



# Règlement intérieur des résidences SACOVIV

Le présent règlement intérieur est établi à l'intention des locataires, de leurs ayants droits et de tous les occupants à quelque titre que ce soit et le cas échéant, de leurs visiteurs.

Il a pour objet d'informer chacun des règles à respecter en matière de respect, tranquillité, sécurité et propreté des lieux.

# Contacter la SACOVIV

## Siège social

 50 bd Ambroise CROIZAT 69200 VENISSIEUX - Immeuble le Miroir – 2ème étage

 Téléphone : 04 72 21 19 00

 Mail : [seml@sacoviv.fr](mailto:seml@sacoviv.fr)

Les Horaires d'accueil du siège :

Physique : lundi / mardi et jeudi de 9h à 11h45

Téléphonique : lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 17h

## Les Antennes

Permanences de vos Responsables d'immeuble de lundi à vendredi de 14h à 15h

- **Antenne Monery** : 23 rue BEETHOVEN - 04 72 50 70 38
- **Antenne Barel** : 71 A rue du pdt S. ALLENDE - 04 72 50 21 27)
- **Antenne Duclos** : 21 avenue Jacques DUCLOS - 04 72 51 55 50
- **Antenne Couloud / Kéops / Pyramidion** : 39 rue des Martyrs de la RESISTANCE - 04 72 51 51 85
- **Antenne Centre** : 66 boulevard Ambroise CROIZAT - 04 72 50 34 67
- **Antenne Zola** : 24 rue Emile ZOLA

## Numéros d'urgence

**Astreinte SACOVIV** : 04 72 21 19 00

*(En dehors des heures de bureau, une plateforme d'appels répond aux appels d'urgence)*

**Police Secours 17**

**Pompiers 18**

**SAMU 15**

**Urgence Gaz** : 0 800 47 33 33 *(Appel gratuit depuis un poste fixe)*

**Electricité** : 0 972 675 069 *(Appel non surtaxé depuis un poste fixe)*

## Bienvenue chez nous !

# Compte locataire

La SACOVIV met à disposition de ses locataires un espace personnel et sécurisé sur le site internet : [www.sacoviv.fr](http://www.sacoviv.fr). Celui-ci vous permet de faciliter vos démarches et nos échanges.

En créant votre compte locataire, vous pourrez :

- Consulter votre relevé de compte,
- Payer votre loyer en ligne en toute sécurité,
- Télécharger vos avis d'échéance et vos relevés de charges,
- Demander une quittance de loyer,
- Consulter les contrats d'entretien de votre résidence,
- Consulter l'état d'avancement de vos réclamations techniques

## Comment créer votre compte locataire en 3 étapes ?

### ● Étape n°1

Rendez-vous sur [www.sacoviv.fr](http://www.sacoviv.fr) dans la rubrique « **Accéder à mon compte** »

### ● Étape n°2

Dans l'espace locataire cliquez sur « **Créer un compte** »

### ● Étape n°3

Munissez vous d'un avis d'échéance et renseignez les informations suivantes « **Date de l'avis, numéro de l'avis, Référence** » puis cliquez sur « **Je certifie avoir lu, compris et accepté les conditions générales d'utilisation de l'espace locataire SACOVIV.** »

### ● Étape n°4

Valider votre inscription en cliquant sur « **Identification** »

# 01

## OBLIGATIONS GÉNÉRALES POUR LE MAINTIEN DU CADRE DE VIE RESIDENTIEL

### 1. Respect du personnel de la SACOVIV

Est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre [...] d'un gardien assermenté d'immeubles ou de groupes d'immeubles ou d'un agent exerçant pour le compte d'un bailleur des fonctions de gardiennage ou de surveillance des immeubles à usage d'habitation en application de l'article L. 271-1 du code de la sécurité intérieure, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur. La peine est portée à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende lorsqu'il s'agit d'une menace de mort ou d'une menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes.

LOI n°2021-1520 du 25 novembre 2021 - art. 55 : Est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende le fait d'user de menaces ou de violences ou de commettre tout autre acte d'intimidation à l'égard de toute personne participant à l'exécution d'une mission de service public, afin d'obtenir pour soi-même ou pour autrui une exemption totale ou partielle ou une application différenciée des règles qui régissent le fonctionnement dudit service.

**En parallèle des poursuites judiciaires, une procédure contentieuse sera engagée par la SACOVIV à l'encontre de l'auteur des faits, en vue d'obtenir la résiliation de son bail.**

### 2. Accès à l'immeuble

Le locataire devra veiller à la fermeture des portes de façon à éviter l'intrusion de personnes extérieures à la résidence. Pour les résidences sécurisées par **INTRATONE** : merci de veiller à nous transmettre vos coordonnées téléphoniques (fixe et/ou portable) en cas de changement.

### 3. Bail

Les lieux loués, que ce soit le logement ou toute annexe, sont destinés exclusivement à l'habitation principale du locataire. Par conséquent, seul ce dernier et les personnes déclarées à la SACOVIV sont en droit d'y loger. La sous-location d'un logement social est strictement interdite. Sous-louer son logement sans autorisation ou malgré une interdiction de la SACOVIV peut entraîner la résiliation du bail du locataire initial et du sous-locataire.

### 4. Troubles de jouissance : art.7 loi n° 89-462 du 6 juillet 1989

**Le locataire est obligé d'user paisiblement des locaux loués suivant la destination qui leur a été donnée par le contrat de location.**

**a)** Les locataires doivent s'abstenir, ainsi que leurs enfants et leurs invités, de tout agissement pouvant nuire à la tranquillité de leurs voisins. Ils doivent en particulier éviter de faire du bruit dans les logements comme dans les parties communes, de jour comme de nuit (limiter le volume sonore des radios et téléviseurs, modérez les éclats de voix, veillez à ne pas claquer les portes, etc...). En toute hypothèse, tous bruits, qu'elle qu'en soit la cause, sont interdits de 22 heures à 7 heures du matin.

