



Bienvenue chez VOUS

Nous vous souhaitons la bienvenue chez vous !

Ce **guide du locataire** a pour objectif de vous aider tout au long de votre séjour chez Tarn Habitat.

Il contient toutes les informations utiles dont vous pourriez avoir besoin durant la durée de votre location.

Nous vous invitons à en prendre connaissance et à le conserver soigneusement.

Tarn Habitat vous souhaite une bonne installation dans votre logement et vous remercie pour votre confiance.

Au sommaire de ce guide

- 01** *Votre arrivée*
- 02** *Vos interlocuteurs*
- 03** *Votre budget*
- 04** *Votre vie dans le logement*
- 05** *Votre départ*

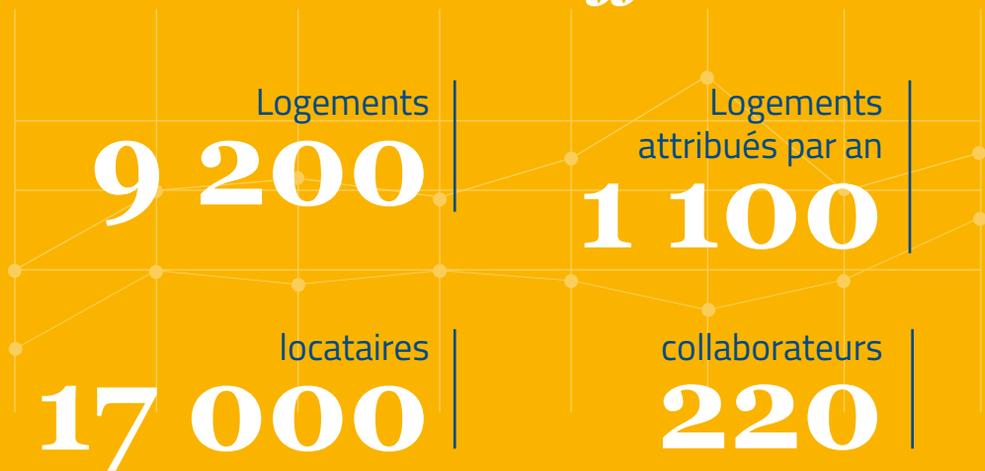


Qui sommes nous ?

Leader du logement social sur le département du Tarn

Nos équipes se mobilisent au quotidien
pour vous garantir les meilleurs services
et restent à votre écoute pour répondre à vos questions.

Chiffres Clés





**ENGAGEMENT
DE SERVICE**

QUALIBAIL

REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

**Tarn Habitat
s'engage à vos côtés**

De la demande de logement jusqu'à votre départ

1 Vous orienter

à chaque étape de votre demande de logement

Tarn Habitat vous accompagne dans chaque étape de vos démarches depuis la prise de contact jusqu'à votre départ. Pour cela, une équipe de spécialistes est à votre écoute pour vous aider et répondre à vos questions.

2 Faciliter

votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

Tous les équipements et les installations mis à votre disposition sont vérifiés pour assurer votre sécurité.

En effet, avant votre aménagement, les logements sont contrôlés afin de s'assurer de leur propreté et que vous bénéficiez d'équipements vous permettant de diminuer votre consommation.

3 Assurer

le bon déroulement de votre location

Pour faciliter votre quotidien, Tarn Habitat vous propose tout un panel de services tels que l'entretien des parties communes, la maintenance des équipements de votre résidence, l'entretien des espaces verts...

4 Répondre

à vos demandes dans les meilleurs délais

Toutes vos demandes d'interventions techniques sont enregistrées et tracées. Vous êtes également informés par sms ou mail du suivi du traitement de votre demande.

5 Vous informer

et évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

En cas de travaux programmés, vous serez informé au plus tard huit jours avant le démarrage des travaux, par voie d'affichage.

6 Vous accompagner

dans votre parcours résidentiel

Votre situation personnelle évolue et votre logement n'est plus adapté ? Tarn Habitat s'adapte à vos attentes et vous accompagne dans vos démarches de résiliation de contrat.



