

LIVRE BLANC · LOCATAIRES

Le guide du *locataire*

De l'arrivée au départ : loyer, charges, urgences, réparations. Toutes les réponses pour vivre sereinement dans votre logement.

01 Votre agence

02 Arrivée et vie dans le logement

03 Urgences et dépannages

04 Qui paie quoi ?

05 Votre départ

06 Fiches pratiques

TAWER GESTION LOCATIVE

01 Votre agence, comment ça marche

TAWER gère votre logement pour le compte de votre propriétaire. Nous sommes votre interlocuteur pour tout : loyer, charges, réparations, sinistres, départ.

Un seul numéro pour tout signaler

Fuite, panne, sinistre, question : écrivez-nous sur WhatsApp au **07 59 72 83 41** avec une photo et votre adresse. Nous répondons et coordonnons l'intervention.

Votre espace MyGercop

Quittances, avis d'échéance, bail, documents : tout est disponible dans votre espace client, à toute heure.

Le centre d'aide en ligne

Toutes les réponses de ce guide sont aussi sur **tawer.fr/aide**, avec une lettre de congé préremplie et les fiches urgences.

WHATSAPP TAWER	TÉLÉPHONE	E-MAIL
07 59 72 83 41	01 84 80 12 06	gestionlocative@tawer.fr
Sinistres, demandes, suivi	Du lundi au vendredi	39 rue des Fossettes, 95650 Génicourt

ARRIVEE ET VIE DANS LE LOGEMENT

02 Bienvenue chez vous : *les bons réflexes dès le premier jour*

Ce que vous faites les premières semaines protège votre dépôt de garantie au moment du départ.

Votre liste des 30 premiers jours

- [ ] **Assurance habitation** : obligatoire dès la remise des clés. Envoyez-nous l'attestation, puis chaque année à son renouvellement.
- [ ] **Électricité et gaz** : ouvrez vos contrats à votre nom avec les index relevés à l'état des lieux.
- [ ] **Virement permanent** : programmez-le quelques jours avant la date de paiement prévue dans votre bail.
- [ ] **Boîte aux lettres et interphone** : demandez-nous d'y faire mettre votre nom.
- [ ] **Aide au logement** : faites votre demande à la CAF dès l'entrée, l'aide n'est pas rétroactive.
- [ ] **Chaudière** : notez le nom et le numéro de dépannage de la société d'entretien.
- [ ] **Espace MyGercop** : activez votre accès avec les identifiants reçus de l'agence.

Cochez au fur et à mesure : vos cases restent enregistrées sur cet appareil.

L'état des lieux d'entrée : 10 jours pour le compléter

Vous découvrez un défaut non noté (tache, éclat, robinet qui fuit) ? Vous pouvez demander à compléter l'état des lieux dans les **10 jours** qui suivent sa signature. Pour le chauffage, ce délai court pendant le **premier mois de chauffe**.

> Envoyez vos remarques par écrit à gestionlocative@tawer.fr, avec des photos datées. Gardez-en une copie : elles vous serviront à la sortie.

Payer votre loyer

Quand et comment payer ?
Le loyer et les charges se paient d'avance, à la date prévue dans votre bail. Le plus simple est un virement permanent. Votre avis d'échéance est dans votre espace MyGercop.

J'ai une difficulté de paiement
Pourquoi mon loyer augmente-t-il chaque année ?
Obtenir une quittance

Vos charges et leur régularisation annuelle

Chaque mois, vous versez une **provision** pour charges : eau, entretien de l'immeuble, ascenseur, ordures ménagères. Une fois par an, quand la copropriété a voté ses comptes, nous comparons vos provisions

aux dépenses réelles.

RÉSULTAT	CE QUI SE PASSE
Vous avez trop versé	Nous vous remboursons la différence
Vous n'avez pas assez versé	Un complément vous est demandé et la provision mensuelle peut être ajustée

Le décompte détaillé, par nature de charges, vous est envoyé un mois avant la régularisation. Les justificatifs restent consultables pendant 6 mois.

> Les montants changent d'une année à l'autre selon le prix de l'énergie, les contrats de l'immeuble ou la consommation d'eau. Une régularisation n'est pas une erreur : c'est l'ajustement prévu par la loi.

