

LE GUIDE DU LOCATAIRE

Nous sommes heureux de vous accueillir et vous souhaitons la bienvenue !

Votre référence locataire est

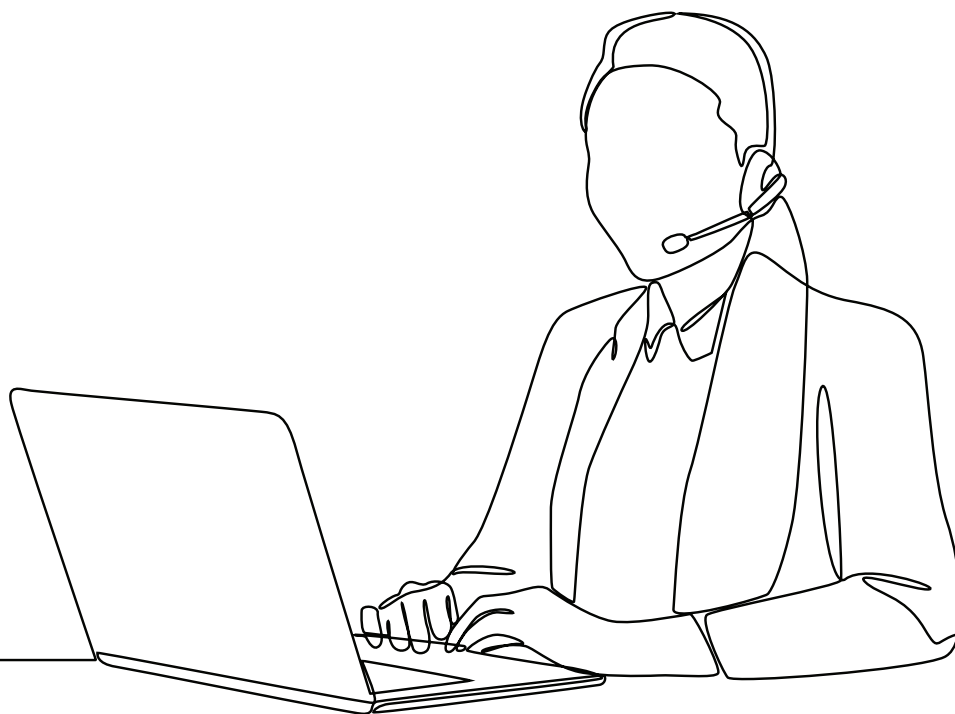
Votre numéro de module est



SOMMAIRE

<u>SERVICES ET CONTACTS.....</u>	5
<u>LA QUALITÉ DE SERVICES.....</u>	10
<u>VOS OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES</u>	14
<u>LES PAIEMENTS.....</u>	16
<u>BIEN-VIVRE ENSEMBLE.....</u>	20
<u>L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT.....</u>	22
<u>DEVENIR UN LOCATAIRE ÉCO-RESPONSABLE.....</u>	32
<u>LES ALÉAS CLIMATIQUES.....</u>	34
<u>LE DÉPART.....</u>	36

SERVICES ET CONTACTS



LES SERVICES D'ACCUEIL

En tant que locataire chez Promologis, **vous serez en contact avec une agence dédiée** selon l'emplacement de votre logement.

Nos collaborateurs Promologis œuvrent au quotidien pour votre satisfaction. Ils restent à votre écoute et disponibles pour vous accompagner dans vos démarches.

VOTRE AGENCE VOUS ACCUEILLE SUR RENDEZ-VOUS :

Du lundi au jeudi : de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h.

Le vendredi : de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 16h.



VOTRE AGENCE

- ☐ **Agence Grand Toulouse** - 38 bis Boulevard de Suisse, 31000 Toulouse
- ☐ **Pôle de proximité Plaisance-du-Touch** - 20 bis Avenue des Pyrénées, 31830 Plaisance-du-Touch
- ☐ **Agence Muret Sud Garonne** - 10 Rue d'Occitanie, 31600 Muret
- ☐ **Agence Pyrénées Bigorre** - 9 Rue de Belfort, 65000 Tarbes
- ☐ **Agence Castres** - 24 Place Soult, 81100 Castres
- ☐ **Agence Montauban Quercy Garonne** - 111 Rue François Mauriac, 82000 Montauban
- ☐ **Agence Montpellier Languedoc** - 107 Allée de Délos, 34000 Montpellier
- ☐ **Pôle de proximité Béziers** - 8 Avenue de la Devèze, 34500 Béziers
- ☐ **Pôle de proximité Nîmes** - Arche Botti 116 Allée Norbert Wiener, 30000 Nîmes

VOS INTERLOCUTEURS

Tout au long de votre parcours de location, vous serez amené à échanger avec différents interlocuteurs Promologis, chacun ayant des fonctions spécialisées afin d'assurer une prise en charge complète et efficace de vos besoins, garantissant ainsi une expérience locative optimale.

Vous serez en contact avec deux services principaux :

> LE SERVICE COMMERCIAL



LES CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE

Votre contact jusqu'à la signature de votre bail
(constitution du dossier, visite de logement...).

> LE SERVICE TECHNIQUE



LES GESTIONNAIRES TECHNIQUES DE PATRIMOINE

Depuis la signature de votre bail, jusqu'à votre départ
(états des lieux, gestion technique de la résidence...).

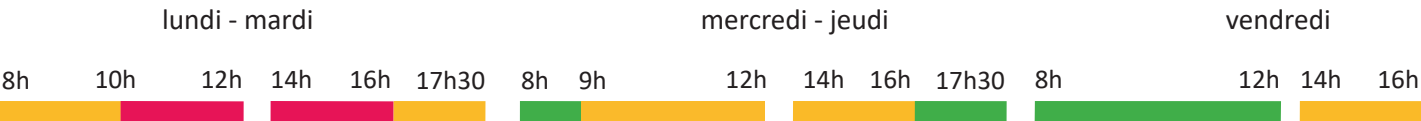
LE SERVICE RELATIONS CLIENTS

Ce service gratuit vous offre un point d'entrée téléphonique unique et assure le traitement de vos demandes.

