

On répond à vos questions

Document élaboré en concertation avec les associations de locataires

Vous vous demandez «qui répare quoi» dans votre logement ?

Grâce à ce guide d'entretien, vous allez trouver toutes les réponses à cette question !
Bonne lecture !

Qui répare quoi, dans un cadre normal d'utilisation ?

PROMOLOGIS

- éléments sanitaires (*évier, bac douche, meuble sous évier, toilettes*)
- cumulus
- radiateurs, chaudières, chauffe-eau, pompe à chaleur
- volets
- portes de placards

Connectez-vous sur votre espace personnel

 www.monpromologis.fr

ou contactez-nous par téléphone

 **09 74 50 50 59**
coût d'un appel local
du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 14h à 17h
le vendredi de 8h à 12h

PROXISERVE sous réserve d'adhésion individuelle du locataire



Retrouvez tout le détail des prestations incluses dans le contrat Proxiserve, en pages 2 et 3 de ce document.



Une visite annuelle est comprise dans le contrat.



À retenir : les interventions pour dépannage sont sans limitation.

 **Proxiserve**



05 32 25 00 00

coût d'un appel local
24h/24h - 7J/7

LE LOCATAIRE

- propreté du logement
- remplacement des ampoules électriques
- remplacement des clés et badges en cas de perte
- remplacement de l'abattant WC
- entretien des peintures et tapisseries
- remplacement des piles du thermostat d'ambiance et du détecteur autonome avertisseur de fumée

- remplacement du flexible de gaz
- remplacement des vitrages (*en cas de casse*)

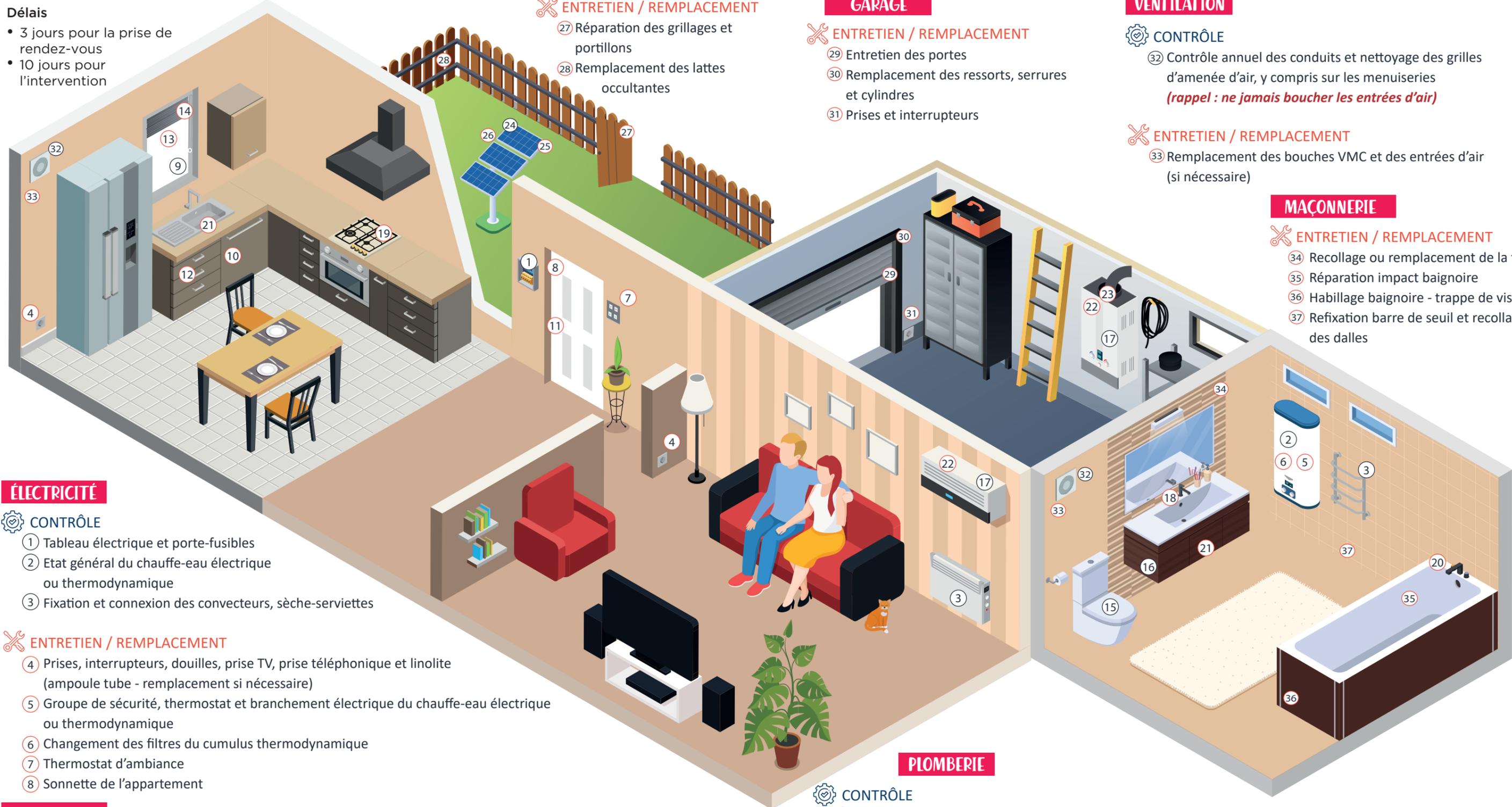
Dans les extérieurs à usage privatif :