Bien vivre l'hiver

- **19 °C** dans les pièces de vie, **16 à 17 °C** dans les chambres et la nuit. Chaque degré en moins réduit la facture d'environ 7 %.
- Purgez vos radiateurs en début de saison s'ils chauffent en haut et pas en bas.
- La pression de la chaudière doit être entre **1 et 1,5 bar** à froid. L'entretien annuel est obligatoire et à votre charge : faites-le avant les premiers froids.
- Aérez 5 à 10 minutes par jour et ne bouchez jamais les grilles d'aération : c'est la première protection contre l'humidité et les moisissures.
- Ne couvrez pas les radiateurs avec du linge ou des meubles.
- En cas d'absence prolongée, laissez le chauffage en mode hors-gel.

Vie dans l'immeuble et travaux

- Respectez le règlement de l'immeuble : poubelles, vélos, parties communes.
- Les petits travaux de décoration sont libres. Abattre une cloison, changer la cuisine ou percer le carrelage demande l'accord écrit du propriétaire.
- Vous devez laisser l'accès au logement pour les réparations nécessaires, après avoir été prévenu.

Une réparation à faire ? Voir Qui paie quoi ? · Un problème urgent ? Voir Urgences et dépannages.

URGENCES ET DÉPANNAGES

03 Un problème ? *Les bons réflexes*

Fuite, gaz, panne de chauffage ou d'électricité : quoi faire tout de suite, et comment nous prévenir.

Nous signaler un problème

> **Incendie ou danger pour les personnes : appelez d'abord le 18 ou le 112.**

Le plus rapide : un message **WhatsApp au 07 59 72 83 41**, avec des photos. Vous pouvez aussi écrire à gestionlocative@tawer.fr ou appeler le 01 84 80 12 06. Indiquez :

1. votre nom et l'adresse du logement ;
2. 2 ou 3 photos ou une courte vidéo ;
3. une phrase qui décrit le problème et depuis quand il dure.

Nous vous répondons et organisons l'intervention. Le soir, le week-end et les jours fériés, appelez aussi l'assistance de votre assurance habitation : son numéro figure sur votre attestation.

Les fiches réflexes

URGENCE

Odeur de gaz

1. N'allumez rien et ne touchez aucun interrupteur.
2. Ouvrez les fenêtres et fermez le robinet de gaz.
3. Sortez et appelez Urgence Sécurité Gaz : **0 800 47 33 33** (gratuit, 24 h/24).
4. Prévenez-nous ensuite.

URGENCE

Fuite d'eau

1. Coupez l'arrivée d'eau : vanne sous l'évier ou au compteur.
2. Coupez l'électricité si l'eau approche des prises.
3. Prévenez le voisin du dessous et le gardien.
4. Prenez des photos et envoyez-les-nous.
5. Déclarez le sinistre à votre assurance **sous 5 jours ouvrés** et remplissez un constat amiable dégât des eaux.

PANNE

Plus de chauffage ou d'eau chaude

1. Vérifiez la pression de la chaudière (1 à 1,5 bar) et le disjoncteur.
2. Appelez la société d'entretien : le dépannage est souvent inclus dans le contrat.
3. Chauffage collectif : prévenez le gardien ou le syndic.
4. Rien ne fonctionne ? Signalez-le-nous.

PANNE

Plus d'électricité

1. Regardez si le disjoncteur a sauté et si les voisins ont du courant.
2. Panne de quartier : Enedis dépannage **09 726 750 75** (Paris) ou **09 726 750 95** (Val-d'Oise).
3. Panne chez vous seulement : débranchez les appareils un à un, puis réarmez.

PROBLÈME

Évier, douche ou WC bouché

1. Ventouse, puis eau très chaude et bicarbonate. Évitez les produits très corrosifs.
2. Plusieurs logements touchés ? Le bouchon vient de l'immeuble : prévenez le gardien et nous.

PROBLÈME

Porte claquée, clés perdues

1. Demandez un devis au serrurier avant toute intervention.
2. Les frais sont à votre charge. Vérifiez si votre assurance habitation les couvre.

Dégât des eaux : qui fait quoi ?

La fuite vient de chez moi
Coupez l'eau, prévenez le voisin touché, faites un constat amiable avec lui et déclarez le sinistre à votre assureur sous 5 jours ouvrés. Envoyez-nous une copie : nous faisons intervenir le plombier si la réparation relève du propriétaire.