Retrouvez ci-contre les horaires pour joindre plus facilement le Service Relations Clients :

 **09 74 50 50 59** (coût d'un appel local)

Du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h.
Le vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h.



Tous les appels sont décrochés : en cas de forte affluence nous vous invitons à rester en ligne.

VOTRE ESPACE LOCATAIRE EN LIGNE MONPROMOLOGIS.FR



Saisir ou suivre
vos sollicitations / demandes



Télécharger vos quittances
de loyer



Souscrire au prélèvement
automatique



Actualiser votre assurance
habitation et vos coordonnées



Contacteur le Service Relations
Clients / Prendre rendez-vous



Payer en ligne et consulter votre
relevé de compte



Cliquez sur le QR code
pour découvrir tous les services,
vous connecter, ou vous inscrire.



<https://www.monpromologis.fr>

COMMENT S'INSCRIRE ?

- > Rendez-vous sur www.monpromologis.fr ou téléchargez l'application « MonPromologis ».
- > Ouvrez le formulaire d'inscription en cliquant sur « s'inscrire ».
- > Remplissez le formulaire avec votre référence.
(Retrouvez votre référence client sur la première couverture de ce guide. Entrez uniquement les chiffres sans le L).
- > Activez votre compte grâce à l'email ou code de validation reçu.

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS ?

- > **Contactez** le Service Relations Clients pour vous aider dans la création de votre compte.



09 74 50 50 59

(coût d'un appel local)

- > Cliquez sur le QR code pour visionner la vidéo tuto



https://www.youtube.com/watch?v=g043_okYzRU

VIVRE DANS UNE COPROPRIÉTÉ

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR :

🏠 QU'EST CE QU'UNE COPROPRIÉTÉ ?

On parle de copropriété lorsqu'un immeuble n'appartient pas à une seule personne ou société mais à plusieurs (au moins 2 propriétaires).

🏠 L'ENTRETIEN ET LE SUIVI DES PARTIES COMMUNES

L'entretien et le suivi des parties communes sont assurés par le syndic de votre résidence et non pas directement par les équipes Promologis.

🏠 LES PARTIES PRIVATIVES

Le syndic n'intervient pas pour votre logement (*parties privatives*).

En cas de problème, cela relève de vos obligations ou celles de Promologis (*cf page 23-25*).

EN CAS DE PROBLÈME TECHNIQUE

Signalez le problème au Service Relations Clients Promologis qui en informera le syndic de votre résidence.



09 74 50 50 59

(coût d'un appel local)

Promologis n'est pas garant des délais d'intervention du syndic.

LA QUALITÉ DE SERVICES



LA CHARTE QUALITÉ DE SERVICES

Promologis met tout en œuvre pour vous garantir un logement de qualité et un confort de vie. Nous restons à votre écoute et à vos côtés pour répondre à vos besoins et à vos attentes.

Nos engagements se retrouvent au sein d'une charte qualité de services, par exemple :

- > **Une présence régulière de nos équipes** sur votre lieu de vie et des possibilités de **rendez-vous individuels**.
- > **Une disponibilité 24h/24** grâce à des services numériques accessibles en continu.
- > **Un accompagnement personnalisé et des aides adaptées** aux situations spécifiques...

Scannez le QR code pour découvrir la charte qualité de services de Promologis.



<https://www.promologis.fr/devenir-locataire/mon-futur-logement/decouvre-charte-qualite-de-services/>

LA SATISFACTION CLIENT



L'APPEL DE COURTOISIE

Cet appel est effectué dans le mois de votre installation.

Il vise à échanger avec vous et nous assurer de votre satisfaction.

C'est également l'occasion pour vous de **poser vos éventuelles questions à nos équipes, ou leur indiquer si vous rencontrez des difficultés** pour qu'elles puissent vous accompagner au mieux.



LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

En faveur de l'amélioration continue de la qualité de service rendue à nos clients, nous avons besoin d'évaluer votre satisfaction et de connaître plus précisément vos besoins et attentes.

Pour recueillir votre opinion, **une enquête par téléphone pourra être réalisée.**

Cette enquête est assurée par un partenaire qui recueille votre appréciation sur votre environnement, votre logement et sur les services proposés par Promologis.

Nous vous remercions pour l'accueil que vous leur réservez !



NOS ACTIONS POUR LES SÉNIORS ET PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

TOUS NOS LOGEMENTS SONT :



Accessibles



Évolutifs



Adaptables



Personnalisables

Pour toutes demandes ou besoin d'adaptations au sein de votre logement, contactez le service maintien à domicile :

 **09 74 50 50 59**
(coût d'un appel local)

NOS SERVICES



2 interlocuteurs dédiés par agence.



Ligne téléphonique réservée.



Visite conseil annuelle et évaluation systématique du logement.



Campagnes d'appels lors des périodes d'alertes sanitaires (*canicule, confinement...*).



Diagnostic systématique avec un ergothérapeute pour les locataires en situation de handicap.



Contrat multiservices « **coup de pouce** » pour le petit bricolage.

UNE ACTION RECONNUE ET VALORISÉE



Avec l'obtention du label « Cap'Autonomie® » et « Habitat Senior Services® », Promologis renforce et garantit la qualité de service aux habitants en s'appuyant sur des référentiels éprouvés et rigoureux.



<https://www.promologis.fr/promologis/nos-engagements/la-qualite-et-le-confort-de-vie/>

UNE COMMUNICATION SIMPLIFIÉE

LISIO

SUR NOTRE SITE

Pour les locataires en situation de handicap visuel, moteur, cognitif...

- > Site internet adaptable à 12 formes de handicap.



HANDICAP ZÉRO

A L'ÉCRIT

Pour les locataires malvoyants et aveugles.

- > Documents disponibles en : braille, audio, caractères agrandis.



ACCEO

A L'ORAL

Pour les locataires sourds et malentendants.

- > Transcription Instantanée de la Parole (TIP).
- > Visio interprétation en langue des signes française.



