

Bienvenue dans votre
nouveau logement



Guide du locataire



DOMANYS

www.domanys.fr



Bienvenue dans votre nouvelle habitation !

Place à vos choix de décoration et à l'installation de vos meubles. Ce guide vous apportera des réponses sur votre quotidien dans votre logement.

Vous pouvez également naviguer sur www.domany.fr

Et si vous ne trouvez pas l'information que vous recherchez, contactez-nous. Vous retrouverez les coordonnées de votre agence et le nom des personnes en charge de votre dossier en dernière page.

PARCE QUE VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITÉ !

Nous nous engageons quotidiennement pour la qualité du service rendu

Nous poursuivons notre démarche d'amélioration continue en nous assurant du respect de nos engagements de service par des contrôles réguliers et en réalisant des enquêtes de satisfaction à chaque moment important de votre parcours. Nos équipes se mobilisent pour vous proposer de nouveaux engagements de service dans le but d'adapter nos actions et celles de nos partenaires à vos attentes et à la diversité de vos besoins.



①

Votre installation

page 4



②

Au quotidien

page 6



③

Votre départ

page 10

① Votre installation

SIMPLIFIEZ-VOUS LE DÉMÉNAGEMENT !

- Pensez à faire ouvrir vos compteurs d'eau, d'électricité, de gaz auprès des fournisseurs d'eau et d'électricité de votre choix.
- Prévenez les différents organismes de votre changement d'adresse : caisse d'allocations familiales, caisse de sécurité sociale, banque, employeur, crèche, école, impôts, mairies (listes électorales), préfecture (changement de certificat d'immatriculation du véhicule, ...), La Poste (suivi de votre courrier).
- Pensez à vous inscrire auprès de votre communauté de communes pour vos déchets ménagers.

► PRATIQUE !

En vous connectant sur www.service-public.fr, déclarez votre changement de résidence à plusieurs organismes.



Lors de la remise des clés de votre habitation, vous recevrez des documents importants :

**Conservez-les
précieusement.**

► **LE CONTRAT DE LOCATION** vous engage comme il engage Domanys, organisme propriétaire. Il fixe les droits et obligations de chacun. Il indique la durée du contrat, le montant du loyer.... La charte de bon voisinage et le règlement intérieur le complète.

A noter

Jusqu'à libération complète des lieux, les époux jusqu'au divorce ou les signataires du contrat de location sont conjointement et solidairement responsables des loyers et charges du logement.

Pour les couples non mariés, les occupants sont solidaires pendant 1 an après séparation.

► **L'ÉTAT DES LIEUX**, réalisé en votre présence avec un représentant du groupe Domanys est une «photographie» de votre habitation. Il servira de comparaison avec l'état des lieux qui sera établi lors de votre départ.

► **LE DÉPÔT DE GARANTIE** : À la signature du contrat de location, vous versez un dépôt de garantie dont le montant est précisé dans le contrat (un mois de loyer sans charges).

DOCUMENTS À REMETTRE À DOMANYS LE JOUR DE L'ÉTAT DES LIEUX

► **UNE ATTESTATION D'ASSURANCE** (obligatoire) contre les dommages causés aux voisins ou à l'immeuble, par le feu, l'eau, l'explosion, etc.... Adressez-la au groupe Domanys **à chaque échéance d'assurance**.

► **VOTRE DOSSIER APL** (allocation personnalisée au logement)

- Pour les locataires relevant de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) remettez l'autorisation de collecte signée par vos soins. Retournez le document à votre agence Domanys qui se chargera de faire le dossier IDEAL directement sur le site de la CAF.
- Pour les locataires relevant de la MSA (Mutualité Sociale Agricole) : remettez le dossier APL dûment complété et signé à votre agence Domanys qui se chargera de l'envoi pour le calcul de vos droits.

Les logements non conventionnés bénéficient de l'Allocation Logement. La constitution du dossier APL est très importante dès votre entrée dans les lieux. La Caisse d'Allocations Familiales ou la Mutualité Sociale Agricole ne verse **pas d'APL en cas de dossier incomplet**.

A noter

L'APL est versée directement à Domanys et vient donc en déduction de votre loyer.

② Au quotidien

MON ESPACE LOCATAIRE SUR WWW.DOMANYS.FR

Créez votre espace locataire (rubrique "Je suis locataire") pour télécharger tous les documents utiles à votre vie quotidienne (dépliants, conseils de prévention,...), nous adresser vos questions, suivre le solde de votre compte ou encore payer votre loyer en ligne.



N'attendez pas,
créez votre compte en ligne sur
domanys.fr

DOMANYS

Mon Espace Locataire

Identification

Cet espace est réservé aux seuls clients locataires.

* Identifiant

* Mot de passe

Mémoriser ☐

* Les champs marqués d'une étoile sont obligatoires

En cliquant cette case, votre identification sera mémorisée sur votre ordinateur. Pour cela, votre navigateur doit accepter les cookies.