01

Votre arrivée dans le logement

Félicitations !

*Vous venez d'emménager dans votre nouveau logement.
Pour vous aider dans cette nouvelle aventure,
Tarn Habitat vous accompagne dans vos démarches.*



Le contrat de location



Il détermine **les droits et obligations réciproques entre le locataire et le propriétaire.**

Lisez-le attentivement et conservez-le durant toute la durée de votre location chez Tarn Habitat.

Le dépôt de garantie



Son montant correspond à un mois de loyer hors charges.

Il vous sera restitué à votre départ du logement, dans un délai maximum de deux mois après la remise des clés.

Certaines sommes pourront éventuellement être déduites du dépôt de garantie : coût des travaux de remise en état du logement qui serait à votre charge après l'état des lieux de sortie, régularisation des charges et loyers éventuellement dus.

l'État des lieux

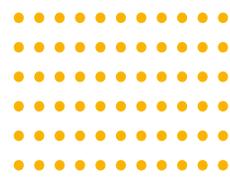


L'état des lieux s'effectue le jour de la remise des clés.

Ce constat est établi en votre présence et avec un représentant de Tarn Habitat.

Ce document décrit l'état du logement pièce par pièce et celui des équipements

Il doit être conservé jusqu'au départ du logement.



Votre situation évolue



Si votre situation familiale ou professionnelle venait à évoluer (naissance, adoption, mariage, pacs, divorce, décès, perte d'emploi etc...) et que votre logement actuel n'était plus adapté à votre situation, vous devez :

- **Prévenir votre agence**
- **Déposer une nouvelle demande de logement social sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr**
- **Informez votre CAF pour une révision éventuelle de vos aides au logement.**

Votre demande sera alors examinée par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).



Nouvelle adresse ?

Pensez à prévenir les organismes de votre changement d'adresse, notamment sur le site du gouvernement : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/

Vous devez également prévenir :

- **Votre banque**
- **Votre opérateur téléphonique**
- **Votre compagnie d'assurance**
- **Votre employeur**
- **Les écoles de vos enfants**

les + Tarn Habitat

■ L'entretien de courtoisie

Soucieux de votre bonne installation, Tarn Habitat vous propose un entretien téléphonique de courtoisie dans les trois mois suivant la remise des clefs.

Moment d'échange avec l'équipe de Tarn Habitat, nous vous apporterons tous les renseignements nécessaires.

A votre arrivée, votre logement est équipé de :



Ampoules basse consommation

Baisse de la consommation électrique



Équipements hydro économes *

Moins de dépenses en électricité et eau

*Si l'équipement le permet

Votre espace locataire

Gratuit, sécurisé, accessible 24h/24, 7j/7, votre espace locataire « **Ma solution logement** » simplifie vos démarches au quotidien et en toute simplicité

Mes actualités

Rester informé des actualités du moment

Mon compte

Visualiser votre solde, vos dernières opérations et **payer votre loyer** en quelques clics



Application accessible sur www.tarnhabitat.fr et sur AppStore et Google Play



Mes demandes

Déclarer une demande technique ou administrative en quelques secondes

Mes documents

Accéder à vos derniers avis d'échéances et ajouter votre attestation d'assurance pour être à jour dans vos démarches

Mes contacts

Retrouver facilement les contacts de vos interlocuteurs privilégiés

i Votre identifiant vous a été transmis lors de la signature du bail.



Réclamations

Tarn Habitat s'engage à traiter votre réclamation dans les 8 jours suivant la formulation de votre demande.

Nous nous efforcerons de trouver la solution la plus adaptée à votre réclamation.

Pour cela, votre réclamation doit être formulée par écrit et remise à votre gardien ou à votre agence.

