux qu'il sera contraint de faire effectuer pour la remise en état du logement.

Si l'état des lieux ne peut être établi à l'amiable, il sera établi par huissier de justice qui vous en avisera au moins sept jours à l'avance. Les frais seront partagés entre vous et Deux Fleuves Rhône Habitat.

ENTRETENIR VOS ÉQUIPEMENTS

🔧 Robinetterie, sanitaires

UTILISATION

BAIGNOIRE

- › Ne serrez pas trop fort vos robinets pour ne pas endommager les joints.
- › Évitez la chute d'objets durs dans le bac.
- › N'obstruez pas le trop-plein qui évite des débordements.

LAVE-LINGE ET LAVE-VAISSELLE

- › Lors du branchement, assurez-vous de la présence du joint.
- › Enfoncez au maximum le tuyau de vidange dans l'évacuation.
- › Utilisez l'entaille prévue dans le meuble sous évier.
- › En cas d'installation, n'hésitez pas à contacter un professionnel.
- › Fermez les robinets d'alimentation après chaque utilisation et surtout lors d'absence prolongée, pour éviter tout dégât des eaux.
- › Assurez-vous que la prise de courant utilisée correspond à la puissance de l'appareil (prise 20 ampères) et soit éloignée des arrivées d'eau.

ENTRETIEN

BAIGNOIRE, BAC À DOUCHE, ÉVIER, LAVABO ET BIDET

- › Nettoyez régulièrement la bonde d'évacuation pour éviter l'obstruction. Le débouchage est à votre charge.



ROBINETS

- › Détartrez régulièrement le mousseur en le faisant tremper dans du vinaigre blanc.
- › Maintenez en bon état les joints en silicone de la baignoire, de la douche et du robinet.
- › Lavez fréquemment les siphons des lavabos, de la baignoire, de la douche et des WC afin d'éviter l'encrassement des évacuations.

AMÉNAGEMENT

- › Vous pouvez installer un pare-douche.
- › Évitez de percer la faïence ; percez entre deux carreaux dans les joints.

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME ?

- › **S'il existe un contrat d'entretien de robinetterie**, prenez contact avec l'entreprise qui assure les dépannages au **04 78 66 40 82**.
- › **S'il n'existe pas de contrat**, l'entretien de votre robinetterie est à votre charge.

CONSEIL

- › En cas d'absence prolongée, fermez le robinet général d'arrivée d'eau.

Électricité

UTILISATION

- › Ne branchez qu'un appareil par prise de courant. Évitez autant que possible l'utilisation de multiprises.
- › Si vous devez intervenir sur le circuit électrique (pour brancher un lustre par exemple), coupez impérativement le courant électrique par le disjoncteur général. Tout branchement effectué par vos soins doit être raccordé à la terre.

À noter : toute modification ou aménagement de l'installation électrique est soumise à autorisation préalable. Vous devez impérativement solliciter un accord écrit de la part de votre agence Deux Fleuves Rhône Habitat.

ENTRETIEN

Deux Fleuves Rhône Habitat gère le réseau électrique jusqu'au logement. C'est au locataire d'assurer le reste de l'entretien, par exemple le descellement ou le changement de prises électriques ou d'interrupteurs, le remplacement de fusibles ou d'ampoules, jusqu'à la prise de télévision et au raccordement de votre appareil à celle-ci.

EN CAS DE PANNE ÉLECTRIQUE

Si un fusible grille :

- › Contrôlez chaque prise de courant ; elles doivent être adaptées à chaque appareil (16, 20 ou 32 ampères).
- › Vérifiez les appareils ménagers si le fusible disjoncte à nouveau. Changez le fusible par un fusible de même puissance.



Si le disjoncteur saute :

Vous pouvez localiser la panne en débranchant tous les appareils électriques et en les rebranchant successivement.

Si la cuve du cumulus fuit :

Appelez le centre de relation-clients.

Si le cumulus est en panne :

Pour mieux cerner l'origine de la panne, essayez de le faire fonctionner quelques heures sur la position « marche forcée » en manœuvrant le contacteur « jour/nuit » qui se trouve sur le tableau électrique.

EN CAS D'ABSENCE PROLONGÉE

Coupez l'alimentation du cumulus par l'interrupteur ou le disjoncteur du cumulus situé sur le tableau électrique. Toute modification ou aménagement de l'installation électrique est soumise à l'autorisation préalable écrite par votre agence.