La fuite vient du voisin du dessus
La fuite vient des parties communes ou du toit

Nuisibles : cafards, punaises de lit, souris

Signalez-le-nous vite avec des photos : plus le traitement est rapide, plus il est simple. Si l'immeuble est touché, le syndic organise un traitement collectif.

Qui paie la réparation ? Voir Qui paie quoi ?

QUI PAIE QUOI ?

04 Locataire ou propriétaire : *qui paie la réparation ?*

L'entretien courant et les petites réparations sont à la charge du locataire. Les grosses réparations et l'usure sont à la charge du propriétaire.

La règle en une phrase

Le décret n° 87-712 du 26 août 1987 fixe la liste des réparations locatives. Ce qui relève de l'usage normal et de l'entretien est pour vous. Ce qui relève de la vétusté, d'un défaut de construction ou d'un cas de force majeure est pour le propriétaire.

Le tableau pièce par pièce

ÉLÉMENT	À LA CHARGE DU LOCATAIRE	À LA CHARGE DU PROPRIÉTAIRE
Chaudière, chauffe-eau	Entretien annuel obligatoire, petites pièces, purge	Remplacement, grosse panne liée à l'usure
Plomberie	Joints, flexibles, débouchage, détartrage, chasse d'eau	Canalisations encastrées, colonnes, équipement usé
Électricité	Ampoules, interrupteurs et prises cassés, fusibles	Mise aux normes, tableau électrique vétuste
Murs, plafonds, sols	Rebouchage des trous, petites taches, entretien des sols	Infiltrations venant de l'extérieur, défauts de structure
Fenêtres et portes	Graissage, poignées, vitre cassée par vous	Remplacement des menuiseries usées
Détecteur de fumée	Vérification et changement des piles	Fourniture et installation
Aération, cheminée	Nettoyage des bouches de VMC, ramonage annuel	Remplacement du moteur de VMC
Clés et serrure	Clé perdue, porte claquée	Serrure usée
Électroménager (meublé)	Utilisation normale et entretien	Remplacement d'un appareil usé

Avant d'appeler une entreprise

> Si la réparation pourrait relever du propriétaire, prévenez-nous **avant** de faire intervenir qui que ce soit, à gestionlocative@tawer.fr. Nous vérifions, demandons un devis et faisons intervenir l'artisan. Sans accord préalable, la facture risque de rester à votre charge.

Et à la sortie ?

L'usure normale due au temps (la vétusté) n'est pas retenue sur votre dépôt de garantie. Les dégradations et le défaut d'entretien le sont. Préparer votre état des lieux de sortie

VOTRE DÉPART

05 Vous partez ? *Toutes les étapes, sans surprise*

De la lettre de congé à la restitution de votre dépôt de garantie.

Envoyer votre congé

Adressez votre congé à TAWER Immobilier, gestionnaire du logement, de l'une de ces trois façons :

- lettre recommandée avec accusé de réception ;
- remise en main propre à l'agence, contre récépissé daté ;
- acte de commissaire de justice.

> **Adresse d'envoi :** TAWER Immobilier, 39 rue des Fossettes, 95650 Génicourt

Un e-mail ou un message ne suffit pas pour donner congé. Envoyez-nous en revanche une copie à gestionlocative@tawer.fr pour que nous lancions les démarches tout de suite.

Votre préavis

VOTRE LOGEMENT	DURÉE DU PRÉAVIS
Meublé, partout en France	1 mois
Vide, à Paris et dans les villes en zone tendue	1 mois : précisez « logement situé en zone tendue » dans la lettre
Vide, hors zone tendue	3 mois, ou 1 mois en cas de mutation, perte d'emploi, nouvel emploi après une perte d'emploi, raisons de santé, RSA ou AAH, avec justificatif

Le préavis démarre le jour où nous **recevons** la lettre, pas le jour où vous l'envoyez. Le loyer reste dû jusqu'à la fin du préavis, sauf si un nouveau locataire entre plus tôt avec l'accord du propriétaire.

Pendant le préavis

- **Visites** : si votre bail le prévoit, vous laissez visiter le logement jusqu'à 2 heures par jour ouvrable. Nous convenons des créneaux avec vous.
- **État des lieux de sortie** : nous fixons le rendez-vous avec vous dès réception du congé.
- **Contrats** : résiliez électricité, gaz, internet et assurance à la date de sortie. Faites suivre votre courrier.
- **Nouvelle adresse** : communiquez-la-nous pour la restitution du dépôt de garantie.