**b)** Les locataires doivent intervenir auprès de leurs enfants pour interdire les jeux dans les escaliers, ascenseurs, halls d'entrée ou circulations, ainsi que les jeux dangereux susceptibles d'être à l'origine d'accidents ou de dégradations, pour respecter la propreté de la résidence, ses installations et ses espaces extérieurs.

c) Les travaux de bricolage ou de jardinage réalisés de façon occasionnelle à l'aide d'outils ou d'appareils susceptibles de causer une gêne pour le voisinage en raison de leur intensité sonore, ou des vibrations émises, notamment les tondeuses à gazon, tronçonneuses, perceuses, raboteuses, scies mécaniques, ne peuvent être effectués que : les jours ouvrables de 8h 30 à 12h et de 14h 30 à 19h 30, les samedis de 9h à 12h et de 15h à 19h, les dimanches et jours fériés de 10h à 12h (arrêté Préfecture du Rhône 2015).

d) Les rassemblements prolongés dans les parties communes intérieures de l'immeuble, paliers, cages d'escaliers, les aires de stationnement, les « pieds » et toits d'immeuble sont strictement interdits. Selon l'**art. L. 126-3 du CCH** « Le fait d'occuper en réunion les espaces communs ou les toits des immeubles collectifs d'habitation ... est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende. Lorsque cette infraction est accompagnée de voies de fait ou de menaces, de quelque nature que ce soit, elle est punie de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende. Les personnes coupables des infractions prévues aux deux premiers alinéas encourent également, à titre de peine complémentaire, une peine de travail d'intérêt général. »

e) En cas de conflit de voisinage, chaque locataire doit tenter une action amiable. Selon le Décret 2015-282 du 11 mars 2015 « avant toute action en justice contre l'auteur du trouble, toute personne qui souhaite obtenir la résolution de son litige doit faire prévaloir d'avoir essayé de résoudre le litige à l'amiable avant de penser à saisir le Tribunal ». Nous vous rappelons que la Maison de Justice et du Droit de la Commune peut vous aider dans cette démarche.

## 5. Ordures ménagères & Encombrants

Les ordures ménagères, préalablement mises dans des sacs fermés, afin d'éviter toute prolifération de parasites type cafards, doivent être déposées dans les conteneurs prévus à cet effet et non déposées à même le sol. En cas d'installations prévoyant le tri sélectif, il est impératif de respecter la destination de chaque conteneur.

Le LOCATAIRE fera son affaire de l'élimination des déchets volumineux qu'il aura générés, en les portant à une déchetterie. En cas de non-respect de ces dispositions nécessitant une action corrective par la SACOVIV, les frais correspondants seront répercutés sur le LOCATAIRE.

Si l'ensemble immobilier possède un local approprié, le LOCATAIRE pourra, y déposer ses déchets volumineux.

## 6. Animaux

Le LOCATAIRE s'engage à ne pas posséder d'animaux domestiques dans les lieux loués à l'exception des animaux familiers de compagnie. Le nombre d'animaux détenus par le locataire doit être compatible avec la typologie du logement.

La possession d'animal familier est tolérée, sous réserve :

- Que leur présence ne soulève aucune protestation de la part des autres locataires (animal bruyant, malpropre ou malfaisant).
- Que leur propriétaire veille à ce que ceux-ci ne créent aucun trouble et ne fassent aucune dégradation dans l'immeuble. Leurs propriétaires seront responsables de la propreté de ces animaux et de leur comportement notamment dans les escaliers, ascenseurs, hall d'immeubles, comme de toute éventuelle agression et de tout dégât commis.
- Que leur propriétaire ne les laisse jamais circuler en liberté dans les espaces communs, cours, jardins et plantations. Les chiens doivent impérativement être tenus en laisse en dehors des logements.
- Que le propriétaire de chien ou autre animal domestique doit procéder au ramassage des déjections des animaux dont il a la garde.

La détention de chien dangereux de 1ère catégorie est strictement interdite au sein des logements.

Les chiens appartenant à la 2ème catégorie, leurs propriétaires sont tenus de respecter la réglementation en vigueur à savoir :

- Déclaration de détention de l'animal auprès de la Mairie
- Tenir en laisse et museler les animaux à la sortie des logements

Le locataire est responsable de son animal, de celui qu'il héberge et de celui qu'il a introduit dans la résidence.

Il est interdit d'attirer ou d'alimenter les animaux errants, pigeons et chats, causes d'insalubrité et de gêne pour le voisinage. Selon l'**article L.1311-2 du Code de la santé publique**, il est interdit de jeter ou déposer des graines ou nourriture pour y attirer les animaux errants, sauvages ou redevenus tels, notamment les chats ou les pigeons.

L'élevage d'animaux (poule, lapin, oie, etc...), l'abattage d'animaux, quels qu'ils soient, sont formellement interdits dans les logements, locaux accessoires et annexes.

## **7. Véhicules : Stationnement Libre / Place de Parking / Box ou Garage**

**Pour rappel : les places de stationnement libres sont limités à un stationnement par logement, merci de faire preuve de civisme en évitant de stationner un trop grand nombre de véhicules par résident.**

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des parkings propriétés de la SACOVIV, et ce, quelle qu'en soit la configuration (ouvert ou fermé à la circulation) ou la nature (aérien ou souterrain).

**Les voies de circulation et les aires de stationnement sont soumises aux règles du code de la route.** Le stationnement n'est permis que sur les emplacements autorisés. Il est interdit sur les voies d'accès aux véhicules de secours, devant les garages ou sur les espaces verts.

Les caravanes, camions, etc.... ne peuvent en aucun cas stationner, ni sur les parkings exclusivement réservés aux voitures de tourisme personnelles des locataires, ni sur les voies et espaces verts.

La circulation et le stationnement de véhicules non homologués pour la circulation sur la voie publique est interdite, notamment celle des « mini motos » et des quadricycles à moteur (voitures sans permis, quads...).

**L'état du véhicule stationné devra être en état de rouler** afin de pouvoir à tout moment être déplacé.

Les véhicules en stationnement gênant ou en état d'épaves feront l'objet d'un enlèvement, après mise en demeure, qui sera à la charge du propriétaire. Les véhicules laissés, sans droit, dans les lieux publics ou privés peuvent, à la demande du maître des lieux et sous sa responsabilité, être mis en fourrière, aliénés et éventuellement livrés à la destruction (**article L. 325-12 du code de la route**).

Le propriétaire du véhicule est tenu de rembourser les frais d'enlèvement ainsi que, le cas échéant, les frais de garde en fourrière, d'expertise, et de vente ou de destruction du véhicule (**article R.3 25-29 du code de la route**).

A l'instar de l'ensemble des parties communes, les usagers devront respecter la propreté et la destination des lieux. Ils devront **s'interdire d'effectuer dans le garage ou sur les parkings aériens tout travail de réparation, de lavage, de vidange ou de graissage, de jeter huile ou essence dans les égouts.**

Il est également interdit d'entreposer des meubles, objets encombrants, produits toxiques ou inflammables dans les boxes ou sur l'emplacement de parking dont l'utilisation est strictement limitée au stationnement de véhicule.

**Pour les parkings soumis à un contrôle d'accès :** l'utilisateur s'engage à utiliser de façon exclusive le bip ou la télécommande. Il ne devra en aucun cas favoriser l'accès à ces parkings à des tiers en prêtant ou en donnant la télécommande. Les usagers s'engagent à respecter le bon fonctionnement des portes, barrières et grilles automatiques, notamment en ne contrariant en aucune façon leur ouverture et fermeture.