Si votre ordinateur est partagé entre plusieurs utilisateurs, ne pas cocher cette case.

☒ Inscription ☒ Identifiant ou mot de passe oublié

Groupe Domanys - 9 rue de Doucenne BP 36 - 80010 AUBERRE par ACS Synergies

NOTRE OBJECTIF : VOTRE SATISFACTION

Chaque jour, de nombreux agents travaillent à la qualité de votre cadre de vie et répondent présents pour vous accompagner au quotidien.

- ▶ **PROXIMITÉ** Des agences, des permanences.
- ▶ **RÉACTIVITÉ** Un Centre Relations Clients vous oriente vers l'interlocuteur le plus à même de vous répondre, un service d'urgence en cas d'incidents graves ou de désordres importants (dépliant disponible dans votre dossier d'accueil), un réseau d'entreprises partenaires habilitées à intervenir pour régler les questions techniques.
- ▶ **ÉCOUTE ET CONSEIL** Des équipes attentives à vos besoins et à vos aspirations pour vous accompagner à chaque moment de votre parcours dans votre habitation (installation, vie quotidienne, départ, souhait de mutation...).

Pour améliorer notre qualité de service, connaître votre point de vue est essentiel. C'est pour cela que nous vous demandons votre avis :

- 3 mois après votre emménagement.
- 3 mois après une réhabilitation.
- Tous les 3 ans sur votre degré de satisfaction (enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif).
- Tous les ans sur le thème de la propreté (enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif).
- Dans le mois précédent votre départ du logement.

VIVRE ENSEMBLE

Escaliers, espaces verts, parking, aires de jeux : vous les partagez avec vos voisins. **La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun.** En entrant dans votre nouvelle habitation, vous avez signé un **règlement intérieur** et une **charte de bon voisinage** (disponibles dans votre dossier d'accueil) destiné à un « bien-vivre » ensemble.

Pour vivre en harmonie avec vos voisins :

- ▶ **RESPECTEZ** les parties communes.
- ▶ **ÉVITEZ LES BRUITS** répétitifs ou excessifs.
- ▶ **VEILLEZ** à ce que vos animaux de compagnie ne créent pas de désagréments.



② Au quotidien

RÉGLEZ VOTRE LOYER PAR PRÉLÈVEMENT

- **SIMPLE** Une fois le prélèvement mis en place, vous n'avez plus rien à faire, vous êtes prélevé tous les mois. Ainsi, vous ne risquez pas d'oublier de payer votre loyer, même en cas d'absence.
- **SOUPLE** C'est vous qui choisissez la date de prélèvement : **le 1, 5, 10 ou 15 du mois**. Vous maîtrisez votre budget.
- **ECONOMIQUE** Vous n'avez aucun frais supplémentaire.

A noter



Payez votre loyer avant le 30 du mois.

Le loyer se paye à terme échu
(par ex : le loyer de juin doit être réglé avant le 30 juin)

Pour toute question, renseignez-vous auprès de votre chargé de clientèle au 03.86.18.09.50 (prix d'un appel local).

LES CHARGES

- **Vos consommations personnelles**, chauffage + eau, mesurées individuellement (compteur) ou collectivement en fonction des critères de répartition (surface des logements).
- **Les consommations collectives** liées aux parties communes, à l'entretien des espaces verts, ascenseurs s'il y a lieu, etc.

Les charges sont payées par acomptes mensuels révisables chaque année. Au premier semestre vous recevez un décompte de charges qui entraînera, le cas échéant, une régularisation.



NOUVEAU LOGEMENT, BONNES RÉOLUTIONS

► Au quotidien, de petits gestes vous permettent de maîtriser vos consommations et donc de maîtriser vos charges.

- **L'ÉLECTRICITÉ** Faites la chasse aux petites lumières rouges (veilles). Éteignez la lumière des pièces inoccupées. Utilisez des ampoules basse consommation.
- **L'EAU** Prenez une douche plutôt qu'un bain (la consommation est divisée par 5). Fermez le robinet lorsqu'on se lave les dents et les mains. Faites attention aux fuites.
- **CUISINE** Mettez un couvercle sur votre casserole pendant la cuisson. Dégivrez régulièrement votre frigidaire.
- **CHAUFFAGE** Coupez votre chauffage lorsque vous aérez votre logement.



PAIEMENT ET IMPAYÉS

L'avis d'échéance

Vous le recevez chaque mois avant l'échéance. Il n'est pas obligatoire mais constitue un rappel pratique pour le règlement du loyer.

Si vous optez pour le prélèvement automatique, vous recevrez un échéancier le mois suivant sa mise en place ou à chaque modification du montant du loyer ou du montant APL.

En cas de difficultés pour régler votre loyer, prévenez immédiatement votre chargé de clientèle au 03 86 18 09 50 (prix d'un appel local) pour étudier les possibilités de règlement de votre dette.