Préparer l'état des lieux de sortie

Le logement est comparé à l'état des lieux d'entrée. L'usure normale due au temps n'est pas retenue, les dégradations le sont.

- [ ] Reboucher les trous de chevilles et de clous, poncer, retoucher la peinture si besoin.

- [ ] Nettoyer à fond : cuisine, four, hotte et son filtre, salle de bains, vitres, placards.
- [ ] Détartrer robinets, pommeau de douche et WC ; remplacer les joints noircis.
- [ ] Remplacer les ampoules grillées et vérifier les piles du détecteur de fumée.
- [ ] Fournir l'attestation d'entretien de chaudière de l'année et, si besoin, de ramonage.
- [ ] Vider entièrement le logement, la cave et le parking.
- [ ] Rendre toutes les clés, badges et télécommandes remis à l'entrée.
- [ ] Logement meublé : vérifier l'inventaire pièce par pièce.

La restitution du dépôt de garantie

SITUATION À LA SORTIE	DÉLAI MAXIMUM
État des lieux identique à l'entrée	1 mois après la remise des clés
Différences constatées	2 mois, déduction faite des réparations justifiées
Immeuble en copropriété	Jusqu'à 20 % peut être conservé jusqu'à l'approbation des comptes de l'immeuble, puis régularisé

Toute retenue est justifiée par un devis ou une facture, et nous vous envoyons le décompte détaillé.

FICHES PRATIQUES

06 Bien vivre chez soi

Les conseils de nos gestionnaires, une fiche par sujet.

LOGEMENT

Un logement sain tout l'hiver

Douches, cuisine, linge qui sèche : en hiver, l'air se charge d'humidité. Voici comment l'évacuer.

Aérez chaque jour
5 à 10 minutes fenêtres grandes ouvertes, même quand il fait froid.

Laissez respirer les grilles
Ne bouchez jamais les aérations et nettoyez les bouches de VMC.

Couvrez vos casseroles
Et utilisez la hotte : c'est autant de vapeur en moins sur les murs.

Une tache noire apparaît malgré tout ? Envoyez-nous une photo sur WhatsApp : mieux vaut traiter tôt.

ASSURANCE

Bien assuré, sans payer trop

L'assurance habitation est obligatoire pour les locataires. Mais toutes ne se valent pas : vérifiez trois points.

Le dégât des eaux
C'est le sinistre le plus fréquent en appartement. Il doit être couvert.

La responsabilité civile
Elle paie les dommages que vous causez à vos voisins ou à l'immeuble.

L'assistance 24 h/24
Le numéro sur votre attestation vous aide le soir et le week-end.

Pensez à nous envoyer votre attestation à chaque renouvellement : une photo suffit.

LOYER

Pourquoi votre loyer est révisé chaque année

Si votre bail le prévoit, votre loyer est révisé une fois par an. Cette hausse est encadrée par la loi.

L'IRL
L'indice de référence des loyers est publié chaque trimestre par l'Insee. Il suit l'évolution des prix.

Le calcul
Nouveau loyer = loyer actuel × nouvel IRL ÷ IRL de l'année précédente.

La date
À la date anniversaire du bail. Nous vous prévenons à l'avance.

Les charges ne sont pas concernées par la révision : elles suivent les dépenses réelles de l'immeuble.

VOISINAGE

Bonne entente dans l'immeuble

La vie en copropriété est plus agréable quand chacun respecte quelques règles simples.

Le bruit
Attention particulière après 22 h : talons, musique, électroménager.

Les parties communes
Ni vélos, ni poussettes, ni encombrants en dehors des espaces prévus.

Les travaux
Respectez les horaires fixés par le règlement de l'immeuble.

Un souci avec un voisin ? Le dialogue d'abord, puis le syndic ou nous si besoin.

AIDES

L'aide au logement de la CAF

Selon vos revenus et votre loyer, la CAF peut prendre en charge une partie de votre loyer. Faites le point.

Qui peut y prétendre
Salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, retraités : tout dépend des ressources du foyer.

Comment faire
Une simulation et une demande en ligne sur le site de la CAF.