**Responsabilité de l'utilisateur :** à l'intérieur des parkings, l'utilisateur reste seul responsable, sans que la responsabilité de la SACOVIV puisse être recherchée à cet égard, de tous les accidents et dommages de toutes natures, corporels ou matériels que, par oubli, maladresse, malveillance ou inobservation des prescriptions du présent règlement intérieur, qu'il pourrait provoquer aux tiers, aux véhicules, aux installations ou aux biens immobiliers et mobiliers.

En cas d'accident dans le parking, l'utilisateur devra en faire immédiatement la déclaration à son assurance et en aviser la SACOVIV dans les 48 heures.

## 8. Produits dangereux

La détention et le stockage de produits inflammables ou présentant des risques d'explosion sont formellement interdits dans les logements, garages, annexes et parties communes (bouteilles de gaz, bidons d'essence...). L'utilisation de bouteille de gaz pour la cuisine est strictement interdite (conformément à la loi 1989).

## 9. Absence du locataire

En cas d'absence prolongée, le LOCATAIRE doit fermer le robinet d'arrivée d'eau générale de son logement et les robinets d'arrêt des équipements (gaz) afin de se prémunir de toute fuite durant son absence. Il pourra désigner également au gardien la personne à contacter disposant des clefs et d'un pouvoir permettant d'entrer dans les lieux afin que des mesures puissent être prises en cas de nécessité. Sans disposition préalable de votre part, en cas de sinistre, le BAILLEUR sera contraint de faire appel aux services de secours.

LOI n°2014-873 du 4 août 2014 - art. 37: N'ont pas droit au maintien dans les lieux les personnes définies aux articles 4, 5, 6, 7 et 8 :

1° Qui ont fait ou feront l'objet d'une décision judiciaire devenue définitive ayant prononcé leur expulsion par application du droit commun ou de dispositions antérieures permettant l'exercice du droit de reprise ou qui feront l'objet d'une semblable décision prononçant leur expulsion pour l'une des causes et aux conditions admises par la présente loi ; toutefois, lorsque la décision n'aura ordonné l'expulsion qu'en raison de l'expiration du bail ou d'un précédent maintien dans les lieux accordé par les lois antérieures, l'occupant ne sera pas privé du droit au maintien dans les lieux ;

2° Qui n'ont pas occupé effectivement par elles-mêmes les locaux loués ou ne les ont pas fait occuper par les personnes qui vivaient habituellement avec elles et qui sont, soit membres de leur famille, soit à leur charge. L'occupation doit avoir duré huit mois au cours d'une année de location, à moins que la profession, la fonction de l'occupant ou tout autre motif légitime ne justifie une occupation d'une durée moindre. En particulier, lorsque l'occupant apportera la preuve qu'il est tenu par ses obligations professionnelles à résider temporairement hors de la France métropolitaine, la durée d'occupation susvisée pourra être réduite à six mois pour une période de trois années.

3° Qui ont plusieurs habitations, sauf pour celle constituant leur principal établissement, à moins qu'elles ne justifient que leur fonction ou leur profession les y oblige.

## 10. Courrier

La SACOVIV décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de courrier/colis dans les boîtes aux lettres.

## 11. Caves

Les couloirs desservant les caves doivent être également libres d'accès (pas d'entrepôt de meubles ou autres). Il est interdit d'entreposer dans les caves tous produits inflammables et d'y entreposer des engins à moteur. La responsabilité du BAILLEUR ne pourra être engagée en cas de vol ou de demande d'enlèvement des objets entreposés. Le LOCATAIRE devra veiller régulièrement à la sécurisation de sa porte de cave. En cas d'effraction, il vous appartient de vous rapprocher de votre assurance.

# 02

## USAGE DES ESPACES COMMUNS

### 12. Parties communes

Les locataires et occupants doivent respecter et faire respecter les parties communes, espaces aménagés, les pelouses, les plantations, les installations, aires de jeux...

### 13. Local vélos – poussettes

La SACOVIV ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou de détérioration de matériel commis dans les locaux communs mis à disposition des locataires.

### 14. Ascenseurs

L'usage des ascenseurs par des enfants de moins de 12 ans non accompagnés d'un adulte est interdit.

Il est interdit de fumer dans les ascenseurs, tout comme dans l'ensemble des parties communes intérieures de l'immeuble.

L'usage des ascenseurs est interdit pour le transport de tout engin motorisé.

L'usage abusif de l'ascenseur est interdit : les consignes de sécurité et de poids doivent être respecté par le locataire.

### 15. Antennes – Gaines techniques

L'installation d'antenne parabolique est strictement interdite sur les façades fenêtres ou balcons. Elles ne peuvent être qu'installées sur les toits ou terrasses de l'immeuble, sur un rail dédié si existant, selon la capacité de l'équipement à recevoir ces installations.

Pour l'installation des antennes de toute nature, l'autorisation préalable du BAILLEUR est obligatoire, de même pour la modification de la boîte de branchement d'étage pour les antennes collectives. En cas d'acceptation, ces travaux devront être réalisés conformément aux recommandations techniques faites par La SACOVIV.

L'accès au toit pour tout réglage ou installation doit être effectué par un professionnel agréé et conforme aux règles de l'art. Un accord préalable de LA SACOVIV doit être délivré.

Le LOCATAIRE doit informer La SACOVIV de son souhait de quitter le logement, ce dernier devra prévoir la dépose du matériel et communiquer le nom de la société en charge d'effectuer le démontage afin d'obtenir l'accord de La SACOVIV et qu'un état des lieux soit réalisé. Dans tous les cas, le LOCATAIRE reste le seul responsable de l'installation et des dégâts éventuels.

Le dépôt d'objets divers dans les gaines de distribution est strictement interdit.

### 14. Espaces verts – Jardins

**Espaces verts :** Dans l'intérêt général, les pelouses ou plates-bandes, les aménagements, installations et plantations existantes doivent être rigoureusement respectés.

Nous vous rappelons qu'il est interdit d'étendre le linge sur les clôtures/rambardes ou garde-corps.

La pose de brise vue sur terrasse, balcon et jardin privatif est soumise à accord du bailleur. Toute demande devra préciser le type de matériau, la couleur, la hauteur, devra être démontable et respecter la hauteur de la clôture/garde-corps existants. Sont interdits tous scellements au sol.



Nous vous rappelons que les terrasses qui pourraient être installées devront être démontables et sous autorisation expresse du bailleur.

