



REGLEMENT

CHARTRE QUALITE DE SERVICE - PROGRAMME DE FIDELITE

La Charte Qualité de Service prévoit l'engagement d'HABITALYS de récompenser la fidélité de ses locataires dès le début de la location d'un logement.

Le présent règlement pose notamment les conditions qui permettent de prétendre au bénéfice du programme de fidélité, ainsi que les modalités de cumul et d'utilisation des points de fidélité.

1- Conditions d'accès au bénéfice du programme de fidélité :

Le programme de fidélité prévu par la Charte Qualité de Service n'est mobilisable que par les locataires qui remplissent les conditions cumulatives suivantes :

- Personne physique, majeure et capable ou à défaut valablement représentée,
- Titulaire d'un bail d'habitation portant sur un logement dont HABITALYS est propriétaire et assure directement la gestion,
- A jour de ses obligations locatives (loyer, assurance, absence de troubles ...).

Il ne peut exister qu'un seul programme de fidélité par bail d'habitation.

2- Modalités de cumul des points de fidélité :

Les points de fidélité sont cumulés dès l'entrée du locataire dans son logement, dans les conditions suivantes:

- Par l'ancienneté dans le logement :
 - 5 points tous les mois les 2 premières années
 - 6 points tous les mois les 3 années suivantes
 - 7 points tous les mois les 4 années suivantes
 - 8 points tous les mois les 5 années suivantes
 - 10 points tous les mois les 5 années suivantes
 - 11 points tous les mois les 5 années suivantes
 - 12 points tous les mois les années qui suivent.

- Par l'entrée dans les lieux 10 points

Le capital de point peut être bonifié par :

- Le prélèvement automatique honoré 1 point/mois
- L'attestation d'assurance fournie 5 points
- Pas d'opposition à la réalisation d'un contrôle obligatoire¹ 5 points
- La participation aux réunions locataires² 12 points
- Le parrainage d'une personne qui devient locataire HABITALYS³ 12 points
- La participation à un évènement organisé par HABITALYS (Floralies, concours...) 12 points

La Charte Qualité de Service prévoit aussi que si HABITALYS ne tient pas ses engagements, le locataire pourra cumuler des points dans les conditions suivantes :

- Le logement n'est pas propre à l'entrée du locataire 20 points
- Les serrures du logement ne sont pas changées 10 points
- Le logement n'est pas équipé d'ampoules basse consommation 10 points
- La réclamation n'a pas été prise en compte dans les délais fixés 20 points
- Le locataire n'a pas été averti de l'annulation/retard de mon rdv 10 points
- Le délai d'intervention d'une entreprise partenaire n'a pas été respecté 20 points

Le barème complet et le cumul des points sont consultables à tout moment dans l'espace locataire du site internet www.habitalys.com ou dans les agences HABITALYS.

3- Utilisation des points de fidélité :

Le programme de fidélité ouvre la possibilité pour le locataire de convertir les points cumulés en travaux.

HABITALYS propose un catalogue des travaux réalisables dans le cadre du programme de fidélité.

¹ Interventions aux fins de contrôle des installations de chauffage et production d'eau chaude, VMC, robinetterie, détecteurs de fumées ...

² Réunions organisées par HABITALYS dans la résidence du locataire.

³ Sous réserve que la personne parrainée en atteste.

CATALOGUE :

Pour la fourniture et la pose :

	Murs & Plafonds Tapisserie	Sols PVC	Total (valeur exprimée en point)
Cuisine	2520	1920	4440
Salle de bains	1680	1440	3120
Séjour	3660	3600	7260
Chambre	2760	1620	4380
WC	1140	480	1620
Circulation	1680	1440	3120

Pour la fourniture (tapisserie et peinture) :

	Total
Cuisine	750
Salle de bains	530
Séjour	1350
Chambre	750
WC	300
Circulation	750

Catalogue d'aménagements, d'équipements ... :

	Total
Remplacement meuble évier et évier	1200
Aménagement placard (1 penderie et 5 étagères)	900
Aménagement salle de bains PMR (personne à mobilité réduite)	4000
Petit équipement PMR	450
Electrification volet roulant grande baie	1250

La liste des travaux n'est pas exhaustive et pourra être modifiée par Habitalys. Chaque année au 1^{er} janvier, la valeur en point desdits travaux sera revalorisée pour tenir compte de l'inflation.