Vous recevrez ensuite un SMS de confirmation du traitement de votre réclamation si cette dernière nécessite une intervention technique, ou bien un courrier vous informant de la réponse apportée à votre réclamation.

les + Tarn Habitat —

Le service d'astreinte pour les urgences

Le réseau d'eau/polyvalent
06 32 31 07 77

Le chauffage individuel
06 07 98 47 46

Ascenseur
0 800 24 24 07

Le chauffage collectif
06 07 91 14 47

02

Vos interlocuteurs

Chez Tarn Habitat, la relation de proximité est essentielle.

En effet, nos équipes sont à votre disposition pour vous guider au mieux, au quotidien.

Votre gardien votre interlocuteur privilégié



Il est le garant du respect du règlement intérieur et contribue à la sécurité de votre résidence. Son rôle est aussi de vous guider au quotidien.

N'hésitez pas à le contacter si vous avez besoin de renseignements.

i Retrouvez ses coordonnées sur votre avis d'échéance et sur votre espace locataire dans la rubrique « mes contacts ».

Votre agence



Une question sur votre logement, votre loyer ou besoin de renseignements administratifs ?

N'hésitez pas à contacter votre agence. Nos équipes sont à votre écoute et vous apporteront tous les renseignements nécessaires.

Nos agences sont ouvertes
du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30
le vendredi de 9h à 12h.

i Retrouvez nos six agences et leurs coordonnées sur le site Tarn Habitat ou sur votre application mobile.

1

Agence d'Albi Ouest

20, avenue Kellermann
81 000 Albi
tél : 05 63 77 86 40

2

Agence de Gaillac

1, allée des Pensées
81 600 Gaillac
tél : 05 63 81 17 00

3

Agence de Graulhet

10, rue des quatre saisons
81 300 Graulhet
tél : 05 63 83 15 50

4

Agence de Carmaux

11, rue de l'Hôtel de Ville
81 400 Carmaux
tél : 05 63 80 13 00

5

Agence d'Albi Est-Saint-Juéry

11 bis, rue des Glaieuls
81 160 Saint-Juéry
tél : 05 63 78 25 40

6

Agence de Labruguière

Petit Causse
81 290 Labruguière
tél : 05 63 37 81 60

Vos agences dans le Tarn





03



Votre budget

Les assurances



Contre quels risques s'assurer ?

En tant que locataire, la loi vous impose d'assurer votre logement.

Nous vous recommandons de souscrire à une **assurance multirisques habitation qui vous assure contre l'ensemble des risques locatifs** tels que les vols ou les dommages causés à vos effets personnels, à l'immeuble, au voisinage notamment par l'incendie, les dégâts des eaux, l'explosion et le risque de responsabilité civile.



Que faire en cas de sinistre ?

- Vous devez impérativement prévenir votre gardien ou votre agence, et prévenir votre compagnie d'assurance dans un délai maximum de 5 jours (ou 24 heures en cas de vol). Vous devez également fournir la preuve des dommages causés.
- Vous devez envoyer à votre assurance les deux feuillets de votre constat amiable complété, par lettre recommandée et avec accusé de réception.
- Vous devez adresser à Tarn Habitat le dernier feuillet.

les + Tarn Habitat

Tous les ans, vous devrez transmettre à Tarn Habitat votre attestation d'assurance.

Sachez que vous pouvez la déposer directement sur votre espace locataire.

Que payez vous ?

Les frais de logement ont un poids considérable dans le budget d'un foyer, mais que payez-vous réellement ?



→ Votre loyer principal

Son montant est établi en fonction de la surface, de l'emplacement et des équipements de votre logement. Il est réglementé et doit être inférieur aux plafonds des logements sociaux.



→ Impôts et taxes

Prélèvement des ordures ménagères.



→ Charges collectives

Entretien des parties communes :
Nettoyage, espaces verts, électricité, ascenseur...



→ Charges individuelles

Consommation énergétique, contrat d'entretien des équipements du logement...

Qualité de vie

La qualité de vie est l'affaire de tous.

Chacun a son rôle à jouer.