Les cabanons de jardin sont autorisés uniquement dans les jardins privés et soumis à autorisation du bailleur concernant les dimensions, les couleurs, type de matériaux et d'ancrage. Il est rappelé que les cabanons ne doivent pas contenir de matériel inflammable ou dangereux (type bouteille de gaz).

Pour rappel des déchets végétaux doivent être évacués par les locataires (déchetterie ou collecte communale déchets verts) et ne doivent en aucun cas être déposés dans les locaux poubelles/ordures ménagères ou stockés dans les jardins privés.

**Plantation d'Arbre :** Il est interdit toute plantation d'arbre de grande hauteur ou racines traçantes (bambou, chêne, épineux, cerisier...) Sont autorisées les plantations de fleurs, petits massifs ou buisson n'excédant pas une hauteur de 1,50 m.

**Barbecue :** L'utilisation de barbecue (préciser si oui ou non barbecue électrique autorisée) sur terrasse et balcon est interdite dans l'habitat collectif.

**Les jeux d'enfants** sont autorisés uniquement dans les espaces prévus à cet effet. Leur utilisation est sous la responsabilité de chaque parent d'enfants concernés. En aucun cas, la responsabilité civile ou pénale de La SACOVIV ne pourra être mise en cause pour leur utilisation.

# 03

## USAGE DES PARTIES PRIVATIVES & JOUISSANCE DES LOGEMENTS INDIVIDUELS

### 17. Assurance

Le LOCATAIRE doit assurer son habitation contre le dégât des eaux, l'incendie et les explosions, les risques locatifs, le recours des voisins, durant toute la durée de la location. Il s'engage à fournir le justificatif du renouvellement de son contrat à date anniversaire et nous tenir informés de tout changement. Par ailleurs le bailleur se réserve le droit de réclamer ce justificatif en cours d'année.

Enfin, nous vous recommandons de souscrire une garantie contre le vol afin d'assurer l'ensemble des biens mobiliers de votre logement.

### 18. Activités professionnelles

Les logements sont destinés à être occupés à titre d'habitation principale, aucune activité professionnelle ne peut y être exercée, sauf à titre de domiciliation (siège social) sur autorisation écrite délivrée par le BAILLEUR après demande du titulaire du bail.

### 19. Equipements sanitaires

**Canalisations** : Il est strictement interdit de jeter tout objet solide (jouet, mégot, protection hygiénique, lingette et couche de bébé...) ou toute matière susceptible d'obstruer (huile de friture, peinture ...) ou corroder les canalisations que ce soit par le biais de la cuvette des toilettes que par l'évier ou le lavabo.

En période hivernale, le LOCATAIRE doit prendre les mesures nécessaires afin d'éviter la rupture par le gel des canalisations, compteurs, robinets ou autres appareils.

**Joints d'étanchéité** : Le LOCATAIRE veillera à la conservation en parfait état d'étanchéité des joints silicones des appareils sanitaires de son logement.

**Branchement machine à laver** : Le branchement devra être impérativement exécuté dans les règles de l'art, sur la canalisation d'eau froide.

Il est formellement interdit d'installer un robinet auto-perçant, de même qu'un dédoubleur pour alimenter en eau froide des équipements électroménagers.

### 20. Sol, plafond & murs

Le remplacement des revêtements de sol par d'autres matériaux que ceux initialement posés est interdit, sauf autorisation écrite délivrée par LA SACOVIV. Toutefois, nous vous rappelons qu'en cas de sinistre, les sols endommagés seront remis à l'identique conformément à l'état des lieux entrant sans tenir compte des modifications éventuellement apportées par vos soins.

Les sols ne doivent pas être lavés à grande eau sous peine de provoquer un dégât des eaux aux étages inférieurs.

La pose des dalles en polystyrène au plafond est interdite pour des raisons de sécurité. De même, la pose de tout matériau au plafond autre que de la peinture est soumise à l'autorisation préalable de La SACOVIV.

En ce qui concerne les murs du logement, La SACOVIV demandera la remise en état d'origine au moment de votre départ. (papier peint, peinture de couleur neutre).

## 21. Chauffage

Le LOCATAIRE sera tenu de s'acquitter du montant des charges relatives à la période de chauffe quand bien même ce dernier se serait absenté du logement. **Nous vous rappelons que la température réglementaire est fixée à 19° le jour et 18° la nuit.** En cas de présence de thermostat d'ambiance dans votre logement, il vous appartient de procéder au remplacement des piles et au réglage du thermostat.

## 22. Relevé des compteurs

Le LOCATAIRE veillera à ce que ses compteurs soient relevés au moins une fois par an par le prestataire. En cas d'absence prolongée, les compteurs devront être fermés par sécurité (gaz, eau, etc...). Le locataire s'engage à nous informer de toute anomalie constatée, sauf abonnement individuel auprès d'un fournisseur.

## 23. Ventilations

L'obturation, même partielle, des bouches de ventilation ainsi que celles d'entrée d'air est formellement interdite, car présente un danger d'une exceptionnelle gravité (défaut d'élimination des émanations de monoxyde de carbone : gaz toxique, incolore et inodore). Tout dégât généré suite à un phénomène de condensation provoqué par une obturation des ventilations sera à la charge du locataire.

Il appartient au LOCATAIRE de nettoyer régulièrement ses bouches de ventilation afin de les laisser en bon état de fonctionnement. Le LOCATAIRE s'engage à ne pas raccorder de hotte aspirante électrique sur les conduits de ventilation. Il est rappelé qu'aucun meuble ne devra être apposé devant une bouche de ventilation.

## 24. Balcon – Loggia – Terrasse

Il est interdit d'entreposer sur votre balcon du matériel susceptible de chuter et/ou provoquer un accident. Les balcons ne doivent, en aucun cas, servir à entreposer des sacs d'ordures ménagères. Les locataires doivent les nettoyer régulièrement pour éviter la multiplication des pigeons qui pourraient y nicher. Il est par ailleurs interdit de laver à grande eau le balcon, ceci afin d'éviter des ruissellements en façades.

Les pots et bacs à fleurs sont autorisés à condition qu'ils soient maintenus à l'intérieur des balcons et qu'ils reposent sur des dessous de pot de fleurs. Attention cependant à l'arrosage, toute nuisance occasionnée pourrait vous être reprochée.

Aucune pièce de linge ne doit être étendue aux balcons et dans les loggias ouvertes. Les tapis, nappes, draps, balais et chiffons ne doivent pas être secoués, ni dans les escaliers, ni les paliers. Les jets d'objets ou détritiques y sont rigoureusement interdits (mégots de cigarettes – risque d'incendie).

Il est également interdit d'installer un cabanon de jardin ainsi que des antennes et parabole sur vos balcons.

