



Obligation de définir une heure de rendez -vous ?

Par Andre25

Bonjour,

Mon bailleur fait appel à une société qui est en charge de réparer les chaudières au domicile des locataires.

Cette société est catastrophique. Ils vous demandent de rester toute la journée à votre domicile à attendre leur arrivée et systématiquement, ils ne viennent pas...

Je vous passe le nombre de journées perdues...

Existe-t-il une obligation légale, dans le Code de la Consommation, pour une société fournissant un service à domicile de convenir d'une heure de rendez-vous (et de s'y tenir) afin d'exécuter une intervention pour une réparation à domicile ?

Si oui, j'apprécierais énormément que quelqu'un me communique le numéro de l'article faisant référence à cette obligation de convenir d'un rendez-vous.

Cordialement,

André

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous pouvez choisir le chauffagiste de votre choix.

Votre seule obligation est de fournir au bailleur une attestation d'entretien annuel de votre chaudière.

Vous n'avez pas à dépendre de son prestataire.

Par Andre25

Bonjour,

Merci de votre réponse.

Le bailleur est une société HLM ayant passé contrat avec une société. Je ne peux de fait choisir le chauffagiste.

Existe-t-il une obligation légale, dans le Code de la Consommation, pour une société fournissant un service à domicile de convenir d'une heure de rendez-vous (et de s'y tenir) afin d'exécuter une intervention pour une réparation à domicile ?

Par yapasdequoi

Non.

Coordonnez vous avec vos voisins, il doit y avoir moyen de laisser vos clés.

Toutefois consultez votre ADIL. Il n'y a aucune raison légale que votre bailleur HLM ou pas vous impose son prestataire.

Par Isadore

Bonjour,

En complément, si vous continuez avec cette entreprise (ou si elle intervient pour des travaux à la charge du bailleur) : envoyez un courrier recommandé à votre bailleur en lui signalant que son prestataire n'a pas respecté pas ses rendez-vous (faites une liste si possible).

Ajoutez que si cette intervention est vraiment nécessaire, vous lui communiquerez vos disponibilités sur simple demande, mais que vous ne pouvez garantir l'accès à votre logement si un rendez-vous est fixé sans vous prévenir.

Comme ça, vous ne vous engagez que sur des périodes où vous êtes sûr d'être chez vous.

Par Andre25

@ Isadore

Bonjour,

Merci de votre réponse.

En effet, cette entreprise intervient pour des travaux à la charge du bailleur.

J'ai contacté le bailleur la semaine dernière qui m'a communiqué un jour de passage la semaine dernière.

Lorsque j'ai demandé que l'on me communique une plage horaire, il m'a été répondu que ce n'était pas possible et que je devais être disponible toute la journée.

Cette entreprise n'est pas venue le jour convenu et ne s'est pas manifestée.

Par contre, ils sont passés à l'improviste le dimanche. N'étant pas présent ce jour-là, car il n'était pas prévu qu'il passe ce jour, j'ai rappelé le bailleur le lendemain qui m'a communiqué un autre jour de passage cette semaine, et rebelote, personne n'est venu.

Ma question était d'ordre juridique : Etant donné que c'est un problème récurrent, c'est pourquoi je souhaitais savoir s'il existait une obligation légale de convenir d'un rendez-vous pour une intervention à domicile, mais yapasdequoi me dit que non.

@yapasdequoi

Je suis à la maison la plupart du temps. Le problème n'est pas de laisser les clés aux voisins, mais que l'entreprise effectue ses prestations avec respect des horaires pour lesquelles elle est rémunérée.

Par contre, ne pas avoir d'eau chaude ni de chauffage depuis une semaine me pose problème.

J'ai contacté l'ADIL hier. Merci pour la suggestion.

La seule réponse que j'ai eue est d'envoyer un courrier avec AR expliquant le problème.

J'en avais de toute façon l'intention, mais leurs réponses sont très génériques...

Par yapasdequoi

Intervenir un dimanche est illégal...

Vous pouvez aussi lire cette page :

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31699]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31699
[/url]

Le bailleur est tenu de faire les réparations et vous pouvez le lui rappeler par courrier RAR en vous appuyant sur les textes de référence cités sur ce lien.

Sans eau chaude ni chauffage, votre logement n'est plus décent. Vous pouvez le signaler au service d'hygiène de la mairie afin que celui ci fasse pression sur votre bailleur.

Vous pouvez même obtenir un arrêté d'insalubrité qui vous dispensera du loyer jusqu'à réparation de la chaudière.

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2042]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2042[ur]

Par Isadore

Bonjour,

Non, il n'y a pas d'obligation légale de fournir un horaire (sauf signature d'un contrat en ce sens).

Mais vous n'avez pas l'obligation d'être à disposition du bailleur s'il fixe des rendez-vous sans votre accord. Vous devez juste lui permettre d'accéder au logement pour des travaux obligatoires, c'est-à-dire ne pas faire délibérément obstacle aux réparations.

En général, ça se règle avec un peu de bon sens.

Légalement, si votre bailleur refuse de vous indiquer un horaire pour la prochaine visite, vous pouvez l'envoyer poliment sur les roses en lui disant que le jour indiqué, vous êtes chez vous de 8 heures à 11 heures, et absent par ailleurs.

