



Nos engagements



Vous accompagner par un accueil personnalisé

Nous nous engageons à vous transmettre une information précise sur les modalités d'attribution du logement : constitution du dossier de demande de logement, pièces à fournir, plafonds de ressources, APL, délais d'attribution...

Nous nous engageons à vous

conseiller et à vous orienter vers le logement le plus adapté à votre situation.

Nous nous engageons à vous communiquer toutes les informations et caractéristiques des logements, et à vous faire visiter le logement proposé.

Nous nous engageons à vous infor-

mer sur le suivi de votre dossier : date de prise en compte de votre demande de logement ou d'échange de logement, état d'avancement de votre dossier...

Nos chargés de clientèle et nos gardiens sont à votre disposition pour tous ces renseignements.

Vous informer

A votre entrée dans votre logement et à tout moment, nous nous engageons à vous remettre des documents comprenant :

- des informations pratiques (par courrier personnalisé, par les tableaux d'affichages situés dans les entrées des immeubles, par le magazine Aube Immobilier.info, par le livret d'accueil du locataire et la charte du locataire remis à votre entrée dans les lieux, par le site Internet www.aube-immobilier.fr...);
- des informations techniques sur l'utilisation des équipements de votre logement ;

- des informations sur l'évolution des loyers et des charges.

A votre départ du logement, nous nous engageons à effectuer avec vous, au préalable à votre état des lieux, une visite conseil de votre logement. Nous nous engageons à vous transmettre les documents et informations nécessaires à la résiliation de votre bail.

Dans le cadre des travaux réalisés dans votre logement ou dans votre immeuble, nous nous engageons à vous en informer par courrier personnalisé ou par l'organisation d'une réunion de concertation.

Vous écouter

Nous nous engageons à travers différentes enquêtes (écrites ou téléphoniques) à mesurer votre niveau de satisfaction :

- à votre entrée dans les lieux
- après la réalisation de travaux (dans les logements ou les parties communes)...

En fonction du résultat de ces enquêtes, nous nous engageons à mener les actions d'amélioration nécessaires.

Répondre à vos réclamations

Vous nous formulez une réclamation technique, nous nous engageons à prendre contact avec vous dans les 72 heures, en vous précisant la suite qui y sera donnée (sauf si urgence).

Si votre réclamation nécessite une prise en charge, nous nous engageons à intervenir dans les 30 jours (sauf délai spécifique qui vous sera alors précisé).

Vous louer un logement de qualité

A l'entrée dans les lieux du locataire, nous nous engageons à louer un logement propre et sécurisé dont les équipements ont été vérifiés.

Si le logement n'est pas propre :

une indemnité forfaitaire de 50 € est versée au locataire entrant*.

Si le logement n'est pas sécurisé : une indemnité forfaitaire de 50 € est versée au locataire entrant* et une

entreprise intervient dans un délai déterminé par avance.

*L'indemnité de 50 € n'est pas cumulative et n'est versée qu'une seule fois.

Contrôler les prestataires

Nous nous engageons à assurer un contrôle régulier de nos prestataires qui interviennent dans l'entretien des parties communes, des espaces verts et des équipe-

ments (éléments techniques) pour vérifier la bonne exécution du contrat (respect des planning et des prestations) afin de vous assurer un service de qualité.

Vous assurer un service d'urgence

0 800 35 46 20

(Numéro vert appel gratuit sauf portable)

du lundi au vendredi de 12h à 13h30 et de 18h à 8h - les samedis, dimanches et jours fériés, 24h/24. En dehors de ces horaires, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel à votre agence.

Ce service permet de répondre aux problèmes techniques nécessitant une solution urgente, afin d'assu-



rer la sécurité des personnes et des biens.

Cette intervention peut être motivée, à titre d'exemple, par une panne de chauffage collectif en période hivernale, une fuite de gaz, une inondation importante, un engorgement, un incendie...

Un technicien et un cadre d'astreinte vous répondront et prendront toutes les dispositions adaptées à la situation.