La qualité de vie se résume en trois mots :



Tranquillité

De jour comme de nuit, vous devez veiller à ne pas provoquer de nuisances sonores (musique forte, télévision, travaux d'aménagement, claquement de portes, enfants, animaux...)



Respect

Le respect de ses voisins est primordial pour vivre en bon voisinage. Respecter ses voisins, c'est aussi respecter son lieu de vie et les parties communes.



Propreté

Essentielle pour un cadre de vie sain, vous devez faire particulièrement attention à vos déchets. Utilisez les containers mis à votre disposition.

Les animaux sont tolérés dans la mesure où ils sont tenus en laisse et n'occasionnent aucune nuisance.

Les bonnes pratiques

N'entrez pas, dans les parties communes, d'objets pouvant gêner la circulation et la sécurité de tous.

Veillez à maintenir la propreté dans votre logement afin d'éviter la prolifération d'insectes et parasites. Si vous avez le moindre doute sur l'état de vos équipements, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre gardien ou de votre agence.



**Le tri des déchets,
pensez-y !**

04

**Votre vie
dans le logement**

L'électricité



Vérifier régulièrement le bon état des prises de courant et des câbles de vos appareils électriques.

- **Vérifier régulièrement** le bon état de vos installations et appareils électriques
- **Maintenir une distance de sécurité** entre les appareils de chauffage et les objets inflammables tels que les rideaux, linge...
- **Ne pas utiliser** les appareils électriques lorsque vous avez **les mains humides**.

Pour réduire votre consommation

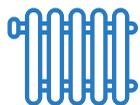
- **Débrancher** les appareils électriques en veille : box, télévision, micro-ondes
- **Réfrigérateur** : éviter la proximité avec les sources de chaleur, le nettoyer régulièrement, le dégivrer et le régler à 4°C.
- **Utiliser le mode "éco"** et profiter des heures creuses



Le gaz

- **Fermer le robinet** de gaz en cas d'absence prolongée
- **Contrôler régulièrement l'état** des tuyaux d'alimentation de vos appareils à gaz

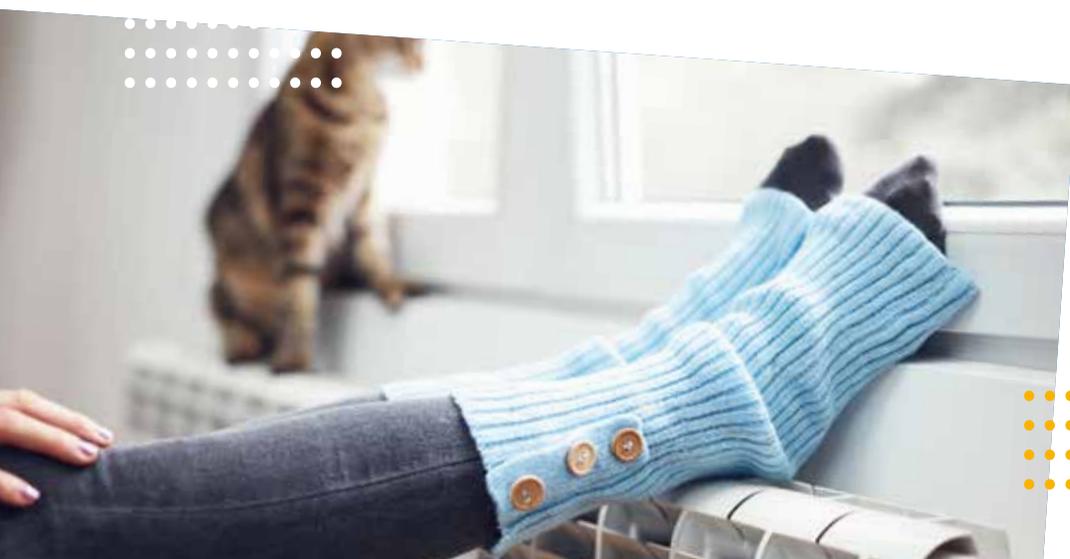
Le chauffage



- **Fermer les volets** et tirer les rideaux à la tombée de la nuit
- **Ouvrir les volets** et les rideaux en journée
- **Diminuer l'humidité des pièces** : nettoyer la grille de la VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) et aérer les pièces 5 minutes par jour