Seuls les bénéficiaires présentant au moins 15 années d'ancienneté en tant que locataire d'un même logement peuvent solliciter la conversion de leurs points de fidélité en travaux, sauf exception.

Le locataire doit impérativement adresser une demande écrite à l'agence HABITALYS dont il dépend. Un formulaire de demande est prévu à cet effet, il peut être retiré en agence ou téléchargé sur le site internet www.habitalys.com.

Il sera accusé réception de chaque demande.

Les dossiers de demande recevables, c'est à dire complets (formulaire de demande + compte-rendu de visite + avis consultatif de l'agence)⁴ et répondant aux conditions fixées par le présent règlement, seront examinés par le Conseil de Concertation Locative réuni à cet effet 2 fois par an, en fonction des critères suivants :

- le nombre de point
- l'ancienneté de la demande
- l'ancienneté du locataire
- l'avis de l'agence

Il ne sera fait droit aux demandes que dans la limite du budget voté chaque année par le Conseil d'Administration d'Habitalys.

Le Conseil de Concertation Locative motive sa décision par écrit.

⁴ Pour chaque dossier présenté au Conseil de Concertation locative un avis consultatif du service instructeur sera émis après qu'une visite au domicile du demandeur ait été effectuée par un chargé de clientèle.

La demande, son accusé de réception et le relevé de décision du Conseil de concertation locative sont archivés dans le dossier locataire. Lorsque la décision rendue est favorable à la réalisation des travaux, l'ensemble des pièces et un procès-verbal de réception des travaux signé par HABILALYS et le locataire seront annexés à l'état des lieux entrant pour en tenir lieu de mise à jour. Les points utilisés seront alors débités du compte locataire.

Lorsque le locataire bénéficie de matériaux, celui-ci s'engage à poser les éléments dans un délai convenu entre les deux parties. Si les travaux réalisés sont non conformes aux règles de l'art et si le délai n'est pas respecté, le locataire sera alors facturé.

4- Précisions et réserves complémentaires :

En cas de pluralité de titulaires du bail d'habitation, chacun devra apposer son nom, prénom et signature sur le formulaire de demande et le procès-verbal de réception de travaux.

Les demandes de travaux ne peuvent porter sur des embellissements dégradés ou sinistrés, susceptibles de relever de réparations à la charge du locataire.

Les locataires qui bénéficient d'une mutation vers un autre logement propriété d'HABILALYS ou qui quittent le patrimoine d'HABILALYS perdent leur cumul de points.

Le demandeur qui, sauf cas de force majeure, refuse deux fois consécutives l'intervention de l'entreprise en charge de réaliser les travaux perd le bénéfice de décision du Conseil de Concertation Locative convertissant ses points de fidélité en travaux.

5- Acceptation du règlement et traitement des différends :

Chaque locataire qui sollicite le bénéfice du programme de fidélité accepte sans réserve les dispositions du présent règlement.

Celui qui obtient le bénéfice du programme de fidélité par la conversion des points en travaux, reconnaît que les embellissements réalisés demeurent la propriété d'HABILALYS et renonce à se prévaloir d'une quelconque indemnisation au moment de son départ du logement.

Sans que sa responsabilité puisse être engagée, HABILALYS se réserve le droit à tout moment de modifier, suspendre, reporter, compléter, mettre fin ou annuler en tout ou partie le programme de fidélité et le présent règlement. Aucune indemnisation ne pourra être réclamée à ce titre.

La validité du présent règlement, tout différend relatif à son interprétation, à son exécution ou son évolution seront régis par les lois françaises. Tout litige qui ne pourrait être réglé de façon amiable sera soumis au tribunal compétent désigné selon les règles du Code de Procédure Civile.

6- Prise d'effet de la Charte qualité de service :

Le présent règlement prend effet à compter de l'entrée en application de la Charte de qualité de service, soit le 1^{er} janvier 2017.

A compter du 1^{er} janvier 2017, seule l'ancienneté du locataire est prise en compte de façon rétroactive, depuis son entrée dans le logement.

Fait et validé par le Conseil de Concertation Locative le 10 mars 2017