

Un contrat robinetterie pour plus de sérénité

Dans le cadre de la démarche de concertation locative, hsf a mis en place un contrat de robinetterie sur l'ensemble du parc et s'est engagé à en informer régulièrement les locataires. Ce contrat assure l'entretien et le dépannage de la plomberie des logements dans le but de simplifier la vie des locataires, de conserver les équipements en bon état et de réaliser ainsi des économies d'eau significatives.



Questions-Réponses

Que comprend l'intervention ?

L'intervention est déclenchée par la demande du locataire suite à un besoin de dépannage sur les équipements couverts (voir au dos).

Elle comprend deux volets :

- 1 La réparation, avec une obligation de résultat sur les équipements couverts.
- 2 Un diagnostic préventif de l'ensemble de l'installation de plomberie. À cette occasion, le technicien identifiera les défauts éventuels et procédera aux opérations d'entretien qui seraient nécessaires (graissage de robinets, remplacement de joints...).

Comment obtenir une intervention ?

Contactez impérativement votre gardien, votre premier interlocuteur sur les questions techniques et seul habilité à faire intervenir la société prestataire (Espace Euro services).

En cas d'absence du gardien, vous pouvez joindre notre service technique dont les coordonnées figurent sur le tableau d'affichage de votre résidence, ou par internet : info-clientele@hsfja.com

En cas de détection de fuite par votre compteur d'eau, c'est votre gardien qui vous contactera pour vous proposer une intervention.

Quels sont les délais d'intervention ?

Le gardien ou le prestataire vous rappellera pour vous indiquer un créneau de passage d'une demi-journée, dans un délai maximal d'une semaine.

En cas d'urgence (risque de dommages à l'occasion d'une fuite importante), l'intervention pourra exceptionnellement se faire dans les 24 heures.

L'intervention est-elle gratuite ?

Les charges locatives que vous réglez chaque mois intègrent le coût modéré de ce contrat (environ 1,20 € par mois par logement). Aucun supplément ne sera donc exigé pour toute intervention couverte par le contrat.

Mes équipements seront-ils remplacés à neuf ?

L'intervention de dépannage vise à remédier aux défauts constatés (joint défailant, graissage de robinet...). Le remplacement des équipements n'est effectué que lorsqu'ils ne sont pas réparables, selon l'appréciation du technicien.

Que faire en cas de fuite en dehors des heures de bureau ou le week-end ?

Le contrat robinetterie ne couvre pas les interventions de nuit ou le week-end. En cas de fuite limitée, coupez l'arrivée d'eau et placez un seau si nécessaire, puis sollicitez votre gardien le lendemain.

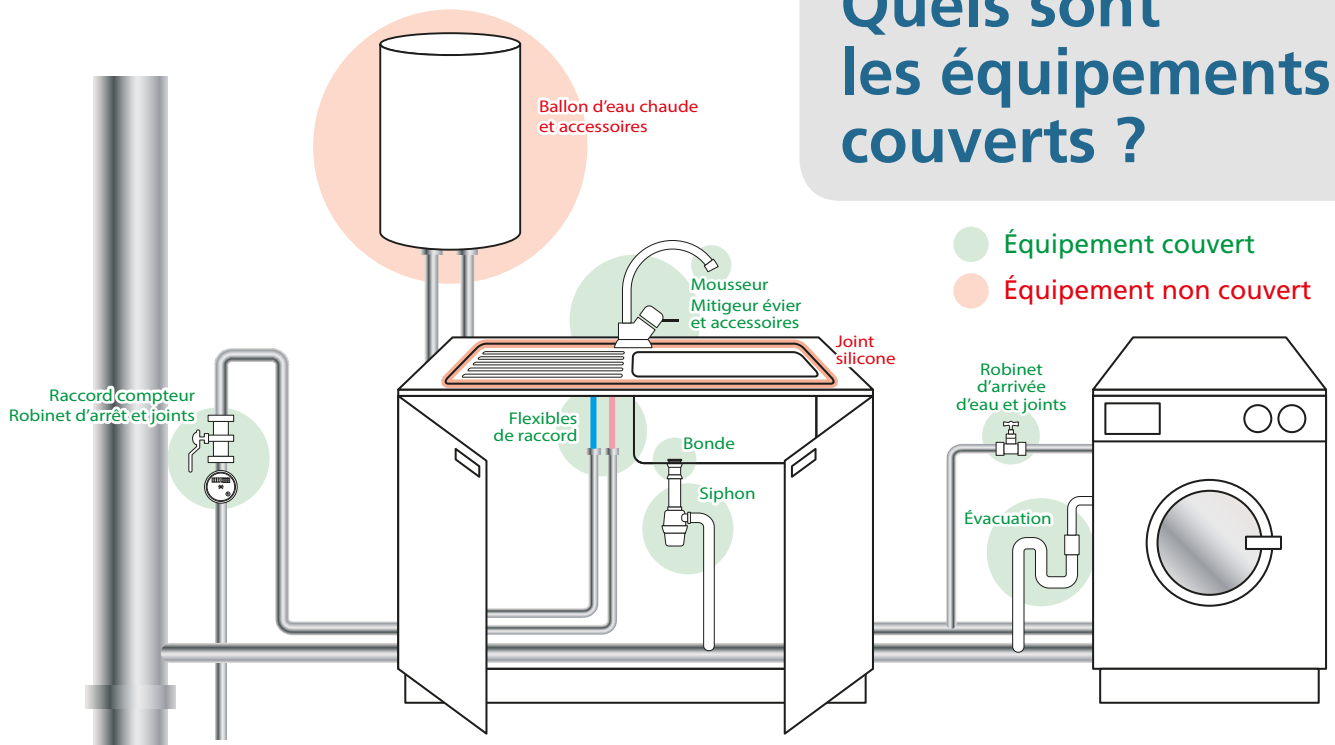
En cas de fuite importante avec urgence, contactez le service Urgenc'immo (01 57 27 00 27).

