

**MEMENTO**

# Contrat multiservices

*Un problème sur un  
équipement dans  
votre logement ?*

***Un seul numéro :  
03 83 20 89 97***

## **Un contrat multiservices, à quoi ça sert ?**

Le contrat multiservices Alsace Habitat permet d'assurer l'entretien courant et régulier des principaux équipements de votre logement, ainsi que l'intervention en cas de problème.

Il a été négocié avec les associations de locataires membres du conseil de concertation locative et validé par les locataires eux-mêmes.



**1 contrat**



**1 prestataire**



**1 numéro  
d'appel**



**1 visite  
annuelle**

### **? À qui s'adresse ce contrat ?**

Ce contrat concerne l'ensemble des locataires du parc d'habitations d'Alsace Habitat.

# Quelles prestations sont prévues au contrat ?



## Une visite annuelle

durant laquelle les principaux équipements de votre logement sont vérifiés et entretenus

(voir le détail dans l'accord collectif)



plomberie



sanitaires



robinetterie



serrurerie



quincaillerie



électricité



## Les interventions de dépannage

En cas de panne ou de dysfonctionnement de ces équipements, une prestation de dépannage est incluse dans votre contrat.



Ce qui n'est pas prévu au contrat

L'entretien courant et les travaux d'embellissement du logement ne sont pas couverts par ce contrat.



ampoules



papiers peints



peintures



revêtements de sols

# Qui se charge des réparations ?

- **Alsace Habitat a choisi la société ISERBA** pour assurer la mise en œuvre de ce contrat (visite annuelle et dépannages)



## Comment se passe une visite d'entretien ou une réparation ?



### Pour la visite annuelle,

chaque locataire est prévenu par un avis de passage déposé dans sa boîte aux lettres. Si les dates et heures ne conviennent pas, le locataire est invité à joindre ISERBA pour convenir d'un nouveau rendez-vous.



### En cas de panne ou de dysfonctionnement

d'un équipement de votre logement, ISERBA assure une intervention rapide. Dans les cas urgents (fuite d'eau importante, porte bloquée...), une intervention sous 4h est possible 24h/24h et 7 jours/7 jours.



À chaque intervention ou visite, ISERBA vous demandera **une signature** attestant de son passage et de son intervention.



Pensez à **libérer l'accès** à vos équipements pour faciliter l'intervention du personnel d'ISERBA qui a pour instruction de ne pas déplacer vos effets personnels.



### Attention aux fausses visites !

Le personnel ISERBA est facilement identifiable grâce à sa tenue et dispose d'une carte professionnelle qu'il vous présentera.



## Quel est le coût du contrat multiservices ?



Le contrat s'élève à **9,12 euros par mois** par logement.  
Pour les clients disposant d'un chauffage électrique, ce coût est majoré de 1,99 euros par mois

*(données 2018)*

### **Attention, ce montant peut évoluer !**

Si vous réglez votre loyer par virement, n'oubliez pas de modifier son montant auprès de votre banque.

Si vous avez choisi le prélèvement automatique, Alsace Habitat se chargera de modifier le montant à prélever.

- 
- ▶ En cas d'intervention fondée sur des déclarations volontairement exagérées ou mensongères, une pénalité de 55 euros vous sera facturée !

- 
- ▶ En cas de dégradation volontaire, en plus de cette pénalité, le coût es travaux vous sera également facturé.



## **Comment joindre la société ISERBA ?**

# **03 83 20 89 97**

**du lundi au jeudi de 8h à 18h  
et le vendredi de 8h à 16h30**

En dehors de ces plages horaires, et en cas d'urgence,  
un numéro direct d'un technicien vous sera  
communiqué sur la boîte vocale



***En cas de problème avec  
le prestataire, n'hésitez  
pas à joindre votre  
interlocuteur habituel  
Alsace Habitat***

**alsacehabitat.fr**