Vous faciliter le paiement de votre loyer

Les loyers sont à régler **à terme échu, dans les 5 premiers jours du mois.**

Nous vous offrons plusieurs moyens pour vous acquitter de votre loyer :

- prélèvement automatique (1^{er}, 5, 10 ou 15 du mois)
- carte bancaire en agence ou au siège
- chèque
- Effi cash (mandat gratuit établi dans un bureau de Poste)

- espèces (uniquement acceptées au siège)
- paiement en ligne sécurisé par carte bancaire sur Internet (Espace locataire - Mon compte)

Si vous rencontrez des difficultés financières, nous nous engageons à vous aider à trouver les solutions les mieux adaptées à votre situation avec nos chargés de clientèle et nos conseillères sociales.



Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Nous nous engageons à favoriser les conditions d'un changement de logement dès lors que celui-ci n'est plus adapté à votre situation (en cas de modification de

la composition familiale, d'évolution de vos revenus...) et à vous informer des possibilités d'accession à la propriété.

Juillet 2017

Eric PROTTE,
Directeur Général



Charte du locataire



Le locataire s'engage :

Respecter certaines règles élémentaires pour faciliter les relations de bon voisinage, tel est l'objectif de cette charte du locataire.

Ces engagements n'ont d'autre finalité que de rappeler quelques éléments essentiels (propreté, sécurité, tranquillité...) à respecter et à faire respecter pour bien vivre ensemble.

Conditions d'occupation du logement et des annexes

1. Comportement

- A utiliser les lieux calmement. A s'interdire tout acte qui troublerait l'ordre public (ivrognerie, bagarre, dispute, scène d'injure, utilisation ou commerce de produits illicites, ou autre) lequel constituerait, en outre, une infraction.
- A s'abstenir de tout acte ou fait pouvant nuire à la tranquillité ou à la sécurité des voisins. Il est notamment interdit de faire du bruit de 22 heures à 7 heures du matin, mais aussi en journée dès lors qu'il occasionne un trouble manifeste. Le locataire devra veiller à ne pas incommoder ses voisins par l'usage d'appareils audiovisuels ou par tout autre appareil dont

le bruit pourrait manifestement troubler la quiétude du voisinage.

- A surveiller ses enfants en les empêchant de troubler la tranquillité des autres locataires et en veillant à ce qu'ils ne jouent pas dans les escaliers, couloirs et plus généralement toutes les parties communes.
- A ce qu'ils ne salissent pas les escaliers ni les murs intérieurs ou extérieurs des immeubles et ne dégradent pas les pelouses, plantations ou tout autre aménagement et installation intérieurs ou extérieurs.
- A se conformer strictement aux règles de police de la ville, en vigueur.

- A n'exercer, ni laisser exercer dans les lieux loués, aucun travail ou profession, sans en avoir demandé l'autorisation préalable à Aube Immobilier. Les auto-entrepreneurs ne peuvent pas exercer leur activité dans un logement Aube Immobilier.
- A laisser le libre accès de son logement aux entreprises devant y pénétrer afin de réaliser des travaux d'entretien ou de réhabilitation.
- A laisser le libre accès de son logement, une fois par an, au représentant d'Aube Immobilier.

2. Assurance

A souscrire une assurance habitation couvrant le logement mais aussi les locaux annexes tels que les garages, les caves, les celliers et autres dépendances et à fournir (à chaque date anniversaire du contrat d'assurance)

l'attestation de cette assurance à Aube Immobilier (obligation par la loi du 6 juillet 1989). **La non souscription d'une assurance peut entraîner la résiliation du bail et, le cas échéant, l'expulsion.**

3. Le loyer

A régler les loyers à terme échu, dans les 5 premiers jours du mois par les moyens suivants :

- prélèvement automatique (1^{er}, 5, 10 ou 15 du mois)

- carte bancaire en agence ou au siège
- chèque
- Effi cash (mandat gratuit établi dans un bureau de Poste)

- espèces (uniquement acceptées au siège)
- paiement en ligne sécurisé par carte bancaire sur Internet (Espace locataire Mon compte).

