

## CONDITIONS D'UTILISATION DES POINTS PRIVI'LOC

### CREDIT DE POINTS

#### Catégorie Loc'Actifs

**Locataire référent** : Le rôle du locataire référent est de rencontrer, écouter, mettre en place une relation de confiance, permettant des échanges conviviaux entre les locataires. Il fait remonter des informations au bailleur et est en capacité de renseigner les locataires sur les projets auxquels il est associé. Il est consulté sur des projets portés par le bailleur, est force de proposition et complète l'information donnée aux autres locataires.

Seront crédités les locataires officiellement identifiés comme référents par Haute-Savoie HABITAT. Ce statut est reconnu aux locataires ayant remis à Haute-Savoie HABITAT un exemplaire signé de la charte du locataire référent.

**Présence à une réunion pied d'immeuble** : La fourchette de points attribués variera selon la nature de la participation de l'adhérent lors de la réunion. Cette attribution sera basée sur une grille d'évaluation prédéfinie consultable à la demande.

**Participation à un évènement de quartier ou implication dans un projet porté par Haute-Savoie HABITAT** : les points seront attribués pour la globalité du projet. La fourchette de points attribués variera selon le degré d'investissement de l'adhérent dans le projet. Cette attribution sera basée sur une grille d'évaluation prédéfinie consultable à la demande.

**Réponse à une enquête de satisfaction** : Seules les enquêtes non anonymes donneront lieu à un crédit de points. Le nombre de points attribués variera selon la nature et la longueur de l'enquête. Il sera précisé par l'OPH au lancement de chaque enquête. Il est précisé que, en fonction de l'objet des enquêtes, ces dernières ne sont pas nécessairement adressées à tous les locataires, Haute-Savoie HABITAT se réservant le droit de choisir parmi eux un panel représentatif.

**Boitage, affichage, relevés** : Toute demande de locataire pour réaliser un de ces services sera soumise à validation du territoire. Un rdv sera systématiquement prévu avec le RS Gestion pour définir les modalités d'organisation. Un document d'engagement sera signé pour les formaliser.

Le crédit des points se fera après réalisation des tâches concernées. En cas de défaut de réalisation, le crédit de points sera stoppé et l'engagement sera considéré comme caduque.

#### Catégorie bonnes pratiques

**Adhésion** : le crédit de points se fera le mois suivant la réception par l'OPH du contrat d'adhésion signé.

**Paiement par prélèvement automatique** : - Si l'adhérent est déjà en prélèvement au moment de son adhésion au Club, les points seront crédités chaque mois à compter du mois suivant l'adhésion.

- Si l'adhérent passe au prélèvement automatique après avoir adhéré au Club, le crédit de points sera effectif chaque mois à compter du mois suivant le 1<sup>er</sup> prélèvement.

Tout rejet de prélèvement entraîne une suspension du crédit de points pour le mois concerné.

**Facture dématérialisée** : - Si l'adhérent est déjà en facture dématérialisée au moment de son adhésion au Club, les points seront crédités chaque mois à compter du mois suivant l'adhésion.

- Si l'adhérent passe aux factures dématérialisées après avoir adhéré au Club, le crédit de points sera effectif chaque mois à compter du mois suivant le 1<sup>er</sup> envoi par mail de la facture.

**Mutation** : Toutes les mutations internes à Haute-Savoie HABITAT sur le territoire du Chablais généreront un crédit de points. Ce dernier se réalisera le mois suivant la date de signature du nouveau bail.

**Ancienneté** : tous les adhérents locataires de Haute –Savoie HABITAT depuis 20 ans et plus sans interruption bénéficieront d'un crédit de points mensuel. La date prise en compte pour le calcul de l'ancienneté est la date du 1<sup>er</sup> contrat de bail signé avec l'OPH.

- Si l'adhérent est locataire depuis 20 ans ou plus au moment de son adhésion au Club, les points seront crédités chaque mois à compter du mois suivant l'adhésion.
- Si l'adhérent est locataire depuis 20 ans ou plus après avoir adhéré au Club, le crédit de points sera effectif chaque mois à compter du mois anniversaire des 20 ans.

## **DEBIT DE POINTS**

**Réalisation de prestations par Haute-Savoie HABITAT :**

Conditions générales de réalisation des travaux :

- Le choix de l'intervenant pour réaliser les travaux appartient à l'OPH.
- Le choix de la qualité des matériaux et le choix du fournisseur appartient à l'OPH
- Le nombre de points à débiter pour réaliser la prestation est défini par l'OPH en amont de la commande de la prestation
- La commande de la prestation est réalisée par l'OPH et est soumise à l'accord du locataire sur le nombre de point qui lui seront débités.
- Le débit des points se fera à la commande des travaux.
- Le locataire s'engage à être présent à son domicile en date et heure prévues pour l'intervention.
- Toute commande fera l'objet d'un document contractuel signé par le locataire en amont de la commande des travaux par l'OPH
- Le délai d'intervention pour la réalisation des travaux sera vu au cas par cas mais ne dépassera pas un maximum de 4 mois.

Conditions particulières :

**Peinture plafond** : la mise en peinture du plafond d'une pièce comprend la peinture de la totalité du plafond d'une même pièce. Les matériaux utilisés seront équivalents à ceux d'origine. Le choix des coloris est fait par le locataire dans l'échantillonnage proposé par l'OPH. Le locataire s'engage à débarrasser la pièce pour le jour de l'intervention.

**Peinture murs** : la mise en peinture des murs comprend la peinture de l'intégralité des murs d'une même pièce ainsi que celle des portes, plinthes, radiateurs de la dite pièce en fonction du besoin. Les matériaux utilisés seront équivalents à ceux d'origine. Le choix des coloris est fait par le locataire dans l'échantillonnage proposé par l'OPH. Le locataire s'engage à débarrasser la pièce pour le jour de l'intervention.

**Remplacement d'un meuble sous évier** : le meuble de remplacement correspondra aux meubles standards posés dans les logements de Haute-Savoie HABITAT. Le meuble sera fourni par Haute-Savoie HABITAT sans possibilité de choix de la part du locataire.

**Peinture pièce complète** : la mise en peinture d'une pièce comprend la peinture du plafond et de l'intégralité des murs d'une même pièce ainsi que celle des portes, plinthes, radiateurs de la dite pièce en fonction du besoin. Les matériaux utilisés seront équivalents à ceux d'origine. Le choix des coloris est fait par le locataire dans l'échantillonnage proposé par l'OPH. Le locataire s'engage à débarrasser la pièce pour le jour de l'intervention.

**Changement d'un sol** : le remplacement d'un sol comprend l'intégralité du sol d'une même pièce. Le choix du revêtement est fait par le locataire dans l'échantillonnage proposé par Haute-Savoie HABITAT. Le locataire s'engage à débarrasser la pièce pour le jour de l'intervention.

#### **Remise commerciale :**

La règle de conversion des points en remise commerciale est moins avantageuse que l'utilisation des points par le choix d'une prestation.

Chaque point sera converti en une remise commerciale sur facture de loyer et de charges de 10 centimes d'euros.

L'adhérent peut demander l'utilisation de tout ou partie de ses points en remise commerciale à tout moment. La remise sera appliquée sur la facture du mois suivant la demande pour toute demande réceptionnée par Haute-Savoie HABITAT avant le 10 du mois. Elle sera appliquée à m+1 pour toute demande réceptionnée par Haute-Savoie HABITAT après le 10 du mois.