Chauffage

ENTRETIEN

CHAUFFAGE COLLECTIF

Pour le confort de ses locataires, Deux Fleuves Rhône Habitat assure une **température de 19°C** dans les résidences dotées d'un chauffage collectif. De 23h à 5h du matin, un abaissement de nuit est mis en œuvre, avec une diminution de la température ambiante d'environ 1°C.

Quel que soit le mode de chauffage, chaque degré au-dessus de 19°C coûte environ 7 % de plus en énergie.

CHAUFFAGE INDIVIDUEL AU GAZ

La vérification et le nettoyage une fois par an de votre appareil ainsi que le ramonage du conduit de fumée sont obligatoires. Ils s'effectuent dans le cadre du contrat d'entretien. La température de l'eau chaude est réglée par le bouton situé sur la façade de la chaudière.

Pour éviter les accidents domestiques, il est vivement conseillé de situer l'eau chaude à une température entre 48°C et 52°C. La température du chauffage est réglée par le locataire à l'aide du thermostat d'ambiance situé dans la pièce du séjour.

- › Manipulez les robinets des radiateurs plusieurs fois dans l'année pour éviter qu'ils se bloquent. Leur changement éventuel est à votre charge.
- › Signalez les fuites à la société d'entretien ou à votre agence.
- › Si vous devez vous absenter quelques jours, n'hésitez pas à programmer votre thermostat à 17°C au maximum et en cas d'absence prolongée à 8°C.



CONSEIL

- › **Ne placez pas de meubles devant vos radiateurs, et ne posez rien dessus. Cela diminuerait le dégagement de chaleur.**
- › **En cas de problème, contactez le 04 74 01 03 00 (24h/24 et 7j/7).**

CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE

- › Nettoyez régulièrement les radiateurs en aspirant la poussière.
- › En cas de panne, prévenez votre agent de résidence ou votre agence.
- › Ne mettez pas de linge à sécher sur les radiateurs, vous provoqueriez de l'humidité et des moisissures dans le logement.
- › Évitez la mise en place de mobilier ou de rideaux devant les radiateurs ; cela limite la diffusion de la chaleur et augmente les risques d'incendie.

● Ventilation

Le système de ventilation mécanique contrôlée (VMC), qui équipe la plupart des logements, permet de **renouveler l'air en permanence** dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est donc indispensable à une bonne hygiène de l'air du logement. Une bonne ventilation permet d'éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures.

COMMENT ÇA MARCHE ?

L'air extérieur entre dans le logement par des grilles d'entrée d'air situées dans les pièces de vie principales (chambre, séjour) où il se charge de l'humidité ambiante, puis il est expulsé vers l'extérieur via les bouches d'extraction situées dans les pièces humides (salle de bains, WC, cuisine).

QUAND L'UTILISER ?

La ventilation est particulièrement nécessaire :

- › À l'heure des repas pour évacuer les odeurs.
- › En présence de linges humides pour évacuer la vapeur d'eau.
- › Pendant la nuit, l'été, pour rafraîchir votre logement.

Attention : pour votre sécurité et votre santé, les ventilations doivent être en bon état de fonctionnement. Vous ne devez en aucun cas boucher vos entrées d'air ou raccorder une hotte sur la VMC.

LES CONSÉQUENCES D'UNE MAUVAISE VENTILATION

- › Décollement du papier peint et apparition de tâches sur les peintures
- › Apparition de moisissures et odeurs de renfermé
- › Risque de détérioration des menuiseries
- › Risque d'intoxication

● Détecteur de fumée

Au même titre que vous devez entretenir votre logement, vous devez assurer l'entretien de cet appareil et vérifier son bon fonctionnement. Il est conçu pour vous protéger d'un éventuel incendie. Il détectera la fumée et déclenchera l'alarme.

- › Vous devez vérifier son bon fonctionnement en le testant une fois par mois et après une absence prolongée. Pour cela, pressez le bouton test à l'aide d'un manche à balai par exemple pour déclencher l'alarme durant trois secondes environ. En cas de bon fonctionnement, le détecteur sonne et le voyant rouge clignote. Pour l'arrêter, relâchez le bouton test.
- › Nettoyez régulièrement les grilles du détecteur à l'aide d'un chiffon humide ou d'un aspirateur pour retirer la poussière, les toiles d'araignées.... N'utilisez pas de détergent ni d'aérosol.
- › Si vous effectuez des travaux, couvrez temporairement le détecteur avec un sac plastique.



