

Bienvenue dans votre
nouveau logement



Guide du locataire



DOMANYS

GROUPE IDELIANS

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.domanyys.fr

Et si vous ne trouviez 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

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.gouv.fr, déclarez votre changement de résidence à plusieurs organismes.



Lors de la remise des clés de votre habitation, vous recevrez des documents importants (en format papier ou numérique) :

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 de Domanys, c'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 à 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**.

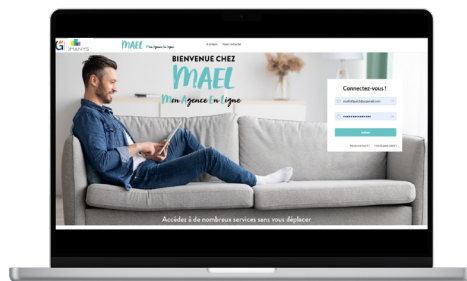
A noter

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

2

Au quotidien

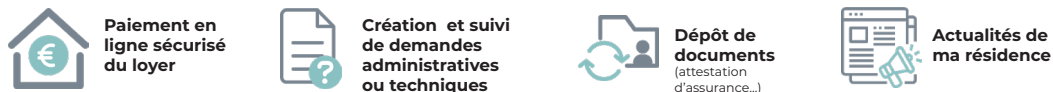
MAEL
Mon Agence En Ligne



Votre espace locataire pour faciliter votre quotidien

MAEL - Mon Agence En Ligne vous offre des services entièrement gratuits et accessibles depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone. 7j/7 et 24h/24

Avec MAEL, c'est simple, pratique, entièrement gratuit et 100% sécurisé : plus besoin de vous déplacer en agence ou de contacter notre service de relation clients.



Comment créer son espace MAEL ?



1. Flashez le QR Code ou rendez-vous sur domanys.fr

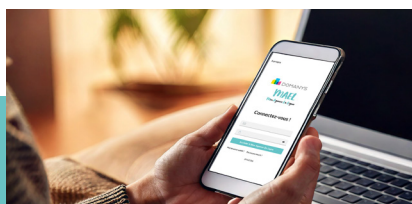
Pour accéder à la page d'accueil de MAEL et choisissez « Pas encore inscrit ? »

2. Renseignez les informations

À savoir votre adresse e-mail, votre date de naissance et votre n° de dossier de facturation

3. Recevez le mail de confirmation

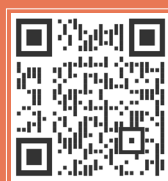
Félicitations, votre compte est créé. Vous pouvez désormais accéder à MAEL !



Et pour des démarches encore plus simples

téléchargez l'application mobile

Disponible sur toutes les plateformes de téléchargement



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** 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.
- **APPORTEZ** vos encombrants en déchetterie



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.
- **ÉCONOMIQUE** : 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 lorsque vous vous lavez 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

Vos avis d'échéance sont accessibles tous les mois sur votre Espace "MAEL-Mon agence en ligne", consultables et téléchargeables 24h/24, 7j/7 et disponibles pendant 1 an. 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**

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...). En cas de besoin, votre chargé de clientèle peut vous apporter l'aide nécessaire à l'ouverture de vos droits APL.

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 Domanys **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.domanys.fr
> rubrique « déjà locataire »
>> « Arrivée et départ »



Pensez à faire votre
changement d'adresse

(voir page 4)

PROFITEZ D'UNE VISITE CONSEIL

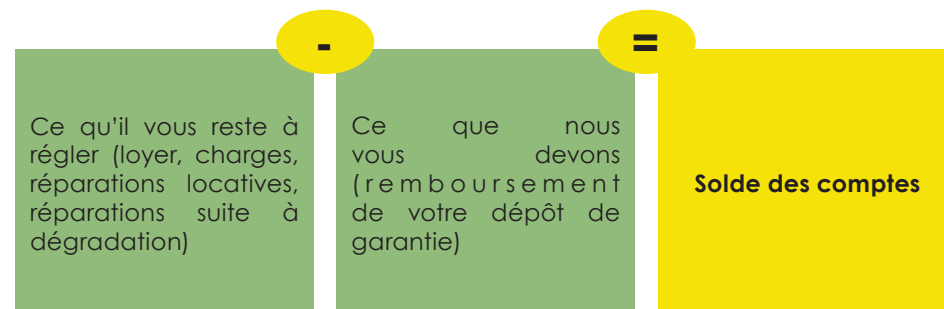
Lors de ce rendez-vous précieux, votre technicien vous aidera à déterminer les éventuels travaux à faire avant votre départ : vous pourrez ainsi diminuer, voire annuler le montant de vos réparations locatives. Un **rendez-vous** vous sera proposé lorsque vous nous adressez votre courrier de résiliation.

ÉTAT DES LIEUX SORTANT

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

prix d'un appel local

Lundi au Vendredi 8h30 - 12h00 et 13h30 - 17h00

Pour les questions administratives : _____

Pour les questions techniques : _____

4 AGENCES À VOTRE SERVICE

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

ET 1 PERMANENCE

TONNERRE

5 rue Clermont Tonnerre

89700 TONNERRE

Permanence administrative et technique

Mardi de 10h à 12h et de 14h à 16h

Permanence technique uniquement

Lundi de 11h à 12h et Vendredi de 13h30 à 14h30



En cas d'incidents graves ou
de désordres importants
24h/24 le week end et les jours fériés
et en semaine de 17h00 à 8h30
et de 12h00 à 13h30

DOMANYS URGENCE

03 86 46 11 98

www.domanys.fr


DOMANYS
GROUPE IDELIANS