LE CONTRAT COUP DE POUCE

Promologis propose une offre aux personnes en situation de handicap et/ou plus de 65 ans pour **vos travaux de « petit bricolage »** pour **5€/mois** (*inclus dans vos charges mensuelles*) et qui comprend les prestations suivantes :

- Fourniture et remplacement des ampoules, néons, fusibles fournis par Proxiserve
- Remplacement des piles de télécommandes
- Décrochage et raccrochage des rideaux
- Montage/démontage des étagères
- Déplacement/enlèvement des appareils ménagers
- Débouchage machine à laver
- Perçage/rebouchage de trous
- Pose de tableaux, miroirs, cadres
- Changement des piles du thermostat d'ambiance

SI VOUS N'AVEZ PAS ENCORE ADHÉRÉ, CONTACTEZ-NOUS :

- Par mail : charges-contrats@promologis.fr
- Par courrier :

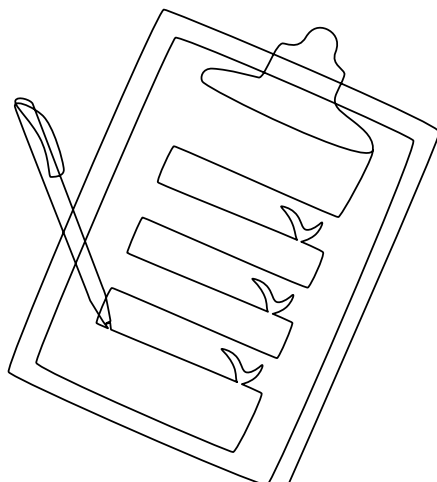
Promologis - Service charges - 2 rue du Docteur Sanières -
CS 90718 - 31007 Toulouse cedex 6

CLIQUEZ SUR LE QR CODE
POUR PLUS D'INFOS

<https://www.promologis.fr/espace-locataire/mon-logement/jentretiens-mon-logement/>



VOS OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES



En tant que locataire, vous devez veiller à **effectuer certaines obligations administratives** en amont de votre entrée dans le logement et pendant toute la durée de votre location.

AVANT VOTRE ENTRÉE

> L'ASSURANCE HABITATION

Il vous incombe de souscrire et de conserver une assurance habitation durant l'intégralité de la période du bail. **Une copie de cette assurance est obligatoire pour valider l'état des lieux entrant et vous sera demandée chaque année.**

> L'OUVERTURE DES CONTRATS

Vous êtes tenus de souscrire les contrats d'énergie nécessaires selon les équipements du logement. **Les contrats d'eau, de gaz, et/ou d'électricité doivent être soucrits à la date d'entrée dans les lieux** afin que ceux-ci prennent effet lorsque vous intégrez votre logement.

Pour vous aider dans vos démarches administratives Promologis propose un service gratuit : **papernest**

Un expert Papernest vous accompagne par téléphone afin de comparer, souscrire et résilier les différents contrats (*énergie, assurance...*).

Pour plus d'informations contactez le Service Relations Clients :

 **09 74 50 50 59** (coût d'un appel local)

DURANT LA PÉRIODE DE LOCATION

> LES CHANGEMENTS DE SITUATION

Vous devez notifier à Promologis tout changement relatif à votre situation personnelle, notamment vos coordonnées ainsi que les changements de votre composition familiale (*mariage, naissance, séparation...*).

> L'ENQUÊTE SLS (*Supplément de Loyer de Solidarité*)

Vous la recevrez une fois par an pour mettre à jour votre situation.

Elle est obligatoire. Si vous ne remplissez pas cette enquête ou que vous dépassez les plafonds de ressources, un supplément de loyer vous sera facturé.

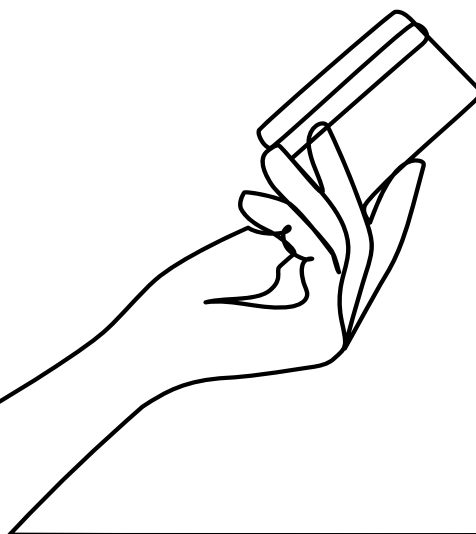
> L'OBLIGATION D'OCCUPATION

Vous êtes dans l'**obligation d'occuper votre logement au moins 8 mois par an** en vertu de l'article L442-3-5 du code de la construction et de l'habitation.

> LES CONTRATS D'ASSURANCE

Au delà de l'assurance habitation, si vous possédez un véhicule, **la souscription à une assurance automobile est obligatoire.**

LES PAIEMENTS



LE PAIEMENT DU LOYER

METTRE EN PLACE LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Afin d’assurer la sécurité et la fiabilité des transactions, Promologis recommande à ses locataires de mettre en place le prélèvement automatique comme moyen privilégié de règlement du loyer. Cette option vous assure une tranquillité d’esprit et facilite la gestion.

Pour mettre en place le prélèvement automatique :

- > Depuis votre espace locataire www.monpromologis.fr dans la rubrique Mon Dossier/Mes paiements/Le prélèvement automatique.
- > En contactant le Service Relations Clients

 [09 74 50 50 59](tel:0974505059) (coût d’un appel local)

Toutefois, Promologis propose également les moyens de paiement suivants :

PAR CARTE BANCAIRE	Depuis votre espace locataire www.monpromologis.fr grâce à une plateforme de transaction sécurisée.
PAR VIREMENT BANCAIRE	Ajoutez Promologis en bénéficiaire et effectuez un virement ponctuel. Pensez à indiquer votre référence locataire en commençant par L/. IBAN : FR76 1313 5000 8008 1003 2086 049 BIC : CEPAFRPP313
PAR CHÈQUE	À l’ordre de « Promologis », écrivez au dos du chèque votre référence locataire L/. Envoyez l’enveloppe à : Promologis - TSA 60095 - 31015 TOULOUSE CEDEX 6

COMPRENDRE VOTRE RÉGULARISATION DE CHARGES

PROMOLOGIS EFFECTUE UNE RÉGULARISATION DE CHARGES, POURQUOI?