Fenêtres

UTILISATION

Pour éviter que les menuiseries extérieures se voilent, fermez correctement les fenêtres, portes-fenêtres et volets, en veillant à ce que le système de fermeture soit bien accroché en parties basse et haute.

ENTRETIEN

- › Évitez de déposer des joints de mousse épais qui font forcer les fenêtres à la fermeture avec des risques de voilement.
- › En cas de mauvaise étanchéité à l'air, posez un joint caoutchouc adhésif en forme de V dans l'encadrement.

Sols

UTILISATION

- › Pour éviter que vos meubles marquent les sols et provoquent des bruits, collez sous les pieds des patins type tampons feutres adhésifs.

LES DALLES PLASTIQUE ET LE LINOLEUM

- › Utilisez un détergent liquide et non abrasif.

Attention : ne lavez pas à grande eau, vous risqueriez de décoller les dalles et d'inonder vos voisins du dessous.

LES MOQUETTES

- › Dépoussiérez-les à l'aspirateur régulièrement.

LE PARQUET

- › Dépoussiérez-le et cirez-le régulièrement. S'il est vitrifié, nettoyez-le à l'eau ; utilisez des produits adaptés.

LE CARRELAGE

- › Ne le lavez pas à grande eau et utilisez de préférence des produits spécialement adaptés.

VOUS SOUHAITEZ CHANGER LE REVÊTEMENT DE SOL DE VOTRE LOGEMENT ?

- › **Les revêtements de sol sont un élément important de votre confort, notamment parce qu'ils isolent du bruit.**
- › **Avant toute modification, contactez impérativement votre agence pour obtenir une autorisation écrite.** Dans tous les cas, vous ne devez pas coller votre nouveau revêtement de sol sur l'existant pour éviter toute dégradation lorsque vous devrez le retirer (à votre charge lorsque vous quitterez les lieux). Et ne percez pas les sols de votre logement, ils peuvent contenir des conduits d'eau et d'électricité !

Portes et serrures

ENTRETIEN

- › Nettoyez-les à l'eau savonneuse régulièrement. Graissez les gonds et les mécanismes de fermeture.
- › Ne mettez jamais d'huile de cuisine dans les serrures. En cas de difficulté, contactez la société qui vous est indiquée par votre agence.

CONSEIL

- › **Si vous perdez vos clés, ne les faites pas refaire vous-même. Cela détériorerait votre serrure et la réparation serait alors à votre charge. Contactez votre agence.**

Plafonds

UTILISATION

- › Ne suspendez pas de charges trop lourdes à votre plafond.
- › Ne percez pas les plafonds en béton car des canalisations peuvent passer dans les dalles. Renseignez-vous auprès de votre agent de résidence ou de votre agence.
- › **Attention :** l'installation de dalles plastiques polystyrène au plafond est strictement interdite. Cela peut provoquer, en cas d'incendie, des dégagements très nocifs.

ENTRETIEN

PLAFONDS PEINTS

- › Aspirez ou dépoussiérez-les.
- › Ne repeignez pas les plafonds sans les avoir lavés préalablement.

FAUX PLAFONDS, PLAFONDS GOUTTELETTES OU TAPISSÉS

- › Il est recommandé de les dépoussiérer.
- › Ne les lavez pas.
- › Prévoyez la remise en peinture tous les cinq ans.



Murs

UTILISATION

Les parois des murs et des cloisons peuvent être utilisées pour pendre des objets. Le poids maximum de ces objets est fonction du support et du type de fixation.

- › Sur les murs, vous pouvez utiliser des fixations par chevilles et vis.
- › Sur les cloisons, vous devez utiliser des fixations par crochets X ou des chevilles à expansion pour des objets plus lourds.



MURS, CLOISONS : COMMENT FAIRE LA DIFFÉRENCE ?

Les murs porteurs sont pleins et soutiennent les structures supérieures de la construction. Les cloisons sont souvent creuses et ne sont pas porteuses. L'épaisseur d'une cloison est inférieure à celle d'un mur.

ENTRETIEN

L'entretien dépend du revêtement du mur (peinture, papier peint, tissu, faïence...).

- › Nettoyez les peintures à l'eau tiède savonneuse. Faites un test préalable dans un coin avant de poursuivre votre nettoyage sur toute la surface.