À savoir
L'aide n'est pas rétroactive : faites la demande dès l'entrée dans les lieux.

Besoin d'une attestation de loyer pour la CAF ? Nous vous la fournissons.

BAIL

Sous-location : attention

Louer son logement sur une plateforme pendant ses vacances peut sembler tentant. Mais c'est encadré.

La règle
Toute sous-location nécessite l'accord écrit du propriétaire, y compris sur le prix.

Les risques
Sans accord, le bail peut être résilié et les sommes perçues réclamées.

Héberger un proche
Recevoir de la famille ou des amis reste bien sûr libre, sans contrepartie financière.

Un projet de colocation ou un changement de situation ? Parlons-en avant.

BAIL

Vivre en colocation

La colocation a ses propres règles. Bien les connaître évite les mauvaises surprises.

Le bail
Un bail unique signé par tous, ou un bail par colocataire.

La solidarité
Si elle est prévue, chacun peut être tenu de payer la totalité du loyer.

Le départ d'un colocataire
Il donne son propre congé ; la solidarité peut continuer jusqu'à 6 mois.

Un changement dans la colocation ? Prévenez-nous pour mettre le bail à jour.

ASSURANCE

Un sinistre ? Les bons réflexes

Après un dégât des eaux ou un vol, le délai de déclaration à votre assureur est court. Le dépasser peut vous priver d'indemnisation.

Les délais
5 jours ouvrés pour la plupart des sinistres, 2 jours ouvrés en cas de vol.

Les preuves
Photos, factures, constat amiable de dégât des eaux signé avec votre voisin.

Prévenez-nous
Envoyez-nous vos photos sur WhatsApp : nous coordonnons avec l'assurance de l'immeuble et du propriétaire.

Gardez le numéro de votre assureur dans votre téléphone, à côté du nôtre : 07 59 72 83 41.

VIE PRATIQUE

Vos numéros d'urgence

En cas de problème, chaque minute compte. Enregistrez ces numéros maintenant, vous ne les chercherez pas le jour J.

Urgences vitales
15 (Samu), 18 (pompiers), 17 (police), 112 (urgence européenne).

Gaz
Urgence sécurité gaz GRDF : 0 800 47 33 33, gratuit, 24 h/24.

TAWER
WhatsApp 07 59 72 83 41 pour tout sinistre ; standard 01 84 80 12 06.

Une odeur de gaz ? Sortez sans toucher aux interrupteurs, puis appelez depuis l'extérieur.

BAIL

Vivre avec un animal en location

Un bail ne peut pas vous interdire de détenir un animal de compagnie, à quelques exceptions près. Mais vous restez responsable de lui.

Le principe
La loi de 1970 permet de détenir un animal familier ; seuls les chiens d'attaque (1re catégorie) peuvent être interdits.

Les dégâts
Griffures, odeurs, parquet abîmé : ils seront retenus sur le dépôt de garantie à votre départ.

Le voisinage
Aboiements répétés et parties communes salies peuvent constituer un trouble de voisinage.

Vérifiez que votre assurance habitation couvre la responsabilité civile liée à votre animal.

BAIL

Si le logement est mis en vente

Votre propriétaire peut vendre le logement que vous occupez. Selon le cas, votre bail continue ou vous bénéficiez d'un droit de priorité.

Vendu occupé
Le bail se poursuit avec le nouveau propriétaire, aux mêmes conditions.

Congé pour vendre
En location vide, le congé doit être donné au moins 6 mois avant la fin du bail ; il vaut offre de vente à votre profit.

Les visites
Elles sont organisées avec votre accord, sur des créneaux raisonnables, jamais les dimanches et jours fériés sans votre accord.

Vous recevez un congé ? Envoyez-le-nous : nous vérifions avec vous sa validité et vos délais.

ASSURANCE

Renouvelez votre attestation d'assurance

Votre assurance habitation se renouvelle chaque année : envoyez-nous votre nouvelle attestation dès réception.

Une obligation légale
Le bail impose d'être assuré et de le justifier chaque année.

Sans attestation
Le propriétaire peut souscrire une assurance pour votre compte et vous en refacturer le coût, majoré de 10 %.

En deux clics
Photographiez-la et envoyez-la-nous par e-mail ou WhatsApp.

Vérifiez aussi que votre contrat couvre bien la nouvelle adresse et la bonne surface.