> CHAQUE MOIS

Vous payez en avance avec votre loyer des provisions pour charges.
C'est un acompte estimé des dépenses à venir sur l'année, d'où le terme « provisions pour charges ».

> CHAQUE ANNÉE

Les montants estimés et payés en avance sont confrontés aux dépenses réelles, c'est ce que l'on appelle la « **régularisation des charges** » que vous recevrez une fois par an.

Le calcul de vos charges est contrôlé par Promologis. **Si malgré nos explications, vous souhaitez davantage d'informations ou constatez une anomalie**, vous disposez d'un délai d'un mois pour contacter notre Service Relations Clients au **09 74 50 50 59** (coût d'un appel local).

RÉGULARISATION DE CHARGES

Pour en savoir plus...



Promologis^{Ad}

Groupe ActiLogement

RÉGULARISATION DE CHARGES

Comment ça marche ?

EXEMPLE

Décompte de régularisation de charges et fluides

(cf p. 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767



<https://www.promologis.fr/espace-locataire/mes-frais/mes-charges/>

PAIEMENT DES SOMMES DUES

Après avoir reçu votre régularisation de charges :

SI PROMOLOGIS VOUS DOIT DE L'ARGENT

Le montant sera déduit de votre prochaine échéance et une régularisation de vos provisions pour charges sera prochainement effectuée.

> Si vous avez quitté le logement, le montant vous sera remboursé par virement sous 60 jours.

SI VOUS DEVEZ DE L'ARGENT À PROMOLOGIS

Veuillez réaliser le paiement de la somme due en vous référant aux modes de règlement ci-dessous.



PAIEMENT EN LIGNE
www.monpromologis.fr



PAIEMENT PAR CHÈQUE
À l'ordre de « Promologis »

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?



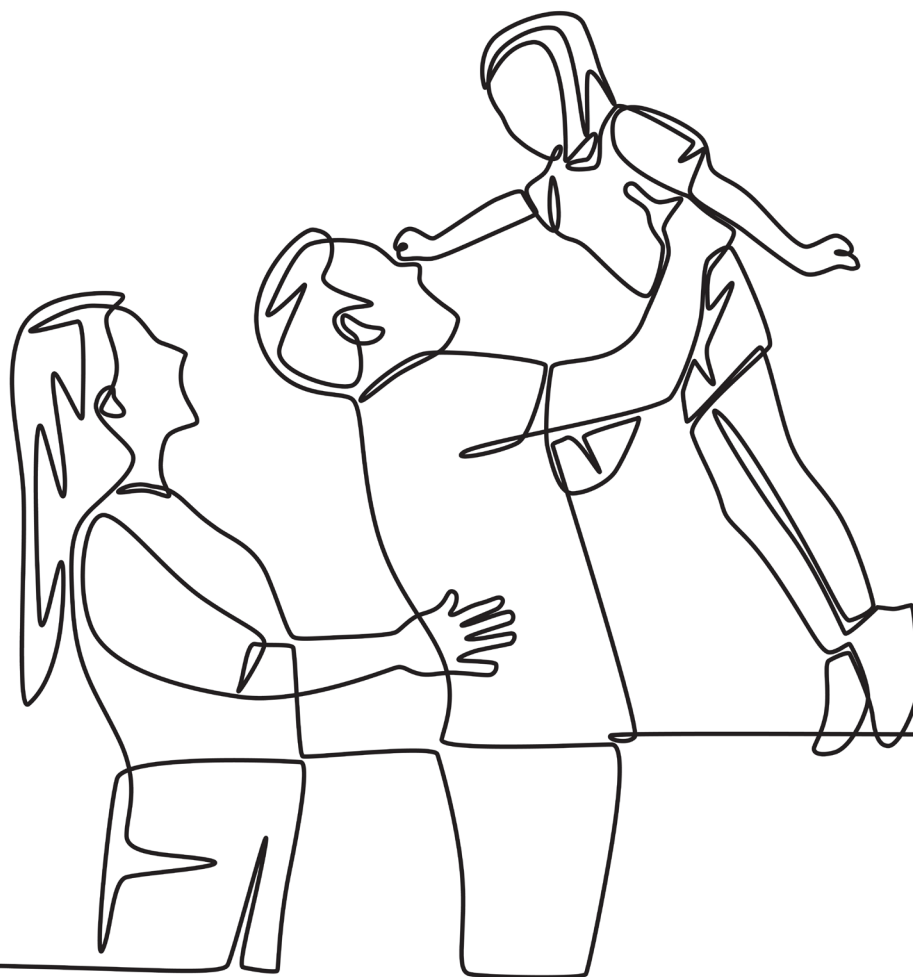
09 70 833 833

(coût d'un appel local)

Une dépense imprévue, un incident de la vie, un retard de salaire... peuvent entraîner une difficulté de paiement du loyer.

Ne laissez pas votre situation s'aggraver, contactez-nous dès que possible : un conseiller échangera avec vous afin de vous proposer des solutions d'accompagnement.

BIEN VIVRE ENSEMBLE



Pour que chacun profite pleinement de son logement, le respect des règles de vie commune est essentiel.

LE BON VOISINAGE

- > Soyez vigilants aux bruits de la vie quotidienne : TV, radio, claquements de portes, chaussures, discussions bruyantes, bricolage...
- > Vous avez des animaux ? N'oubliez pas de les tenir en laisse dans les parties communes et veillez à respecter les règles d'hygiène (*ramassage des déjections...*), de sécurité et qu'ils ne créent pas de nuisances sonores (*aboiments...*).
- > Il est interdit de fumer et de vapoter dans les parties communes, conformément à la réglementation en vigueur.

LA PROPRETÉ

- > Utilisez et respectez les locaux mis à votre disposition pour le dépôt des déchets ménagers et contribuez à la préservation de l'environnement avec le tri sélectif.
- > Transportez vos sacs poubelles avec précaution dans les parties communes vers le local vide ordures afin d'éviter les salissures (*coulures...*).
- > L'enlèvement des encombrants est organisé gratuitement dans de nombreuses communes : prenez directement contact avec votre commune.
- > Evitez de secouer vos tapis ou de jeter des objets par les fenêtres.

