

# FICHE PRATIQUE / DEPANNAGE

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>I. ENTRETIEN ELECTROMENAGER</b> .....	3
<b>II. PLOMBERIE</b> .....	4
<b>A. Dégât des eaux</b> .....	4
○ Provient de votre logement : .....	4
○ J'ai subi un dégât « ça coule chez moi ! » : .....	4
<b>B. C'est bouché chez moi (cuisine, salle de bain, WC)</b> .....	5
<b>C. Ça refoule « l'eau remonte »</b> .....	5
<b>D. Fuite robinetterie Pommeau/ flexible de douche qui fuit / Robinet qui fuit</b> .....	5
<b>II. CHAUFFAGE</b> .....	5
<b>A. Je n'ai plus de chauffage</b> .....	5
○ Chauffage électrique : .....	5
○ Chauffage au gaz (chaudière) : .....	5
○ Chauffage collectif .....	5
<b>B. Mon chauffage ne chauffe pas assez</b> .....	6
1. Vérifier que la vanne soit ouverte à fond .....	6
<b>III. PROBLEME DE CLES</b> .....	6
1. Pas de panique, contactez l'agence, nous avons un double ! .....	6
2. La reproduction du double sera à votre charge .....	6
<b>IV. MENUISERIE</b> .....	6
<b>A. Fenêtres</b> .....	6
<b>B. Parquets</b> .....	6
<b>C. Volets</b> .....	6
<b>V. ELECTRICITE</b> .....	6
<b>A. Plus de lumière ?</b> .....	6
<b>B. Ça disjoncte au tableau électrique</b> .....	7
<b>C. Panne de courant général (compteur Linky à redémarrer)</b> .....	7
<b>VI. INTERNET</b> .....	7
2. Avoir une TV de type « Smart TV connectée » .....	7
3. Raccorder la smart TV sur votre wifi.....	7
4. Télécharger l'application de votre fournisseur d'accès sur votre TV via le Play Store de la TV (exemple SFR Play pour le fournisseur SFR) .....	7
5. Lancer l'application sur la TV et connecter vous avec vos identifiants et mot de passe de votre compte fournisseur d'accès. Vous aurez toutes les chaînes disponibles via l'application .	7
<b>VIII. NUISIBLES/ NUISSANCES</b> .....	7

A. Voisinage.....	7
B. Rongeurs, punaises, cafards, acariens.....	7

## INTRODUCTION

Bienvenu dans la fiche pratique de Néoloc.

L'objectif est de vous accompagner en cas de problème de votre appartement.

Dégât des eaux, perte de clés, électroménager en panne, chauffage ?

Vous trouverez ci-dessous les réponses à vos questions ainsi que des conseils d'utilisations.

Qu'importe le problème que vous rencontrerez, il est primordial de suivre les instructions de cette fiche pratique.

1. Effectuer les manipulations et tests ci-dessous : si le problème est toujours présent
2. Prendre des photos ET vidéos
3. Transmettre les éléments à [amelie@cataneo.fr](mailto:amelie@cataneo.fr) avec un maximum de détail pour permettre de résoudre le problème rapidement.
4. En cas d'urgence vous pouvez contacter le 04 78 92 11 06.

**Toutes interventions résultant de la responsabilité du locataire (mauvaise utilisation, mauvais entretiens etc) sera facturé au locataire.**

**En cas d'intervention de sav et de constat que les vérifications citées ci-dessus n'ont pas été réalisées = le sav sera à la charge du/des locataires (application a minima d'un forfait déplacement et main d'œuvre)**

## I. ENTRETIEN ELECTROMENAGER

Avant tout, afin d'éviter les problèmes sur le long terme, il est de la responsabilité du locataire de prendre soins de l'appartement et des équipements qu'il contient.

Si vous rencontrez un problème sur le fonctionnement, vérifiez avant tout que l'appareil est bien branché et que la prise n'a pas disjoncté sur le compteur.

Toutes les notices de vos appareils sont disponibles dans votre logement.

### 1. Lave-vaisselle :

- Remplir le bac à sel
- Nettoyer régulièrement les filtres et l'intérieur du lave-vaisselle pour éliminer les résidus et les odeurs désagréables.
- Utilisez les produits spécialement conçus pour les lave-vaisselles pour éviter les taches et les résidus sur la vaisselle.
- Utilisez la bonne quantité de détergent pour éviter les fuites et les débordements.
- Utilisez un produit de rinçage pour éviter les traces d'eau sur la vaisselle et pour obtenir un meilleur séchage de la vaisselle.
- Faire des cycles de nettoyage régulier : Il est recommandé de faire un cycle de nettoyage régulier de votre lave-vaisselle pour enlever les dépôts de calcaire et maintenir sa performance.