La pose de tout brise-vue est formellement interdite en étage sauf autorisation écrite de La SACOVIV. En cas de dommage, seule la responsabilité du LOCATAIRE pourra être engagée.

## 25. Jardins privatifs

Il est rappelé qu'en cas de jardin privatif, l'entretien de celui-ci incombe au locataire qui doit nécessairement se référer aux arrêtés municipaux pour effectuer la tonte et taille de ce dernier. Le jardin ne devra pas stocker des dépôts d'objets de toutes sortes afin de préserver l'aspect esthétique extérieur. En cas de défaut d'entretien, La SACOVIV se réserve le droit d'effectuer lui-même l'entretien du jardin en question, après mise en demeure restée infructueuse, aux frais du locataire.

## 13. Fenêtre

Pour l'installation de stores ou rideaux, il est rigoureusement interdit d'effectuer tous percements dans les menuiseries ou plafond. Aucun objet ne doit être déposé sur le bord des fenêtres.

## Pénalités en cas de non-respect du règlement intérieur

- Ce règlement s'inscrit dans le principe d'une occupation conforme au bail qui impose à chacun un comportement respectueux des lieux et du voisinage (« en bon père de famille ») qui, seul, peut permettre d'assurer à l'ensemble des locataires une jouissance paisible et agréable au quotidien.
- Le non-respect de l'une des clauses édictées exposera le contrevenant à des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation de son contrat de location.

**Date :**

**Signature du/des locataires (précédé de la mention « lu et approuvé ») :**

**Art.7 loi n° 89-462 du 6 juillet 1989****Le locataire est obligé :**

a) De payer le loyer et les charges récupérables aux termes convenus ; le paiement mensuel est de droit lorsque le locataire en fait la demande. Le paiement partiel du loyer par le locataire réalisé en application de l'article L. 843-1 du code de la construction et de l'habitation ne peut être considéré comme un défaut de paiement du locataire ;

b) D'user paisiblement des locaux loués suivant la destination qui leur a été donnée par le contrat de location ;

c) De répondre des dégradations et pertes qui surviennent pendant la durée du contrat dans les locaux dont il a la jouissance exclusive, à moins qu'il ne prouve qu'elles ont eu lieu par cas de force majeure, par la faute du bailleur ou par le fait d'un tiers qu'il n'a pas introduit dans le logement ;

d) De prendre à sa charge l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat et les menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives définies par décret en Conseil d'Etat, sauf si elles sont occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou force majeure. Les modalités de prise en compte de la vétusté de la chose louée sont déterminées par décret en Conseil d'Etat, après avis de la Commission nationale de concertation. Lorsque les organismes bailleurs mentionnés à l'article L. 411-2 du code de la construction et de l'habitation ont conclu avec les représentants de leurs locataires des accords locaux portant sur les modalités de prise en compte de la vétusté et établissant des grilles de vétusté applicables lors de l'état des lieux, le locataire peut demander à ce que les stipulations prévues par lesdits accords soient appliquées ;

e) De permettre l'accès aux lieux loués pour la préparation et l'exécution de travaux d'amélioration des parties communes ou des parties privatives du même immeuble, de travaux nécessaires au maintien en état ou à l'entretien normal des locaux loués, de travaux d'amélioration de la performance énergétique à réaliser dans ces locaux et de travaux qui permettent de remplir les obligations mentionnées au premier alinéa de l'article 6. Les deux derniers alinéas de l'article 1724 du code civil sont applicables à ces travaux sous réserve du respect de la loi n° 67-561 du 12 juillet 1967 relative à l'amélioration de l'habitat. Avant le début des travaux, le locataire est informé par le bailleur de leur nature et des modalités de leur exécution par une notification de travaux qui lui est remise en main propre ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Aucuns travaux ne peuvent être réalisés les samedis, dimanches et jours fériés sans l'accord exprès du locataire. Si les travaux entrepris dans un local d'habitation occupé, ou leurs conditions de réalisation, présentent un caractère abusif ou vexatoire ou ne respectent pas les conditions définies dans la notification de préavis de travaux ou si leur exécution a pour effet de rendre l'utilisation du local impossible ou dangereuse, le juge peut prescrire, sur demande du locataire, l'interdiction ou l'interruption des travaux entrepris ;

f) De ne pas transformer les locaux et équipements loués sans l'accord écrit du propriétaire ; à défaut de cet accord, ce dernier peut exiger du locataire, à son départ des lieux, leur remise en l'état ou conserver à son bénéfice les transformations effectuées sans que le locataire puisse réclamer une indemnisation des frais engagés ; le bailleur a toutefois la faculté d'exiger aux frais du locataire la remise immédiate des lieux en l'état lorsque les transformations mettent en péril le bon fonctionnement des équipements ou la sécurité du local. Toutefois, des travaux d'adaptation du logement aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie ou des travaux de rénovation énergétique peuvent être réalisés aux frais du locataire. Ces travaux font l'objet d'une demande écrite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception auprès du bailleur. L'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la demande vaut décision d'acceptation du bailleur. Au départ du locataire, le bailleur ne peut pas exiger la remise des lieux en l'état. La liste des travaux ainsi que les modalités de mise en œuvre sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

g) De s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clés puis, chaque année, à la demande du bailleur. La justification de cette assurance résulte de la remise au bailleur d'une attestation de l'assureur ou de son représentant.

Toute clause prévoyant la résiliation de plein droit du contrat de location pour défaut d'assurance du locataire ne produit effet qu'un mois après un commandement demeuré infructueux. Ce commandement reproduit, à peine de nullité, les dispositions du présent alinéa.

A défaut de la remise de l'attestation d'assurance et après un délai d'un mois à compter d'une mise en demeure non suivie d'effet, le bailleur peut souscrire une assurance pour compte du locataire, récupérable auprès de celui-ci.

Cette mise en demeure doit informer le locataire de la volonté du bailleur de souscrire une assurance pour compte du locataire et vaut renoncement à la mise en œuvre de la clause prévoyant, le cas échéant, la résiliation de plein droit du contrat de location pour défaut d'assurance du locataire.

Cette assurance constitue une assurance pour compte au sens de l'article L. 112-1 du code des assurances. Elle est limitée à la couverture de la responsabilité locative mentionnée au premier alinéa du présent g. Le montant total de la prime d'assurance annuelle, éventuellement majoré dans la limite d'un montant fixé par décret en Conseil d'Etat, est récupérable par le bailleur par douzième à chaque paiement du loyer. Il est inscrit sur l'avis d'échéance et porté sur la quittance remise au locataire.

Une copie du contrat d'assurance est transmise au locataire lors de la souscription et à chaque renouvellement du contrat.