Gérer votre température

19°C en journée, quand vous êtes présents
17°C la nuit dans les chambres
16°C dans le logement, quand vous êtes absents



L'eau

- **Vérifier l'état de votre robinetterie**

Pour réduire votre consommation

- S'assurer de l'absence de surconsommation d'eau en contrôlant régulièrement l'index de votre compteur individuel.
- Favoriser les douches plutôt que les bains
- Fermer les robinets, ne pas laisser couler l'eau inutilement
- Remplir le lave-vaisselle et le lave-linge en totalité
- Ne pas jeter des lingettes dans les sanitaires pour éviter de boucher les canalisations

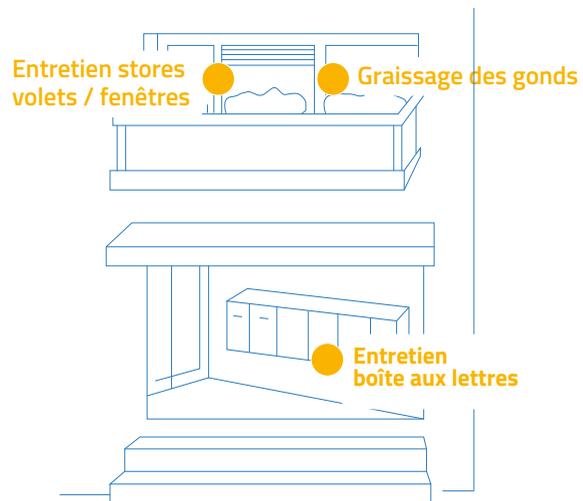
La ventilation



- **Aérer régulièrement** votre logement (5 minutes par jour suffisent)
- **Ne pas obstruer les bouches d'aération**, les nettoyer régulièrement afin d'éviter les moisissures
- **Vérifier l'état** de vos détecteurs de fumées
- **Ne pas couper votre VMC**

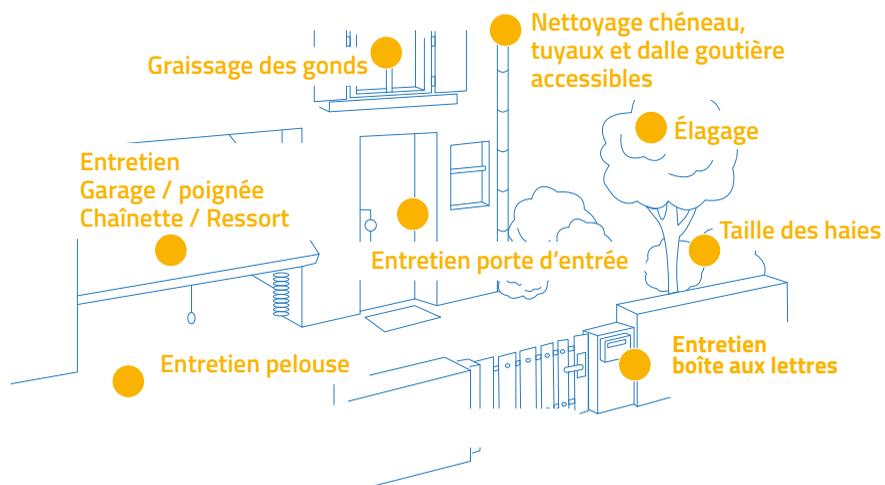


Entretien du balcon



Entretien des extérieurs

Entretien antenne collective



● Entretien/réparation à la charge du locataire

● Par le biais des charges récupérables

04

**Votre vie
dans le logement**

L'entretien de votre logement

A votre arrivée, Tarn Habitat vous propose un logement en bon état d'usage et de réparation.

Une fois locataire, vous êtes responsable du lieu.