4. Changement de situation

A communiquer à Aube Immobilier, tout changement qui interviendrait dans sa situation familiale (mariage, PACS, naissance, divorce, décès) et à fournir les documents justificatifs.

A transmettre également toutes modifications de numéros de téléphone (fixe ou mobile). A transmettre toutes les informations et documents exigés par la loi dans le cadre des enquêtes sociales et du surloyer de solidarité.

Le logement et les annexes

■ A ne faire aucun travaux, aucune modification de cloisonnement intérieur, ni aucune transformation d'aspect extérieur, sans le consentement exprès et écrit d'Aube Immobilier.

Aucune indemnité pour plus value ou autre cause, ne pourra être demandée par le locataire à son départ.

Lorsque des transformations, adjonctions, constructions ou autres ont été faites sans son autorisation, Aube Immobilier a le droit, à tout moment, de demander la remise en l'état des locaux

dans lesquels ils se trouvaient lors de l'entrée dans les lieux.

■ A ne pas déménager sans avoir effectué contradictoirement avec un représentant d'Aube Immobilier, dans un premier temps une visite conseil, puis l'état des lieux de sortie.

■ A respecter les emplacements de stationnement qui lui ont été attribués.

■ A ne pas garer son véhicule sur les espaces verts. A ne pas stationner une épave sur un parking ou dans un garage Aube Immobilier (sous peine d'être enlevée par

les forces de l'ordre). A ne pas démarrer les motos et mobylettes dans les sous sols ou parties communes des immeubles.

■ A ne pas garer de motos ou 2 roues dans les parties communes sauf local prévu à cet effet.

■ A n'apposer aucun écriteau, plaque, enseigne, boîte à lettres, inscription, etc. quelle qu'en soit la nature, la teneur ou la forme, sur les murs extérieurs ou intérieurs des immeubles, escaliers, paliers, portes, panneaux d'affichage sans autorisation écrite d'Aube Immobilier.

L'entretien du logement et des annexes

■ A respecter la propreté des lieux qui lui sont loués (logement, annexes et notamment les jardins pour les pavillons) et à les entretenir de façon à les restituer en bon état, au terme du contrat de location.

■ A ne rien jeter par les fenêtres, portes et balcons. A ne pas battre les tapis par les fenêtres et balcons et ne pas les étendre. A éviter tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage des plantes.

■ A ne rien stocker sur les balcons,

terrasses et fenêtres qui puissent présenter un danger et/ou une dégradation de l'aspect de l'immeuble (parabole, linge, encombrant)

■ A ne rien jeter dans les éviers, lavabos, receveurs de douches, baignoires, WC, châteaux qui soit de nature à obstruer ou à gêner l'écoulement normal de l'eau.

■ A utiliser le vide-ordures en ayant soin de ne rien y jeter qui puisse l'obstruer ou l'incendier.

■ A prendre toutes précautions

utiles pour protéger les canalisations, les appareils et les compteurs, en période de gel.

■ A chauffer régulièrement le logement, pendant la période hivernale, même en cas d'absence.

■ A laisser ramoner, au moins une fois par an, par le prestataire désigné par Aube Immobilier, les conduits de fumée.

■ A ne pas bloquer les VMC ou obstruer les bouches d'entrée ou d'extraction d'air.

Les parties communes

■ A respecter de manière générale les parties communes et notamment les ascenseurs (surcharge, graffitis, dégradation...)

■ A ne rien déposer, dans les halls d'entrée, paliers, escaliers, couloirs et locaux communs, de même que dans les espaces publics et jardins entourant les immeubles. Les meubles, appareils électriques et les autres objets dont le locataire désire se défaire devront être sortis aux jours indiqués pour le ramassage des «encombrants» et entre-

posés, exclusivement, dans les lieux prévus à cet effet en vue de leur enlèvement. En l'absence de ramassage organisé, vous devez les emmener à la déchetterie, dont l'accès est gratuit.