Les interventions 2017 en chiffres

770 interventions ont été assurées, en légère diminution par rapport aux années précédentes ; en moyenne, trois logements sur dix ont bénéficié d'une intervention dans l'année.

Au cours de ces interventions, 1 410 prestations ont été réalisées. Les prestations les plus fréquentes concernant le remplacement de joints (23%) les têtes ou croisillons de robinets (23%), les flotteurs ou mécanismes WC (15%) le graissage ou le dégrillage (12%).

Quels sont les équipements couverts ?



● Équipement couvert

● Équipement non couvert

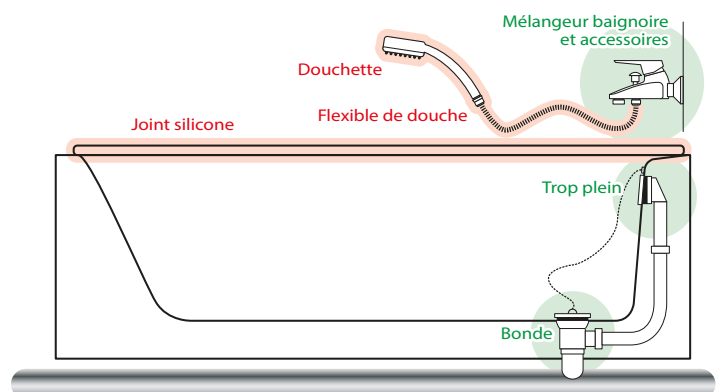
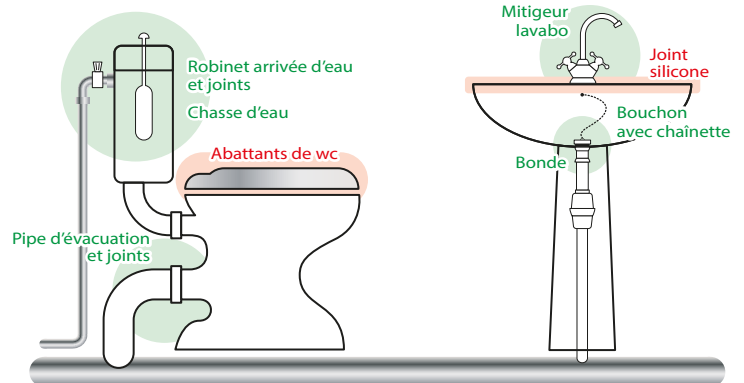
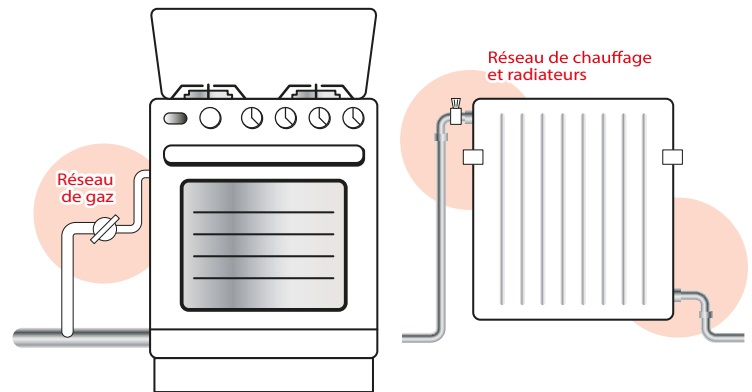


Ne sont pas concernés par le contrat :

- ▶ Les remises en état après dégâts des eaux.
- ▶ Les dégorgements de canalisations en parties communes.
- ▶ Les dégradations volontaires.
- ▶ Les fuites ou infiltrations en façade, terrasses...
- ▶ Par ailleurs, pour toute modification de l'installation de plomberie (ajout d'un lave-vaisselle...), sollicitez notre accord avant réalisation, utilisez les services d'un professionnel et évitez les robinets auto-perforants, source fréquente de fuite.

Relèvent de l'entretien locatif et restent à votre charge

- ▶ Le remplacement des joints silicone autour des lavabos, évier, baignoire...
- ▶ Le débouchage des siphons.
- ▶ Le détartrage des sanitaires et de la robinetterie.



En cas de doute, n'hésitez pas à demander conseil à votre gardien.

Retrouvez-nous sur : www.hsf-habitat.fr