LA SÉCURITÉ

- > Veillez à respecter la réglementation relative à la circulation et au stationnement des véhicules, notamment s'agissant des emplacements réservés aux véhicules de secours et aux personnes en situation de handicap.
- > Si vous avez des enfants, pensez à les accompagner dans les ascenseurs et les escaliers, à les surveiller lorsqu'ils jouent à l'extérieur, dans les parties communes... Ils sont sous votre responsabilité.
- > Ne stockez pas de produits dangereux dans les logements, caves, garages ou vide-ordures.
- > Les chauffages d'appoint (*poêles à pétrole...*) sont interdits. Ils peuvent dégager du monoxyde de carbone, un gaz mortel incolore et inodore.

L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT



VOS OBLIGATIONS TECHNIQUES

En tant que locataire, vous devez veiller à **accomplir certaines obligations techniques dans le but de maintenir le bon fonctionnement des équipements de votre logement.**



NETTOYER VOS VMC

Le nettoyage des VMC permet de garantir une ventilation optimale, prévenant les problèmes d'humidité et de moisissures. Cette action est à effectuer au minimum **une fois pas trimestre.**



CONTRÔLER VOTRE DÉTECTEUR DE FUMÉE

Vérifiez sa sensibilité de détection, sa puissance sonore et l'état des piles une fois par mois :

- > Pressez le bouton central.
- > Nettoyez régulièrement les grilles du détecteur à l'aide d'un chiffon humide pour retirer les poussières.
- > Procédez au changement des piles 1 fois par an.



<https://www.promologis.fr/espace-locataire/mon-logement/jentretiens-mon-logement/>



VÉRIFIER LES FUITES D'EAU

Vérifier les fuites d'eau régulièrement permet d'éviter les dépenses imprévues.

- > Examinez les robinets, joints et tuyaux.
 - > Coupez votre compteur d'eau et vérifiez si les chiffres défilent toujours après coupure.
- Si c'est le cas, une fuite est présente dans votre logement.*



ENTREtenir VOTRE CHAUDIÈRE À GAZ (si vous en possédez une)

L'entretien assure le bon fonctionnement, améliore l'efficacité énergétique, prolonge la durée de vie de votre chaudière et garantit la sécurité de votre domicile.

- > Vérifiez la pression d'eau et s'assurer de signaler rapidement tout dysfonctionnement.

Par ailleurs, si vous bénéficiez du contrat multiservices, pensez à programmer votre visite annuelle pour faire contrôler votre chaudière par un professionnel.

VOTRE CONTRAT MULTISERVICES

Afin de faciliter votre quotidien et pour votre confort, il vous est proposé d'adhérer dès votre emménagement à un contrat d'entretien multiservices.

Le montant de la cotisation s'élève à **123€ / an**.

Quand vous adhérez, ce montant est inclus dans vos charges mensuelles inscrites sur votre quittance.

> Si vous êtes locataire d'un logement neuf, vous ne bénéficiez pas du contrat multiservices durant 1 an à compter de la date d'entrée dans le logement étant donné que celui-ci bénéficie de la « Garantie de parfait achèvement ».

SI VOUS N'AVEZ PAS ENCORE ADHÉRÉ, CONTACTEZ-NOUS :

- Par mail : **charges-contrats@promologis.fr**

- Par courrier à :

Promologis - Service charges - 2 rue du Docteur Sanières - CS 90718 - 31007 Toulouse cedex 6

CLIQUEZ SUR LE QR CODE POUR PLUS D'INFOS

<https://www.promologis.fr/espace-locataire/mon-logement/jentretiens-mon-logement/>



L'ENTRETIEN ASSURÉ PAR PROMOLOGIS

- ❑ Remplacement des éléments sanitaires (*évier, bac à douche, meuble sous évier, toilettes*).
- ❑ Remplacement d'équipements de chauffage et d'eau chaude.

Connectez-vous sur votre **espace personnel**



www.monpromologis.fr

OU contactez-nous par **téléphone**



09 74 50 50 59

(coût d'un appel local)

L'ENTRETIEN ASSURÉ PAR VOS SOINS EN TANT QUE 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 du flexible de gaz.
- ❑ Remplacement des piles du thermostat d'ambiance et du détecteur autonome avertisseur de fumée.
- ❑ Remplacement des vitrages (*en cas de casse*).
- ❑ Si vous disposez d'un extérieur privatif : entretien (*tonte, taillage haies, arbres...*) et propreté de celui-ci.

L'ENTRETIEN ASSURÉ À VOTRE PLACE PAR PROXISERVE

- ❑ Grâce à la souscription au contrat multiservices, vous bénéficiez de l'entretien de vos équipements par notre partenaire qualifié Proxiserve pour réaliser toutes les interventions **qui seraient normalement à votre charge**.
- ❑ Vous bénéficiez par ailleurs de contrats obligatoires pour assurer l'entretien de certains équipements de votre logement :

**Chaudière
à gaz**

et/ou

**Chauffe-eau
gaz**

et/ou

**Pompe
à chaleur**

et/ou

**Cumulus
thermodynamique**



Une visite annuelle
obligatoire est comprise.



Une visite tous les 2 ans
obligatoire est comprise.



Proxiserve

Ex Midi-Pyrénées



05 32 25 00 00

(coût d'un appel local)
24h24 - 7J/7

Ex Languedoc-Roussillon



04 11 97 00 01

(coût d'un appel local)
24h24 - 7J/7

À NOTER



→ Le délai d'intervention de Proxiserve est de **14 jours** à partir de la prise en charge de votre appel sauf pour les urgences.



→ Les interventions pour dépannage sont **sans limitation**.