Il existe toujours une solution : **NE LAISSEZ PAS VOTRE DETTE S'AGGRAVER**

A noter

Le non-paiement du loyer peut entraîner une suppression de l'APL, voire l'engagement de procédures contentieuses et, à terme, l'expulsion de votre logement.

ÉVOLUTION DE VOTRE SITUATION

Informez votre chargé de clientèle de toutes évolutions familiales (mariage, naissance...) ou de ressources qui pourraient entraîner une modification de vos droits : prévenez les organismes concernés (CAF, MSA...).

A noter

En cas de dépassement du **plafond des ressources**, en fonction des textes en vigueur et de la décision du Conseil d'Administration, un **surloyer** peut vous être facturé.

③ Votre départ

3 MOIS AVANT VOTRE DÉPART : INFORMEZ-NOUS !

Adressez à Domany **votre courrier de résiliation de bail par lettre recommandée avec accusé de réception**. La réglementation peut prévoir des délais de préavis différents pour certaines situations. Le congé doit être signé par les signataires du contrat de location. Le délai de préavis débute le jour de réception de la lettre. L'acceptation du congé vous est confirmée par écrit.

Pratique ! Téléchargez votre lettre de préavis depuis
> www.domany.fr
> rubrique « je suis locataire »



Pensez à faire votre
changement d'adresse

(voir page 4)

PROFITEZ D'UNE VISITE CONSEIL

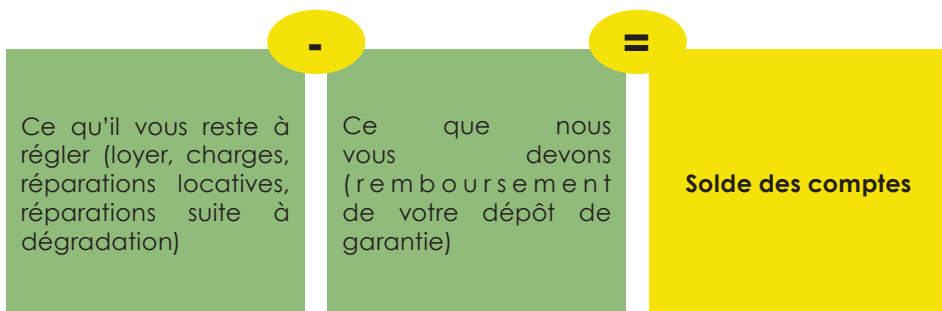
Lors de ce rendez-vous précieux, votre technicien vous aidera à déterminer les éventuels travaux à faire avant votre départ : vous pourrez ainsi diminuer, voire annuler le montant de vos réparations locatives. Un **rendez-vous** vous sera proposé lorsque vous nous adressez votre courrier de résiliation.

ÉTAT DES LIEUX SORTANTS

Ce document détermine les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables, à partir de la comparaison de l'état de votre logement au moment de votre départ et de votre arrivée (vétusté déduite). Il ne peut être réalisé que lorsque votre logement, votre cellier, votre cave et votre garage sont vidés et nettoyés. Vous devez laisser votre logement en bon état d'entretien. Outre la propreté et le nettoyage du logement, des réparations locatives peuvent vous être réclamées.

SOLDE DES COMPTES

Votre compte de locataire sera régularisé dans les deux mois maximum qui suivent votre départ. Un **relevé d'identité bancaire ou postale** vous sera demandé au moment de l'état des lieux sortant. Pensez à le fournir.



POUR NOUS CONTACTER



CENTRE RELATIONS CLIENTS

03 86 18 09 50

du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30

prix d'un appel local

Pour les questions administratives : _____

Pour les questions techniques : _____

AGENCES

AUXERRE

2 rue de la Laïcité
89000 AUXERRE
Lundi de 10h à 12h15
et de 14h à 16h
Du mardi au jeudi
de 10h à 12h15

AVALLON

8 av Victor Hugo
89200 AVALLON
Lundi de 10h à 12h
et de 14h à 16h
Mardi de 10h à 12h
Jeudi et vendredi
de 14h à 16h

JOIGNY

8 quai du G^{al} Leclerc
89300 JOIGNY
Lundi et vendredi
de 14h à 16h
Mardi et jeudi
de 10h à 12h

SENS

11, rue du M^{al} de Lattre
de Tassigny
89100 SENS
Lundi de 10h à 12h
Mardi et jeudi
de 10h à 12h et
de 14h à 16h

PERMANENCE

TONNERRE

5 rue Clermont Tonnerre
89700 TONNERRE
Mardi de 10h à 12h
et de 14h à 16h



En cas d'incidents graves ou
de désordres importants
**24h/24 le week end et les jours fériés
de 17h30 à 9h00 en semaine**

DOMANYS URGENCE

03 86 46 11 98



www.domanys.fr

DOMANYS