### 2. Lave-linge :

- Nettoyez régulièrement le tambour de votre machine à laver pour éliminer les résidus et les odeurs désagréables.
- : Utilisez un détergent spécialement conçu pour les machines à laver pour éviter les taches et les résidus sur les vêtements.
- Utilisez la bonne quantité de détergent pour éviter les fuites et les débordements.
- Les filtres doivent être nettoyés régulièrement

### 3. Four :

- Nettoyer le four après chaque utilisation : utilisez une éponge ou un chiffon humide pour essuyer les restes de nourriture et de graisse.
- Utilisez un nettoyant spécial pour four pour enlever les taches tenaces. Suivez les instructions du produit pour utiliser le nettoyant en toute sécurité.
- Ne surchargez pas le four. Cela peut endommager les éléments de chauffage et rendre le four moins efficace.
- Utilisez des ustensiles adaptés pour la cuisson au four, comme des plats à four ou des moules en métal.
- Consultez le manuel d'utilisation de votre four pour connaître les spécifications de nettoyage et d'entretien appropriées pour votre modèle spécifique.
- Effectue une pyrolyse tous les 3 mois.

### 4. Réfrigérateur :

- Nettoyer régulièrement l'intérieur de votre réfrigérateur. Utilisez un nettoyant doux et une éponge ou un chiffon propre pour enlever les taches et les restes de nourriture.
- Vider régulièrement le réfrigérateur de tous les aliments périmés ou avariés pour éviter les mauvaises odeurs et éviter la prolifération des bactéries.
- Ajustez la température de votre réfrigérateur. La température idéale pour un réfrigérateur est entre 3 et 5 degrés Celsius.
- Ne surchargez pas votre réfrigérateur. Attention les aliments ne doivent pas toucher le fond de votre réfrigérateur car cela peut empêcher l'air de circuler correctement et causer la formation de givre.
- Attention à que l'évacuation au fond du réfrigérateur ne soient pas obstrués.
- Consultez le manuel d'utilisation de votre réfrigérateur pour connaître les spécificités de nettoyage et d'entretien appropriées pour votre modèle.

#### 5. Hotte :

- Retirer les grilles et rincez sous l'eau tous les 3 mois.
- Les grilles passent au lave-vaisselle

#### 6. Cafetière

- Détartrage tous les 4 mois
- Consultez le manuel d'utilisation de votre réfrigérateur pour connaître les spécificités de nettoyage et d'entretien appropriées pour votre modèle.

#### 7. Bouilloire

- Détartrage toutes les 2 semaines
- Consultez le manuel d'utilisation de votre réfrigérateur pour connaître les spécificités de nettoyage et d'entretien appropriées pour votre modèle.

## II. PLOMBERIE

**En cas d'urgence : contacter voisin / plombier / pompier**

### A. Dégât des eaux

- *Provient de votre logement : je suis à l'origine d'un dégât des eaux (chez moi ou chez un voisin)*
  1. Coupez l'eau (fermer la vanne au niveau du compteur dans le logement, la plupart du temps, elle se situe dans les WC, sous l'évier ou dans le placard sur le palier)
  2. Localisez la fuite et prendre des photos
  3. Prendre contact avec les voisins du dessous pour voir s'il y a des dégâts et prendre ses coordonnées
  4. Contacter mon assurance habitation pour déclarer le sinistre (sauf colocation)
  5. Transmettre toutes les informations à l'agence
- *J'ai subi un dégât « ça coule chez moi ! » :*

1. Prévenir son voisin pour qu'il coupe l'eau et prendre les coordonnées
2. Prendre des photos
3. Contacter mon assurance habitation pour déclarer le sinistre (sauf colocation)
4. Transmettre toutes les informations à l'agence

#### B. C'est bouché chez moi (cuisine, salle de bain, WC)

1. Retirer la bonde pour vérifier qu'il n'y ait pas d'objet qui obstrue le trou d'évacuation
2. En cas de présence d'un siphon démontable sous la bonde procéder au démontage pour enlever les objets qui obstrue puis remontage du siphon
3. Réaliser dans tous les cas une action de débouchage par un produit type « Destop »
4. Si le problème persiste faire une demande de SAV par email au service Gestion / Location avec photos et explications

L'entretien des canalisations est à la charge du locataire.

#### C. Ça refoule « l'eau remonte »

1. Contacter l'agence avec photos et explications du problème (lieu, depuis quand ..)
2. L'agence fera intervenir le syndic pour régler le problème.