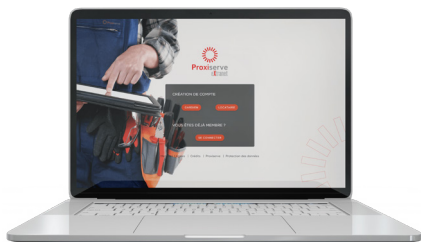
VOTRE ESPACE PERSONNEL POUR LES DEMANDES TECHNIQUES

Vous pouvez saisir et suivre vos demandes d'interventions techniques gérées par Proxiserve directement en ligne et ce à tout moment.

Ce service est mis en place pour améliorer et simplifier la gestion et le suivi de vos interventions techniques.

COMMENT DÉCLARER ET SUIVRE UNE INTERVENTION PROXISERVE ?

Pour faire une demande et suivre un dysfonctionnement technique dans votre logement 24h/24 et 7J/7, rendez-vous sur l'interface de Proxiserve :



→ sur ordinateur <https://extranet.proxiserve.fr/user/register>.

→ sur mobile en téléchargeant l'application **Proxiserve Logement Services** sur Google Play ou Apple Store.

L'identifiant client Promologis est : 00525

Vous devrez indiquer votre numéro de module inscrit sur la couverture de ce guide.

LES FONCTIONNALITÉS



Soumettre vos demandes techniques à tout moment



Saisir vos sollicitations directement auprès de Proxiserve



Intégrer vos photos et/ou vidéos



Demander une intervention afin d'obtenir une date de rendez-vous



Suivre vos demandes étapes par étapes



Accéder à l'historique de vos demandes saisies et traitées

CLIQUEZ SUR LE QR CODE POUR PLUS D'INFOS

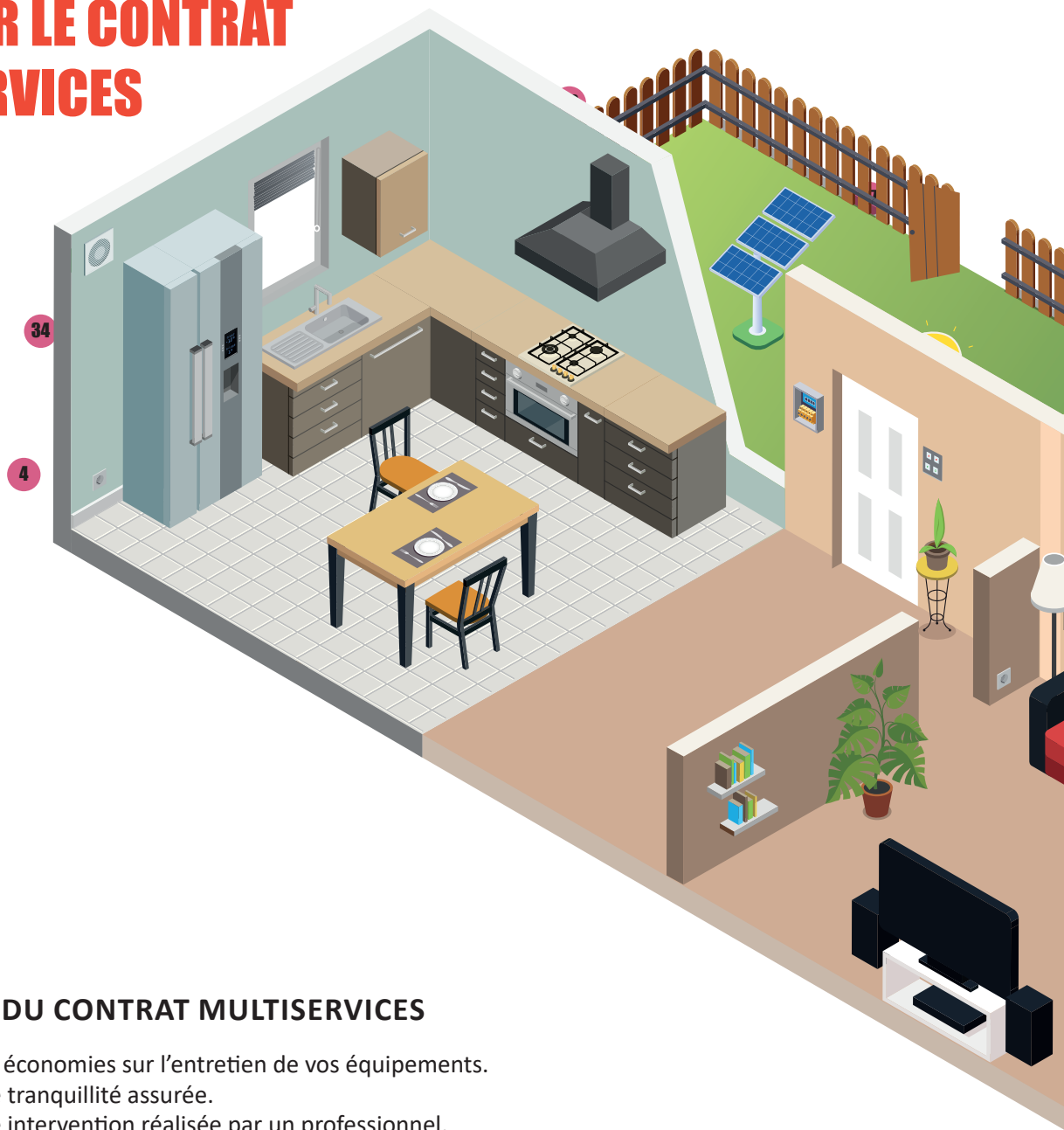
<https://www.promologis.fr/espace-locataire/mon-logement/jentre-tiens-mon-logement/>