À noter : certains papiers peints sont lessivables.

AMÉNAGEMENT

Toute transformation d'un mur ou d'une cloison doit faire l'objet d'une demande écrite à l'agence. Aucune modification ne peut être opérée sans un accord écrit de votre agence.

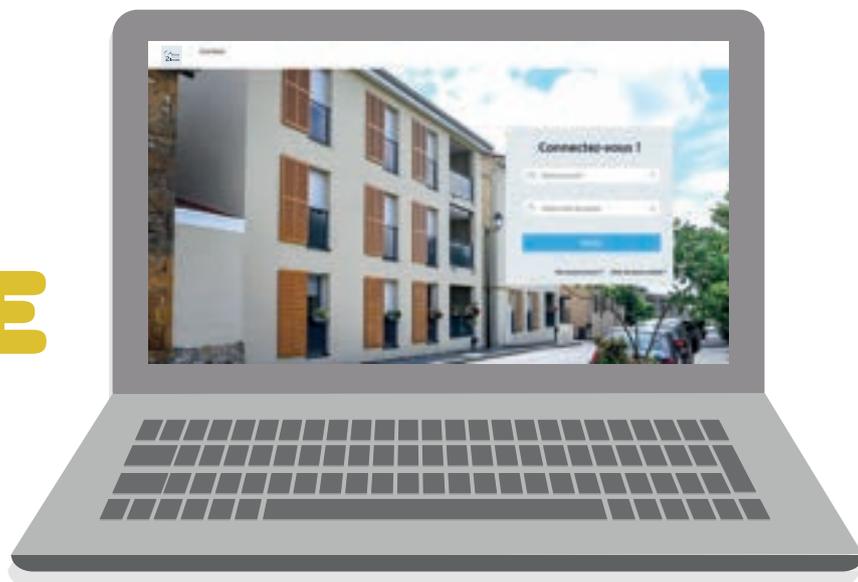
Tous les crépis sont interdits sauf demande expresse suivie de l'accord écrit de l'agence.

Si vous souhaitez changer de papier peint, décollez le papier existant avant d'en poser un nouveau. Rebouchez les fissures avant rénovation.

CONSEIL

- › **Si vous peignez ou tapissez les murs de votre logement, ne démontez pas les radiateurs. Vous pourriez provoquer une inondation dont vous seriez responsable.**

VOTRE AGENCE EN LIGNE



LES AVANTAGES DE L'AGENCE EN LIGNE

Disponible depuis juillet 2022, l'agence en ligne est accessible 7j/7 et 24h/24, depuis votre ordinateur ou votre smartphone. Simple d'utilisation et entièrement sécurisée, elle vous offre de nombreuses possibilités :

- › **Contactez les équipes de Deux Fleuves Rhône Habitat** en 3 étapes :
 - *Sélectionnez le patrimoine concerné (votre logement ou votre garage) ;*
 - *Choisissez dans la liste proposée le type de votre demande puis sa nature ;*
 - *Précisez le contenu de votre demande en ajoutant des photos ou tout autre élément que vous jugerez utile.*
- › **Payez votre loyer en ligne**, par carte bancaire.
- › **Consultez ou téléchargez vos avis d'échéance** et vos quittances.

Si vous ne souhaitez plus recevoir vos avis d'échéance en version papier, il vous suffit de cocher la case « arrêter la facture papier ». Vous recevrez alors une version dématérialisée de votre avis d'échéance, ce qui est écologique et pratique.
- › **Déposez votre attestation d'assurance** à jour.
- › **Découvrez l'actualité** de votre résidence et de votre quartier.

COMMENT CRÉER VOTRE COMPTE ?

- › Connectez-vous sur **www.rhonehabitat.fr**.
- › Cliquez sur l'onglet « Agence en ligne » en haut à gauche de la page d'accueil puis sur « Pas encore inscrit ? » pour accéder au formulaire d'inscription.
- › Renseignez les informations demandées : adresse email, date de naissance et numéro de dossier de facturation (vous le trouverez sur votre avis d'échéance), puis validez.

VOUS N'AVEZ PAS ENCORE CRÉÉ VOTRE COMPTE ?

- › **Scannez vite ce QR code pour vous inscrire !**





Siège social :
6 rue Simone Veil
CS 90 103
69530 Brignais
04 74 01 01 00
www.rhonehabitat.fr