En signant votre contrat de location, vous vous êtes engagé à prendre en charge l'entretien courant de votre logement ainsi que certaines petites réparations.

→ Les schémas ci-après, vous permettront de distinguer les réparations à votre charge.

→ Pour plus de renseignements, votre gardien ou votre agence sont vos interlocuteurs privilégiés.

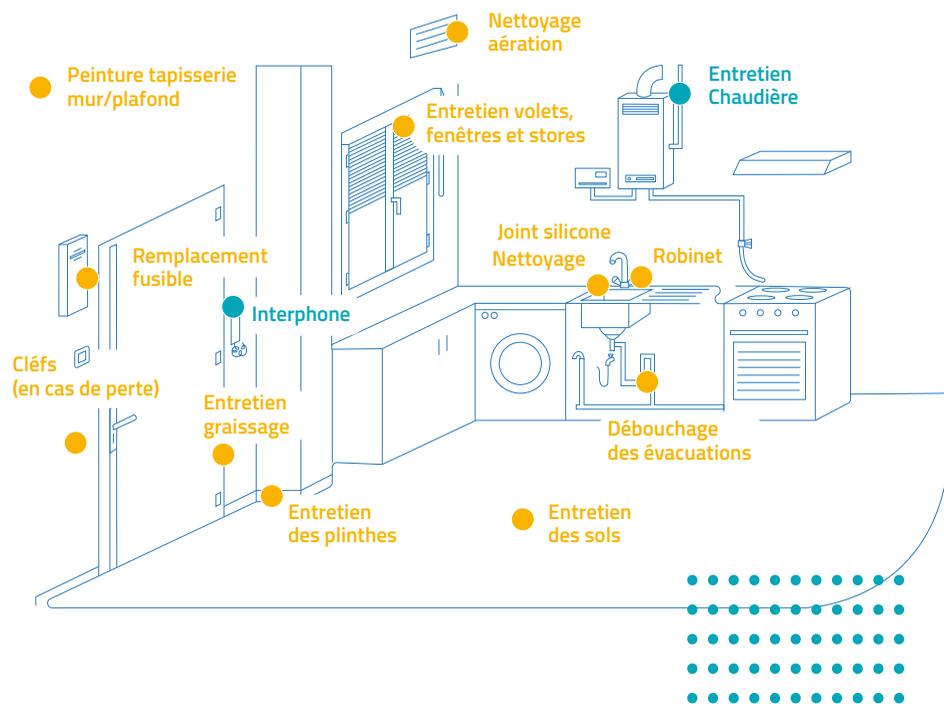
N'hésitez pas à les contacter.



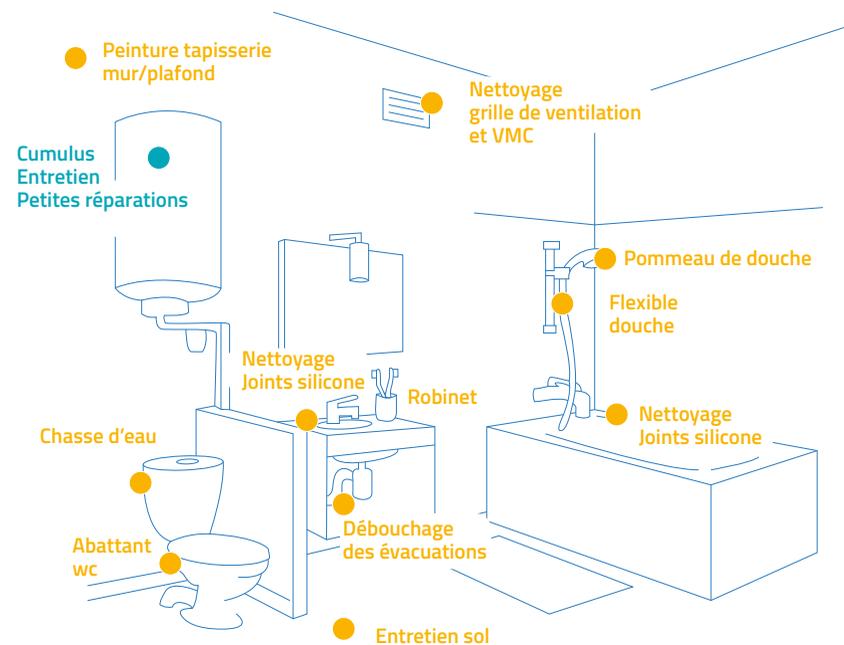
Que devez-vous entretenir dans votre logement ?