Lorsque le locataire remet au bailleur une attestation d'assurance ou en cas de départ du locataire avant le terme du contrat d'assurance, le bailleur résilie le contrat souscrit pour le compte du locataire dans le délai le plus bref permis par la législation en vigueur. La prime ou la fraction de prime exigible dans ce délai au titre de la garantie souscrite par le bailleur demeure récupérable auprès du locataire.

## Décrets 87-712 et 87-713 du 26 août 1987 relatifs aux réparations locatives

L'UNIS (Union des Syndicats de l'immobilier), Syndicat Professionnel d'Administrateurs de Biens a édité quelques ouvrages de qualité à destination des copropriétaires afin de leur expliquer l'ensemble des tenants et aboutissants de la vie en copropriété.

### Article 1er

Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant, et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables auxdites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif. Ont notamment le caractère de réparations locatives les réparations énumérées en annexe au présent décret.

### Annexes :

#### I. Parties extérieures dont le locataire à l'usage exclusif

- a) **Jardins privés** : Entretien courant, notamment des allées, pelouses, massifs, bassins et piscines ; taille, élagage, échenillage des arbres et arbustes ; remplacement des arbustes ; réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.
- b) **Auvents, terrasses et marquises** : Enlèvement de la mousse et des autres végétaux.
- c) **Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières** : Dégorgement des conduits.

#### II. Ouvertures intérieures et extérieures

- a) **Sections ouvrantes telles que portes et fenêtres** : Graissage des gonds, paumelles et charnières ; menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones et espagnolettes ; remplacement notamment de boulons, clavettes et targettes.
- b) **Vitrages** : Réfection des mastics ; remplacement des vitres détériorées.
- c) **Dispositifs d'occultation de la lumière tels que stores et jalousies** : Graissage ; remplacement notamment de cordes, poulies ou de quelques lames.
- d) **Serrures et verrous de sécurité** : Graissage ; remplacement de petites pièces ainsi que des clés égarées ou détériorées.
- e) **Grilles** : Nettoyage et graissage ; remplacement notamment de boulons, clavettes, targettes.

#### III. Parties intérieures

- a) **Plafonds, murs intérieurs et cloisons** : Maintien en état de propreté ; menus raccords de peintures et tapisseries ; remise en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux de revêtement tels que faïence, mosaïque, matière plastique ; rebouchage des trous rendu assimilable à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.
- b) **Parquets, moquettes et autres revêtements de sol** : Encaustiquage et entretien courant de la vitrification ; remplacement de quelques lames de parquets et remise en état, pose de raccords de moquettes et autres revêtements de sol, notamment en cas de taches et de trous.
- c) **Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures** : Remplacement des tablettes et tasseaux de placard et réparation de leur dispositif de fermeture ; fixation de raccords et remplacement de pointes de menuiseries.

#### IV. Installations de plomberie

- a) **Canalisations d'eau** : Dégorgement ; remplacement notamment de joints et de colliers.
- b) **Canalisations de gaz** : Entretien courant des robinets, siphons et ouvertures d'aération ; remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.
- c) **Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance** : Vidange.
- d) **Chauffage, production d'eau chaude et robinetterie** : Remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage piézo-électrique, clapets et joints des appareils à gaz ; rinçage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauteries ; remplacement des joints, clapets et presse-étoupes des robinets ; remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasses d'eau.
- e) **Eviers et appareils sanitaires** : Nettoyage des dépôts de calcaire, remplacement des tuyaux flexibles de douche.

#### V. Equipements d'installations d'électricité

Remplacement des interrupteurs, prises de courant, coupe-circuits et fusibles, des ampoules, tubes luminescents ; réparation ou remplacement des baguettes ou gaines de protection.

#### VI. Autres équipements mentionnés au contrat de location

- a) Entretien courant et menues réparations des appareils tels que réfrigérateurs, machines à laver le linge et la vaisselle, sèche-linge, hottes aspirantes, adoucisseurs, capteurs solaires, pompes à chaleur, appareils de conditionnement d'air, antennes individuelles de radiodiffusion et de télévision, meubles scellés, cheminées, glaces et miroirs.
- b) Menues réparations nécessitées par la dépose des bourrelets.
- c) Graissage et remplacement des joints des vidoirs. d) Ramonage des conduits d'évacuation des fumées et des gaz et conduits de ventilation.

### Charges liées à l'occupation des lieux, payées par le propriétaire, et remboursables par le locataire

#### I. Ascenseurs et monte-charge

##### 1. Dépenses d'électricité

##### 2. Dépenses d'exploitation, d'entretien courant, de menues réparations :

###### a) Exploitation :

- Visite périodique, nettoyage et graissage des organes mécaniques.
- Examen semestriel des câbles et vérification annuelle des parachutes.
- Nettoyage annuel de la cuvette, du dessus de la cabine et de la machinerie.
- Dépannage ne nécessitant pas de réparations ou fournitures de pièces.
- Tenue d'un dossier par l'entreprise d'entretien mentionnant les visites techniques, incidents et faits importants touchant l'appareil.

###### b) Fournitures relatives à des produits ou à du petit matériel d'entretien (chiffons, graisses et huiles nécessaires) et aux lampes

## **d'éclairage de la cabine.**

### **c) Menues réparations :**

- De la cabine (boutons d'envoi, paumelles de portes, contacts de portes, ferme-portes automatiques, coulisseaux de cabine, dispositif de sécurité de seuil et cellule photo-électrique).
- Des paliers (ferme-portes mécaniques, électriques ou pneumatiques, serrures électromécaniques, contacts de porte et boutons d'appel).
- Des balais du moteur et fusibles.

## **II. Eau froide, eau chaude et chauffage collectif des locaux privatifs et des parties communes**

### **1. Dépenses relatives :**

- A l'eau froide et chaude des locataires ou occupants du bâtiment ou de l'ensemble des bâtiments d'habitation concernés.
- A l'eau nécessaire à l'entretien courant des parties communes du ou desdits bâtiments, y compris la station d'épuration.
- A l'eau nécessaire à l'entretien courant des espaces extérieurs ; les dépenses relatives à la consommation d'eau incluent l'ensemble des taxes et redevances ainsi que les sommes dues au titre de la redevance d'assainissement, à l'exclusion de celles auxquelles le propriétaire est astreint en application de l'article L. 35-5 du code de la santé publique.
- Aux produits nécessaires à l'exploitation, à l'entretien et au traitement de l'eau.
- A l'électricité.
- Au combustible ou à la fourniture d'énergie, quelle que soit sa nature.