■ A ne pas utiliser de poêle à pétrole dans les lieux loués et ne pas modifier le système de chauffage existant.

■ A respecter les consignes pour le tri des déchets et à les déposer dans les bacs appropriés.

Les animaux

■ A n'introduire dans les lieux loués aucun animal pouvant nuire à la tranquillité et à la propreté des lieux. Les animaux tolérés sont ceux exclu-

sivement autorisés par la loi (laisse et muselière).

■ A respecter les règles d'hygiène et de sécurité dans les logements, les

parties communes et les abords.

■ A prendre les mesures nécessaires pour que les animaux ne provoquent aucune nuisance sonore.

Signature :

Juillet 2017



Qui Fait quoi ?



Situation



Qui contacter ?



■ Loyer / Locapass (renseignements, justificatifs...)	Votre agence (votre chargé de clientèle)
■ Charges (renseignements, justificatifs...)	Siège - service financier (gestionnaire de charges)
■ Problèmes pour le règlement du loyer	Votre chargé de clientèle ou le service recouvrement
■ Demande de prestation	CAF - MSA
■ Changement de situation (familiale, professionnelle...)	Votre agence (votre chargé de clientèle)
■ Recherche d'un nouveau logement	Accueil de votre agence - votre chargé de clientèle Site Internet : www.aube-immobilier.fr
■ Accession à la propriété - vente de patrimoine	Service commercial Aube Immobilier Tél. 03 25 42 56 77 - www.aube-immobilier.fr
■ Problèmes techniques <ul style="list-style-type: none"> robinetterie, chauffage, ascenseur et portail automatique autres problèmes techniques 	Prestataires (coordonnées affichées dans les entrées des immeubles ou dans ce livret - fiche infos pratiques) Votre gardien - votre agence
■ Sinistres (dégât des eaux, incendies, bris de glace, acte de vandalisme)	Votre gardien - votre agence votre assureur
■ Troubles de voisinage	Votre gardien
■ Plainte / main courante	Police / Gendarmerie

Le service d'urgence 24h/24 - 7j/7

En dehors des horaires d'ouverture des agences et du siège

Du lundi au vendredi de 12h à 13h30 et de 18h à 8h, les samedis, dimanches et jours fériés, 24h/24, **0 800 35 46 20** est à votre disposition pour les urgences techniques (Numéro vert appel gratuit sauf portable).

Une urgence technique est un événement dont la gravité nécessite une intervention immédiate, car la sécurité des personnes et des biens est menacée.

Un technicien et un cadre d'astreinte vous répondront et prendront toutes les dispositions adaptées à la situation.



Infos pratiques

Votre agence

- TROYES CENTRE - 03 25 75 94 00**
- TROYES BLANQUI - 03 25 49 44 64**
- ROMILLY SUR SEINE - 03 25 24 71 18**
- BAR SUR AUBE - 03 25 27 20 55**
- BAR SUR SEINE - 03 25 38 30 30**

Accueil :

- horaires de votre agence sur www.aube-immobilier.fr

Chargé de clientèle :

(ligne directe)

Votre identifiant pour le site Internet :

www.aube-immobilier.fr - Espace locataire - Mon compte

Votre logement

(entretien et dépannage)

Robinetterie - Chasse d'eau

tél.

Chauffage individuel-collectif.....

tél.

Production d'eau chaude

tél.

Ascenseur.....

tél.

Barrière ou porte automatique

tél.

Votre gardien

Nom :

Adresse :

.....

tél.

Accueil :

- du lundi au vendredi de 8h à 8h30 et de 13h30 à 14h

Votre correspondant technique

Nom :

tél.

Accueil : horaires de l'agence

Numéros utiles

- Police : **17**
- Pompiers : **18**
- SAMU : **15**
- Electricité :
ENEDIS - 09 72 67 50 10
- Gaz : **0 800 473 333**
- CAF : **0 810 25 10 10**
- MSA : **0 810 00 52 10**