- Entretien/réparation à la charge du locataire
- Par le biais des charges récupérables

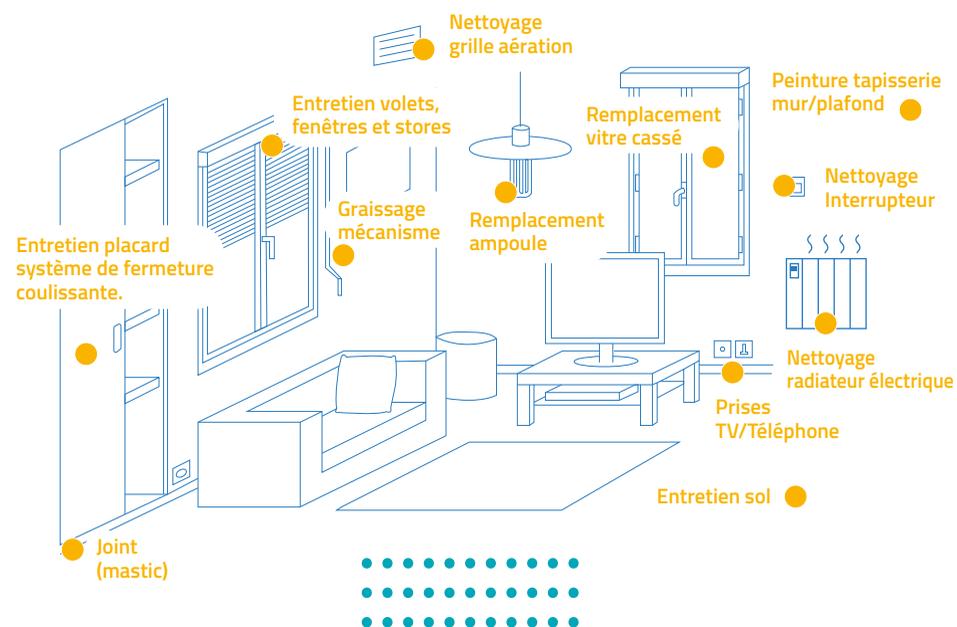
Entretien de la partie cuisine



Entretien de la salle de bain



Entretien du salon





La résiliation du contrat

Le délai de préavis est de 3 mois.

Ce préavis peut être réduit dans certaines situations. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre agence.

La résiliation de votre contrat doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception, adressé à Tarn Habitat, ou bien remis en main propre à votre agence.



l'État des lieux de sortie

Comme pour l'état des lieux d'entrée, **l'état des lieux de sortie est établi en votre présence et celle d'un représentant Tarn Habitat.**

Il détermine si cela est nécessaire, le montant des indemnités pour réparations locatives.

Le décompte de résiliation



Le décompte de résiliation vous sera adressé dans un **délai maximum de deux mois**.

Il comprend :

- Le remboursement du dépôt de garantie.
- Le coût éventuel des travaux de remise en état à votre charge.
- Le montant des loyers et forfaits de charges restant dus.

les + Tarn Habitat

La visite conseil

Une visite conseil, précédant l'état des lieux vous est proposée. Elle permet de vous alerter d'éventuelles réparations à votre charge.

Cette visite vous est proposée dans le but de vous éviter de supporter les frais de remise en état si vous procédez aux travaux avant votre départ.

- Prenez rendez-vous avec votre agence pour obtenir tous les conseils utiles à la remise en état de votre logement.