#### D. Fuite robinetterie Pommeau/ flexible de douche qui fuit / Robinet qui fuit

1. Je revisse au niveau de la fuite
2. Je le remplace : c'est à ma charge

## II. CHAUFFAGE

#### A. Je n'ai plus de chauffage

- *Chauffage électrique :*
  1. Mon radiateur est-il allumé ? Bouton « on » attention il peut être caché
  2. Vérifier le disjoncteur sur le tableau électrique
  3. Si après toutes les vérifications le chauffage ne fonctionne pas, contacter l'agence par mail avec photos et explications.
- *Chauffage au gaz (chaudière) :*
  1. Vérifier le réglage de la chaudière (mode hiver ou radiateur logo)
  2. Vérifier que les vannes soient bien ouvertes
  3. Une fois toutes ces manipulations faites : soyez patients !
  4. Toujours pas de chauffage contacter le numéro de dépannage inscrit sur la chaudière (si pas de numéro = appeler l'agence)
- *Chauffage collectif*
  1. Contacter le syndic (coordonnées dans le hall d'immeuble).

## B. Mon chauffage ne chauffe pas assez

1. Vérifier que la vanne soit ouverte à fond
2. Vérifier que la température sur la chaudière soit suffisante (entre 60°C et 80°C)

## III. PROBLEME DE CLES

### A. Clés perdues / Cassées :

1. Pas de panique, contactez l'agence, nous avons un double !
2. La reproduction du double sera à votre charge

### B. Serrure cassée/ Clé bloquée

1. Contacter un serrurier puis prévenir l'agence. L'intervention sera à votre charge

### C. Serrure forcée

- Contacter la gendarmerie ou la police pour porter plainte
- Prendre des photos pour constater les dégâts commis
- Appeler votre assurance et expliquer la situation
- Contacter un serrurier pour un dépannage de serrure en urgence (NOUS POUVONS VOUS PROPOSER NOS PARTENAIRES)

## IV. MENUISERIE

### A. Fenêtres

- Ma vitre est cassée
  1. Faire une déclaration à votre assurance (sauf colocation)
  2. Prévenir l'agence avec photo et document assurance

### B. Parquets

- Le parquet gonfle
  1. Attention vérifier qu'il n'y ait pas de fuite d'eau (frigo, évacuation etc)

### C. Volets

- Sangle/manivelle abimée ou cassée ou volet électrique
  1. Transmettre les photos à l'agence (bloqué en haut/ en bas ?)

## V. ELECTRICITE

### A. Plus de lumière ?

1. Vérifier le disjoncteur sur le tableau électrique
2. Changer l'ampoule

3. Vérifier si le voisinage est concerné : si oui, c'est une panne générale, il faut patienter
4. Sinon contacter l'agence avec explications

#### B. Ça disjoncte au tableau électrique

1. Vérifier si cela provient d'un équipement en le testant sur une autre prise (Attention à ne pas mettre trop d'électroménager sur une même prise)
2. Vérifier s'il n'y a pas trop d'appareil qui fonctionne en même temps (puissance de votre compteur)
3. Le problème persiste ? Contacter l'agence

#### C. Panne de courant générale (compteur Linky à redémarrer)

<https://selectra.info/energie/guides/compteurs/linky/mode-emploi>

## VI. INTERNET

#### A. Je suis en colocation / Mon abonnement est compris dans mes charges

1. Me connecter à l'application de l'opérateur (ex : Red by SFR) : coordonnées disponibles sur votre intranet
2. Faire une demande de dépannage
3. Effectuer les manipulations demandées.
4. Si cela ne suffit pas : prendre rendez-vous avec un technicien et se rendre disponible pour lui ouvrir

#### B. Raccordement chaînes tv sur wifi

1. Avoir une box internet avec la WIFI
2. Avoir une TV de type « Smart TV connectée »
3. Raccorder la smart TV sur votre wifi
4. Télécharger l'application de votre fournisseur d'accès sur votre TV via le Play Store de la TV (exemple SFR Play pour le fournisseur SFR)
5. Lancer l'application sur la TV et connectez-vous avec vos identifiants et mot de passe de votre compte fournisseur d'accès. Vous aurez toutes les chaînes disponibles via l'application

## VIII. NUISANCES /NUISIBLE

#### A. Voisinage

Pour les troubles du voisinage, contacter directement la police.

#### B. Rongeurs, punaises, cafards, acariens...

1. Vider et laver les placards
2. Ne pas laisser de la nourriture traîner
3. Avertir l'agence par email avec des photos

Cette fiche n'est pas exhaustive et nous restons à votre écoute pour l'améliorer.