Vous n'avez pas à être importuné en permanence parce que le bailleur est incapable de serrer la vis à son prestataire.

Par Andre25

Merci de vos réponses et pour les liens fournis.

Autant que je sache, le bailleur a un contrat avec la société de réparation et doit passer par eux.

J'ai rappelé le bailleur aujourd'hui (qui est une centrale d'appels). On me répond qu'ils ont envoyé un mail à la société de réparation, et de contacter la société de réparation 30 minutes après afin de programmer une intervention.

J'appelle la société de réparation qui me dit qu'ils n'ont reçu aucun mail, et c'est comme ça à chaque fois...

La société de réparation me propose de m'envoyer quelqu'un lundi dans la journée (probablement encore une journée de perdue et personne ne viendra et ne m'appellera pour m'informer que personne ne passe).

Le bailleur et la société de réparation sont tous les deux défaillants dans l'histoire.

Ce genre de manquements est systématique dès qu'une intervention à domicile est requise.

Je pourrai, en effet leur dire que je suis disponible uniquement entre 8h et 11h mais cela repousse ad vitam aeternam l'intervention et je suis la personne impactée dans l'histoire car sans chauffage et sans eau chaude.

Les explications du bailleur sont inexistantes, si ce n'est de nous dire qu'"ils vont faire remonter l'information", ce qui ne veut absolument rien dire.

Je souhaite me retourner contre le bailleur.

Rédiger et envoyer des courriers ne me posent pas de problème. J'avais l'intention de faire un courrier au bailleur et au préfet, mais je doute de l'efficacité.

Quelle serait la démarche la plus efficace (sans passer par un avocat), à votre avis, que je puisse entreprendre afin de mettre fin à ces agissements ?

Par janus2

Le bailleur est tenu de faire les réparations et vous pouvez le lui rappeler par courrier RAR en vous appuyant sur les textes de référence cités sur ce lien.

Sans eau chaude ni chauffage, votre logement n'est plus décent. Vous pouvez le signaler au service d'hygiène de la

mairie afin que celui ci fasse pression sur votre bailleur.

Bonjour,

C'est aller un peu vite ! Rien ne dit que la réparation de la chaudière n'est pas une réparation locative. Il faut donc déjà avoir un diagnostic avant de sortir l'artillerie lourde...

Par yapasdequoi

En effet, cette entreprise intervient pour des travaux à la charge du bailleur.

S'il tarde le locataire a les recours indiqués.

Il faut donc déjà avoir un diagnostic avant de sortir l'artillerie lourde...

Je me garde bien de faire un diagnostic. Pour le moment le plus compliqué semble déjà d'avoir une première visite du chauffagiste...

Par Isadore

Bonjour,

Il faudrait commencer par envoyer un recommandé au bailleur, en lui signalant que l'appartement ne répond plus aux critères de décence.

Détaillez les "lapins" de la société censée intervenir, et demandez au bailleur de vous communiquer le plus rapidement possible la date de l'intervention ou de s'assurer que le prochain rendez-vous sera honoré.

Avez-vous une protection juridique avec un de vos contrats ?

Par Andre25

Bonsoir,

La prochaine date de rendez-vous est pour lundi.

Le but de mon courrier est surtout de faire en sorte que cela ne se reproduise plus par la suite, car cette société est coutumière de ces agissements.

Régler le problème actuel est une chose, mais j'ai plus une vision sur le long terme de façon à m'éviter tous ces tracas récurrents par la suite.

Le courrier au bailleur est prévu, mais je réfléchis aux autres types de courriers, destinataires, démarches que je peux entreprendre dans ce sens.

Je dispose d'une assistance juridique avec mon contrat habitation, sauf erreur.

Par yapasdequoi

Lorsque l'entreprise viendra vous devrez signer un "bon d'intervention". Vérifiez bien le descriptif de l'intervention réalisée.

Vous avez affirmé qu'il s'agissait d'une réparation à la charge du bailleur, mais ce n'est pas si simple.

Il est possible qu'une partie vous soit refacturée comme charge récupérable.

Lire le décret ici :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006066148]https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006066148[/url]

Par Andre25

Merci, j'y veillerai.

La chaudière est neuve, elle a à peine deux mois.

Par yapasdequoi

Intéressant à savoir au bout d'une page de discussion...

Elle est donc encore sous garantie et la panne sera sans doute prise en charge au titre de cette garantie. Toutefois certaines pièces d'usure ne sont pas couvertes et font partie des réparations locatives.

Et quand je vous parlais de choisir votre propre chauffagiste pour l'entretien annuel, ce ne sera pas possible dans les 2 premières années car ceci ferait "tomber" la garantie.

Par Andre25

Bonjour,

Merci pour ces informations supplémentaires.

Je n'ai pas précisé que la chaudière était neuve, car le problème n'a jamais été le coût de la réparation ou sa prise en charge ou non par le bailleur, mais les possibilités de recours administratifs ou juridiques concernant le non-respect des jours d'intervention annoncés et leurs annulations successives.

Par yapasdequoi

Parfait. Nous espérons avoir répondu à vos préoccupations et vous souhaitons bonne continuation.

Par Andre25

Bonjour,

Merci aux personnes qui ont fait l'effort de m'apporter certaines réponses.

Bon week-end à tous.