### **2. Dépenses d'exploitation, d'entretien courant et de menues réparations :**

#### **a) Exploitation et entretien courant :**

- Nettoyage des gicleurs, électrodes, filtres et clapets des brûleurs.
- Entretien courant et graissage des pompes de relais, jauges, contrôleurs de niveau ainsi que des groupes moto-pompes et pompes de puisards.
- Graissage des vannes et robinets et réfection des presse-étoupes.
- Remplacement des ampoules des voyants lumineux et ampoules de chaufferie.
- Entretien et réglage des appareils de régulation automatique et de leurs annexes.
- Vérification et entretien des régulateurs de tirage.
- Réglage des vannes, robinets et tés ne comprenant pas l'équilibrage.
- Purge des points de chauffage.
- Frais de contrôles de combustion.
- Entretien des épurateurs de fumée.
- Opérations de mise en repos en fin de saison de chauffage, rinçage des corps de chauffe et tuyauteries, nettoyage de chaufferies, y compris leurs puisards et siphons, ramonage des chaudières, carneaux et cheminées.
- Conduite de chauffage.
- Frais de location d'entretien et de relevé des compteurs généraux et individuels.
- Entretien de l'adoucisseur, du détartreur d'eau, du supprimeur et du détendeur.
- Contrôles périodiques visant à éviter les fuites de fluide frigorigène des pompes à chaleur.
- Vérification, nettoyage et graissage des organes des pompes à chaleur.
- Nettoyage périodique de la face extérieure des capteurs solaires.
- Vérification, nettoyage et graissage des organes des capteurs solaires.

#### **b) Menues réparations dans les parties communes ou sur des éléments d'usage commun :**

- Réparation de fuites sur raccords et joints.
- Remplacement des joints, clapets et presse-étoupes.
- Rodage des sièges de clapets.
- Menues réparations visant à remédier aux fuites de fluide frigorigène des pompes à chaleur.
- Recharger en fluide frigorigène des pompes à chaleur.

## **III. Installations individuelles. Chauffage et production d'eau chaude, distribution d'eau dans les parties privatives:**

### **1. Dépenses d'alimentation commune de combustible**

#### **2. Exploitation et entretien courant, menues réparations :**

##### **a) Exploitation et entretien courant :**

- Réglage de débit et température de l'eau chaude sanitaire.
- Vérification et réglage des appareils de commande, d'asservissement, de sécurité d'aquastat et de pompe.
- Dépannage.
- Contrôle des raccordements et de l'alimentation des chauffe-eau électriques, contrôle de l'intensité absorbée.
- Vérification de l'état des résistances, des thermostats, nettoyage.
- Réglage des thermostats et contrôle de la température d'eau.
- Contrôle et réfection d'étanchéité des raccordements eau froide - eau chaude.
- Contrôle des groupes de sécurité.
- Rodage des sièges de clapets des robinets.
- Réglage des mécanismes de chasse d'eau.

#### **b) Menues réparations :**

- Remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage piézo-électrique, clapets et joints des appareils à gaz.
- Rinçage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauteries.
- Remplacement des joints, clapets et presse-étoupes des robinets.
- Remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasses d'eau.

#### **IV. Parties communes intérieures au bâtiment ou à l'ensemble des bâtiments d'habitation.**

##### **1. Dépenses relatives :**

A l'électricité ; aux fournitures consommables, notamment produits d'entretien, balais et petit matériel assimilés nécessaires à l'entretien de propreté, sel.

##### **2. Exploitation et entretien courant, menues réparations :**

###### **a) Entretien de la minuterie, pose, dépose et entretien des tapis.**

###### **b) Menues réparations des appareils d'entretien de propreté tels qu'aspirateur.**

##### **3. Entretien de propreté (frais de personnel)**

#### **V. Espaces extérieurs au bâtiment ou à l'ensemble de bâtiments d'habitation (voies de circulation, aires de stationnement, abords et espaces verts, aires et équipements de jeux)**

##### **1. Dépenses relatives :**

A l'électricité ; à l'essence et huile ; aux fournitures consommables utilisées dans l'entretien courant : ampoules ou tubes d'éclairage, engrais, produits bactéricides et insecticides, produits tels que graines, fleurs, plants, plantes de remplacement, à l'exclusion de celles utilisées pour la réfection de massifs, plates-bandes ou haies.

##### **2. Exploitation et entretien courant**

###### **a) Opérations de coupe, désherbage, sarclage, ratissage, nettoyage et arrosage concernant :**

- Les allées, aires de stationnement et abords.
- Les espaces verts (pelouses, massifs, arbustes, haies vives, plates-bandes).
- Les aires de jeux.
- Les bassins, fontaines, caniveaux, canalisations d'évacuation des eaux pluviales. • Entretien du matériel horticole.
- Remplacement du sable des bacs et du petit matériel de jeux.

###### **b) Peinture et menues réparations des bancs de jardins et des équipements de jeux et grillages.**

#### **VI. Hygiène.**

##### **1. Dépenses de fournitures consommables**

Sacs en plastique et en papier nécessaires à l'élimination des rejets ; Produits relatifs à la désinsectisation et à la désinfection, y compris des colonnes sèches de vide-ordures.

##### **2. Exploitation et entretien courant :**

Entretien et vidange des fosses d'aisances ; Entretien des appareils de conditionnement des ordures.

##### **3. Elimination des rejets (frais de personnel).**

#### **VII. Équipements divers du bâtiment ou de l'ensemble de bâtiments d'habitation.**

##### **1. La fourniture d'énergie nécessaire à la ventilation mécanique.**

##### **2. Exploitation et entretien courant :**

Entretien de la ventilation mécanique ;

Entretien des dispositifs d'ouverture automatique ou codée et des interphones ;

Visites périodiques à l'exception des contrôles réglementaires de sécurité, nettoyage et graissage de l'appareillage fixe de manutention des nacelles de nettoyage des façades vitrées.

##### **3. Divers :**

Abonnement des postes de téléphone à la disposition des locataires.

#### **VIII. Impositions et redevances.**

Droit de bail.

Taxe ou redevance d'enlèvement des ordures ménagères.

Taxe de balayage.



## Décret du 11 mars 2015 : résolution amiable des litiges

Les modes alternatifs de règlement des litiges font partie intégrante de la vie des affaires. Leurs nombreux avantages (rapidité, confidentialité, coût) incitent les justiciables à y recourir et permettent souvent de résoudre les conflits en dehors de la voie judiciaire. Le décret du 11 mars 2015 a rendu obligatoire la recherche d'une solution amiable avant l'introduction de l'instance. La sanction encourue en cas de non-respect de cette exigence pose néanmoins question et appelle un éclaircissement jurisprudentiel rapide.