- entretien et propreté des jardins

NOTRE PRESTATAIRE : PROXISERVE

Délais

- 3 jours pour la prise de rendez-vous
- 10 jours pour l'intervention



ÉLECTRICITÉ

CONTRÔLE

- 1 Tableau électrique et porte-fusibles
- 2 Etat général du chauffe-eau électrique ou thermodynamique
- 3 Fixation et connexion des convecteurs, sèche-serviettes

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 4 Prises, interrupteurs, douilles, prise TV, prise téléphonique et linolite (ampoule tube - remplacement si nécessaire)
- 5 Groupe de sécurité, thermostat et branchement électrique du chauffe-eau électrique ou thermodynamique
- 6 Changement des filtres du cumulus thermodynamique
- 7 Thermostat d'ambiance
- 8 Sonnette de l'appartement

SERRURERIE

CONTRÔLE

- 9 Stores, mains courantes, garde-corps et autres ouvrages pour la sécurité des habitants

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 10 Réglage des portes du meuble sous-évier, y compris les poignées et serrures (remplacement des mécanismes si nécessaire)
- 11 Graissage, réglage et fixation de la porte palière (remplacement de la serrure si nécessaire)
- 12 Graissage, refileage, réglage des poignées des portes intérieures du logement, des serrures, butées et petits équipements (remplacement si nécessaire)
- 13 Réglage des fenêtres, porte-fenêtres et portes coulissantes, y compris les poignées et serrures (remplacement des mécanismes et des petits équipements si nécessaire)
- 14 Réglage des volets roulant et remplacement des manivelles si nécessaire

JARDIN

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 27 Réparation des grillages et portillons
- 28 Remplacement des lattes occultantes

GARAGE

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 29 Entretien des portes
- 30 Remplacement des ressorts, serrures et cylindres
- 31 Prises et interrupteurs

VENTILATION

CONTRÔLE

- 32 Contrôle annuel des conduits et nettoyage des grilles d'amenée d'air, y compris sur les menuiseries
(rappel : ne jamais boucher les entrées d'air)

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 33 Remplacement des bouches VMC et des entrées d'air (si nécessaire)

MAÇONNERIE

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 34 Recollage ou remplacement de la faïence
- 35 Réparation impact baignoire
- 36 Habillage baignoire - trappe de visite
- 37 Refixation barre de seuil et recollage des dalles

PLOMBERIE

CONTRÔLE

- 15 Bon état des appareils sanitaires et de leurs équipements
- 16 Bon état des canalisations et vérification de l'étanchéité générale
- 17 Contrôle de la chaudière ou pompe à chaleur lors de la visite annuelle

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 18 Mécanismes de vidange, des joints d'étanchéité, flexibles, mitigeurs, mélangeurs et robinets défectueux
- 19 Robinets de gaz (remplacement si nécessaire)
- 20 Joints d'étanchéité, réfection des joints silicone (lors de la visite annuelle)
- 21 Débouchage des canalisations, des alimentations et des évacuations
- 22 Remplacement de tous les éléments défectueux de la chaudière ou pompe à chaleur
- 23 Flexalu (remplacement si nécessaire)

PANNEAUX SOLAIRES

CONTRÔLE

- 24 Vérification annuelle du fonctionnement

ENTRETIEN / REMPLACEMENT

- 25 Remplacement du fluide caloporteur
- 26 Remplacement des sondes et des vannes

Le service d'urgences techniques

**Une astreinte disponible 7j/7 et 24h/24
pour vos urgences techniques**

Urgences prises en charge



Prise en charge dans les 3h

- canalisations complètement bouchées
- équipements menaçant de chuter
(dans les parties communes)
- importante fuite d'eau non-maîtrisable
(impossibilité de couper l'eau)
- fuite de gaz et émanations toxiques
(couper le gaz avant l'appel)
- absence totale d'électricité
- impossibilité de fermer sa porte palière
(pas d'intervention en cas de perte de clés sur porte fermée à clé)

Prise en charge sous 24h

- absence totale de chauffage
- absence totale d'eau chaude

 **05 32 25 00 00**

coût d'un appel local
24h/24h - 7J/7

Motifs d'appels pris en charge

Prise en charge par d'autres prestataires :

- panne d'ascenseur
- panne de chaudière collective
- panne de portail ou garage bloqué fermé
- trappe de désenfumage ouverte



N° de téléphone du prestataire concerné disponible
sur **www.monpromologis.fr**
ou sur le tableau d'affichage de votre
résidence

Événements exceptionnels

- catastrophes naturelles
(tempête, affaissement de terrain, crue)
- incendie



0820 363 567

0,118 € TTC/MIN

Infos sur le contrat multiservices

Comment adhérer pour les locataires qui ne bénéficient pas de ce service ?

Directement sur **www.monpromologis.fr** ou par courrier à votre agence ou au siège social :
Promologis - Service charges - 2 rue du Docteur Sanières - CS 90718 - 31007 Toulouse Cedex 6

Combien coûte le contrat multiservices de Proxiserve pour les locataires de Promologis ?

Sur adhésion individuelle, le montant de la cotisation a été négocié par Promologis pour 2020 et s'élève à 9,80€/mois (10,36€ en 2019). Ce montant est inclus dans vos charges mensuelles inscrites sur votre quittance.

Comment résilier ?

Ce contrat de prestations de services est reconduit tacitement d'une année sur l'autre. Conformément à la loi n°2017-203 du 21 février 2017 - art.7, vous pouvez résilier celui-ci en adressant votre demande par lettre recommandée avant le 31 janvier de l'année suivante à :

Promologis - Service charges - 2 rue du Docteur Sanières - CS 90718 - 31007 Toulouse Cedex 6
Ou sur **www.monpromologis.fr**