LES ASTREINTES D'URGENCE COMPRISES DANS VOTRE CONTRAT

	MOTIFS PRIS EN CHARGE PAR L'ASTREINTE	DÉLAI DE PRISE EN CHARGE	QUI INTERVIENT ?	COORDONNÉES
URGENCES	Canalisations complètement bouchées.	Dans les 3h	 Proxiserve	Ex Midi-Pyrénées  05 32 25 00 00 Ex Languedoc-Roussillon  04 11 97 00 01 <i>(coût d'un appel local)</i> 24h/24 - 7J/7
	Équipements menaçant de chuter <i>(dans les parties communes).</i>			
	Importante fuite d'eau non-maîtrisable <i>(impossibilité de couper l'eau).</i>			
	Fuite de gaz et émanations toxiques <i>(couper le gaz avant l'appel).</i>			
	Absence totale d'électricité.			
	Impossibilité de fermer ou d'ouvrir sa porte palière de l'intérieur <i>(pas d'intervention en cas de perte de clés sur porte fermée à clé).</i>			
	Absence totale de chauffage.	Dans les 24h <i>(pendant la période hivernale du 01.11 au 30.03) sinon 72h</i>		
	Absence totale d'eau chaude.			
AUTRES PANNES	Panne d'ascenseur.	Dans les 12h	Prestataire de votre résidence.	Coordonnées disponibles sur votre tableau d'affichage dans le hall de votre résidence.
	Panne de chaudière collective.			
	Panne de portail ou garage bloqué fermé.			
	Trappe de désenfumage ouverte.			
ÉVÉNEMENT EXCEPTIONNEL APRÈS AVOIR CONTACTÉ LES SECOURS	Catastrophes naturelles <i>(tempête, affaissement de terrain, crue).</i>	Dès réception de l'information	Promologis	09 74 50 50 59 <i>(coût d'un appel local)</i> 24h/24 - 7J/7
	Incendie.	Dès réception de l'information	Promologis	

ZOOM SUR LE CONTRAT MULTISERVICES



LES + DU CONTRAT MULTISERVICES

- Des économies sur l'entretien de vos équipements.
- Une tranquillité assurée.
- Une intervention réalisée par un professionnel.

Interventions réalisées par notre prestataire :



(coût d'un appel local)
24h24 - 7J/7

Ex Midi-Pyrénées



05 32 25 00 00

Ex Languedoc-Roussillon



04 11 97 00 01



Délais d'intervention :

14 jours à partir de la prise en charge de l'appel.



Une visite tous les 2 ans est comprise

pour les équipements de votre logement.

Sous réserve de votre
adhésion individuelle,
sinon, à votre charge.



SUITE →

CONTRÔLE



ÉLECTRICITÉ

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

CONTRÔLE



SERRURERIE

- 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, refixage, réglage des poignées des portes intérieures du logement, des serrures, butées et petits équipements (*remplacement si nécessaire*)
- 13 Réglage des fenêtres, portes-fenêtres et portes coulissantes, y compris les poignées et serrures (*remplacement des mécanismes et des petits équipements si nécessaire*)
- 14 Réglage des volets roulants et remplacement des manivelles si nécessaire

CONTRÔLE



PLOMBERIE

- 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

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*)

CONTRÔLE

PANNEAUX SOLAIRES

- 24 Vérification annuelle du fonctionnement

ENTRETIEN - REMPLACEMENT

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

ENTRETIEN - REMPLACEMENT

JARDIN

- 27 Réparation des grillages et portillons
- 28 Remplacement des lattes occultantes
- 29 Globe terrasse si dysfonctionnement (*sauf ampoule grillée*)

ENTRETIEN - REMPLACEMENT

GARAGE

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

CONTRÔLE

VENTILATION

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

ENTRETIEN - REMPLACEMENT

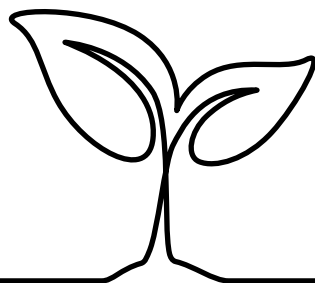
- 34 Remplacement des bouches VMC et des entrées d'air (*si nécessaire*)

ENTRETIEN - REMPLACEMENT

MAÇONNERIE

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

DEVENIR UN LOCATAIRE ÉCO-RESPONSABLE



“ CHACUN PEUT CONTRIBUER À CONSOMMER MOINS, EN CONSOMMANT AUTREMENT.



DÉCOUVREZ LES GESTES À ADOPTER POUR DEVENIR UN LOCATAIRE ÉCO-RESPONSABLE

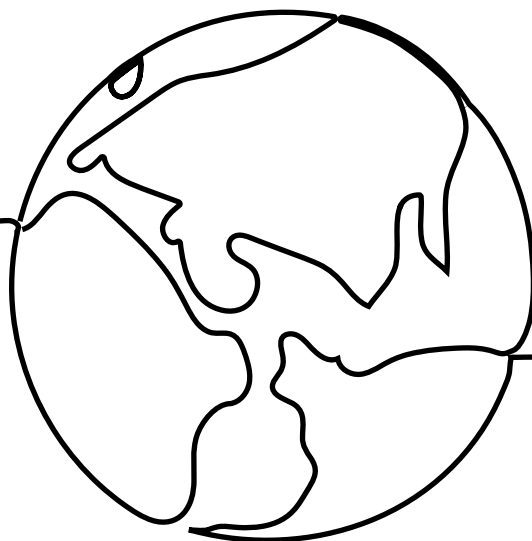
- > La consommation électrique
- > L'eau
- > L'air et la ventilation
- > Les déchets
- > Le chauffage
- > Les engagements Promologis

Scannez le QR code ci-dessous pour visionner le guide des éco-gestes.



<https://www.youtube.com/watch?v=P1fgCUmezP4&list=PL-r4hcUWUu0LLRUCJRV5o8BiSjMFgUb8W6&index=6>

LES ALÉAS CLIMATIQUES



AGIR EN CAS D'ALÉAS CLIMATIQUES

Scannez le QR code pour prendre connaissance des procédures et bonnes pratiques à respecter en cas d'événements extrêmes tels que :

◆ LES INONDATIONS

◆ LES ÉPISODES DE VENTS FORTS

◆ LA GESTION DES SINISTRES

◆ LES VAGUES DE CHALEUR



<https://www.promologis.fr/espace-locataire/jagis-cas-daleas-climatiques/>

Soyez alertés des dangers ou phénomènes météorologiques près de vous, inscrivez-vous au dispositif FR-Alert.



FR-ALERT QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est un dispositif d'alerte et d'information des populations. Il permet de prévenir en temps réel toute personne détentrice d'un téléphone portable de sa présence dans une zone de danger afin de l'informer des comportements à adopter pour se protéger.