Le décret n°2015-282 du 11 mars 2015 favorise le recours aux modes alternatifs de règlement des litiges en obligeant les parties à démontrer, dans l'acte introductif d'instance, qu'elles ont tenté de trouver une solution amiable à leur différend. Ce décret a modifié les articles 56 et 127 du Code de procédure civile. L'article 56 contient les mentions prescrites à peine de nullité et prévoit désormais au deuxième troisième alinéa que « l'assignation précise les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable ». Les parties doivent donc dorénavant apporter au juge la preuve de la tentative de résolution amiable de leur litige avant l'engagement de l'instance. Cette preuve pourrait être écrite, mais en l'absence de précision dans le texte, une simple déclaration pourrait a priori également suffire. Les interprétations subsistent quant à la sanction prévue en cas de non-respect de ces nouvelles dispositions.

« Art. R. 152-1. - La médiation des litiges de la consommation satisfait aux exigences suivantes :

- a) Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- b) Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux c et d ;
- c) Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- d) Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties. »

« Art. R. 152-2. - Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. »

« Art. R. 152-3. - Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige. »

« Art. R. 152-4. - Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- a) Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- b) Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- c) Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. »

« Art. R. 152-5. - L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 152-2. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties. »

### Chapitre III - Le statut du médiateur de la consommation

« Art. R. 153-1. - Le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Lorsque le médiateur est une personne morale, il est pourvu au remplacement de la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. »

### Chapitre IV - Les obligations de communication du médiateur de la consommation

« Art. R. 154-1. - Le site internet du médiateur de la consommation mentionné à l'article L. 154-1 comprend les informations suivantes :

- a) Les adresses postale et électronique du médiateur ;
- b) La mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 155-2 ;
- c) La décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- d) Ses diplômes ou son parcours professionnel ;
- e) Son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- f) Les types de litiges relevant de sa compétence ;
- g) La référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- h) Les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation, conformément à l'article L. 152-2 ;
- i) La liste des langues utilisées pour la médiation ;

j) Le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation. »

« Art. R. 154-2.-Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- a) Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- b) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- c) La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- d) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- e) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- f) S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;
- g) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- h) Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable. »

« Art. R. 154-3.-Toute personne physique ou morale qui souhaite être inscrite sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 155-2 communique à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 155-1, outre les informations prévues aux c à i de l'article R. 154-1 :

- a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- b) Une déclaration de motivation justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ;
- c) Les informations sur sa structure et les modalités de financement de son activité de médiateur de la consommation ainsi que, lorsqu'il existe, une entité regroupant plusieurs médiateurs, les modalités de financement de cette entité, le niveau de rémunération et la durée du mandat de chacun d'entre eux ;
- d) Une description du déroulement interne de la médiation.

Le médiateur notifie sans délai à la commission toute modification de ces informations.

« Art. R. 154-4.-Le médiateur de la consommation transmet également à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum, outre celles figurant à l'article R. 154-2 :

- a) Une description des formations suivies en matière de médiation ;
- b) Une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats. »

## Chapitre V - La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

« Art. R. 155-1.-La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est composée en application de l'article L. 155-1 :

- a) D'un conseiller d'Etat ;
- b) D'un conseiller à la Cour de cassation en activité ou honoraire ;
- c) De quatre personnalités qualifiées dans le domaine juridique ou en matière de médiation ;
- d) De deux représentants des associations de consommateurs agréées au plan national ; et
- e) De deux représentants d'organisations professionnelles.

Les dispositions de l'article 74 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et du décret n° 2015-354 du 27 mars 2015 relatif à l'égal accès des femmes et des hommes aux commissions et instances consultatives ou délibératives placées auprès du Premier ministre, des ministres ou de la Banque de France sont applicables à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Un arrêté du ministre chargé de l'économie nomme le président et le vice-président de la commission parmi les membres mentionnés aux a et b.

Le président et le vice-président de la commission bénéficient d'une indemnité forfaitaire annuelle dont le montant est fixé par arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du budget. Les autres membres de la commission bénéficient d'une indemnité dont le taux par séance est fixé par arrêté conjoint des mêmes ministres.

Les membres de la commission peuvent se faire rembourser leurs frais de déplacement dans les conditions fixées par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat. »

« Art. R. 155-2.-La commission examine les candidatures des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs de la consommation au vu des informations communiquées en application de l'article R. 154-3 et décide de leur inscription sur cette liste. »

« Art. R. 155-3.-La commission notifie à la Commission européenne, en application de l'article L. 155-2, la liste des médiateurs de la consommation en précisant que ces derniers satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions prévues aux articles R. 152-1 à R. 152-5. La liste précise pour chaque médiateur :

- a) Ses coordonnées et l'adresse de son site internet ;
- b) La liste des langues utilisées pour la médiation ;
- c) Les types de litiges relevant de sa compétence.

Toute modification des informations transmises est notifiée, sans délai, à la Commission européenne.

« Art. R. 155-4.-La commission évalue régulièrement les médiateurs afin de vérifier qu'ils répondent toujours aux conditions et exigences de qualité propres à l'exercice de la mission de médiateur de la consommation. Si elle estime qu'un médiateur ne satisfait plus à ces exigences, elle avise ce dernier, par décision motivée, des manquements constatés et lui demande de se mettre en conformité dans un délai de trois mois à compter de la date de sa décision. A l'expiration de ce délai, la commission statue sur le retrait du médiateur de la liste.»

« Art. R. 155-5.-La commission met à la disposition du public la liste actualisée des médiateurs sur son site internet et fournit le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation de la consommation ainsi que le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France. Cette liste est également publiée au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. »

« Art. R. 155-6.-La commission publie sur son site internet, tous les quatre ans, un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des médiations de la consommation et le communique à la Commission européenne. Ce rapport contient :

- a) Le recensement des bonnes pratiques des médiateurs ;
- b) Les dysfonctionnements des processus de médiation relevés à l'aide de statistiques ;
- c) Des recommandations en vue de l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs.

Par exception, un premier rapport est publié dans un délai de deux ans à compter de la première réunion de ses membres. »

« Art. R. 155-7.-La commission peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

Son secrétariat est assuré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il est chargé d'assister la commission dans ses travaux, de recueillir les demandes des personnes souhaitant être inscrites sur la liste des médiateurs et d'informer ces dernières des décisions rendues par la commission. »

« Art. R. 155-8.-La commission ne peut régulièrement délibérer qu'en présence de son président ou de son vice-président et d'au moins trois de ses membres. Les séances de cette commission ne sont pas publiques.

La commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix. »

## **Chapitre VI - L'information et l'assistance du consommateur**

« Art. R. 156-1.-En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »

« Art. R. 156-2.-Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges. »



**Nous sommes heureux de vous compter parmi nous.**