Si vous vous trouvez dans l'une des zones concernées par un danger imminent, vous pourrez recevoir une notification accompagnée d'un signal sonore spécifique, même si votre téléphone portable est en mode silencieux.

VOTRE DÉPART



ZOOM SUR L'ÉTAT DES LIEUX

Lors de l'inspection de votre logement, nos équipes effectuent diverses vérifications afin d'évaluer l'état du logement au moment de votre départ, en se basant sur des critères prédéfinis.

A la suite de ces vérifications, Promologis déterminera si votre dépôt de garantie doit être restitué ou prélevé. Le compte rendu de l'état des lieux, que vous signerez en fin de visite vous sera adressé par mail.

LES VÉRIFICATIONS RÉALISÉES

ÉTAT ET PROPRETÉ DU LOGEMENT ET SES ÉQUIPEMENTS

- ☐ Bac à douche ou baignoire
- ☐ Flexible de douche
- ☐ Cuvette WC
- ☐ Lavabo, évier, bidet et robinetterie
- ☐ Chaudière
- ☐ Tuyaux, plinthes, radiateurs
- ☐ Encadrement fenêtres et volets
- ☐ Grille d'aération (*dont VMC*)
- ☐ Interrupteurs, prises et blocs néons
- ☐ Ampoules
- ☐ Murs de cuisine et salle de bains
- ☐ Vitres et miroir
- ☐ Portes et intérieur de placards
- ☐ Sols

ÉTAT ET ENTRETIEN DE L'EXTÉRIEUR DU LOGEMENT

- ☐ Tonte de la pelouse
- ☐ Taillage des haies
- ☐ Sols et portes

LES OBJETS À RESTITUER

- ☐ Clés (*boîte aux lettres, logement, cave, garage*)
- ☐ Télécommande, badges et DAAF (*en état avec piles*)
- ☐ Tuyau de gaz inox (*s'il y a lieu*)

Tous les éléments personnels doivent être retirés pour l'état des lieux de sortie (à l'intérieur et à l'extérieur).

PAIEMENTS ET REMBOURSEMENTS

LE LOYER

Vous réglez votre loyer jusqu'au terme de votre préavis (même si vous avez restitué les clés et réalisé l'état des lieux avant).

Comment régler votre dernier loyer ?

- > par chèque que vous remettrez lors de l'état des lieux.
- > par carte bancaire sur www.monpromologis.fr.
- > par prélèvement (attendez que votre compte soit soldé avant de l'arrêter).
- > par virement bancaire.

Afin que Promologis vous rembourse les éventuelles sommes dues, transmettez votre nouvelle adresse et votre RIB actualisé (si nécessaire).

LES AIDES AU LOGEMENT

Promologis informe la CAF (*Caisse d'Allocations Familiales*) ou la MSA (*Mutualité Sociale Agricole*) de votre départ, vous n'avez pas de démarche à effectuer.

Le dernier mois, l'aide n'est versée que si vous occupez le logement la totalité du mois.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Vous serez remboursé dans un délai maximum d'un mois si le dépôt de garantie vous est restitué dans son intégralité.

> En cas de travaux à réaliser à la suite de votre départ, le délai de remboursement est de 2 mois après votre état des lieux.

Certaines sommes peuvent être déduites telles que des coûts de remise en état du logement (*hors usure naturelle*), le dernier loyer non payé ou des provisions pour charges.

Selon l'état à la restitution du logement, les sommes réclamées par Promologis peuvent être supérieures au montant de votre dépôt de garantie.

LA RÉGULARISATION DES CHARGES

La régularisation des charges s'effectue une fois par an. Vous pourrez la recevoir jusqu'à 1 an après votre départ.

LES TRANSFERTS ADMINISTRATIFS

Pensez à transférer ou résilier vos contrats d'eau, d'électricité, internet et votre courrier.

Pour vous aider dans vos démarches administratives Promologis propose un service gratuit : **papernest**

Un expert Papernest vous accompagne par téléphone afin de comparer, souscrire et résilier les différents contrats (énergie, assurance...).

RESTEZ INFORMÉS



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Restez informés en temps réel et découvrez nos actualités et nos conseils pratiques, rejoignez-nous sur Facebook, Instagram et Youtube !



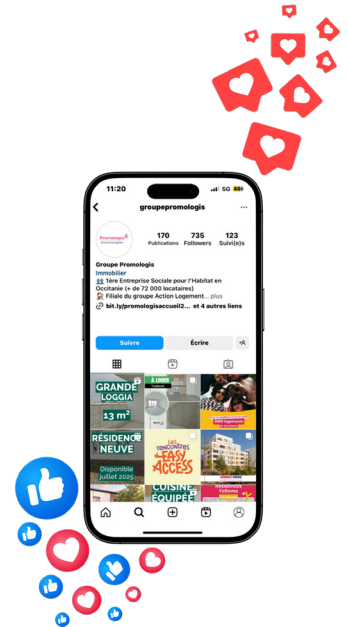
Groupe Promologis



@groupepromologis



@promologis5014



RECEVEZ NOS NEWSLETTERS D'INFORMATIONS

Ne manquez rien de ce qui vous concerne !

Pensez à autoriser la réception des e-mails de Promologis pour recevoir nos infos pratiques et actualités directement dans votre boîte mail.

noreply@promologis.fr



CONNECTEZ VOUS À VOTRE EXTRANET

Gérez vos démarches en ligne, accédez à vos documents et suivez vos demandes 24h/24 depuis votre espace personnel sécurisé. Vous y trouverez également des actualités et infos utiles en tant que locataire Promologis !

[Monpromologis.fr](https://monpromologis.fr)



VISITEZ NOTRE SITE INTERNET

Découvrez Promologis, nos engagements et toutes les infos utiles à votre quotidien en tant que locataire en quelques clics.

[Promologis.fr](https://promologis.fr)



VOUS ÊTES SATISFAITS ? LAISSEZ NOUS UN AVIS GOOGLE !

Votre avis compte : dites-nous ce que vous pensez de votre expérience avec Promologis et aidez d'autres locataires à mieux nous connaître.



