

Livret locataire

GUIDE TECHNIQUE



www.valtourainehabitat.fr



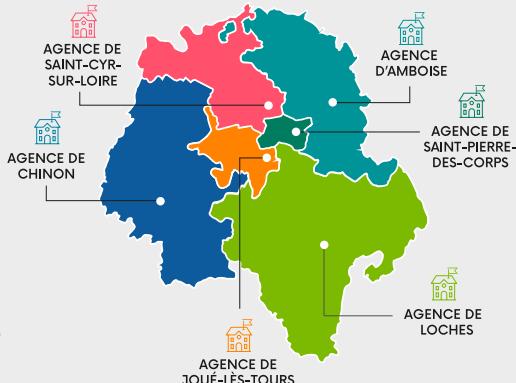
SIÈGE SOCIAL

7 rue de la Milletière
37080 Tours Cedex 2
02 47 87 15 15
contact@valtourainehabitat.fr

Suivez-nous



www.valtourainehabitat.fr



NOS 6 AGENCES VAL TOURAINE HABITAT

Agence d'Amboise

12, rue Philippe Desportes
37400 Amboise
02 47 23 61 50
agence.amboise@valtourainehabitat.fr

Agence de Chinon

6/8, avenue du Docteur Labussière
37500 Chinon
02 47 98 10 00
agence.chinon@valtourainehabitat.fr

Agence de Joué-lès-Tours

2, rue Pierre Laplace
37300 Joué-lès-Tours
02 47 68 43 30
agence.joue@valtourainehabitat.fr

Agence de Loches

69 bis, rue Saint-Jacques
37600 Loches
02 47 91 18 40
agence.loches@valtourainehabitat.fr

Agence de Saint-Cyr-sur-Loire

1, rue François Arago
37540 Saint-Cyr-sur-Loire
02 47 88 33 50
agence.stcyr@valtourainehabitat.fr

Agence de Saint-Pierre-des-Corps

20 rue de l'Aubrière
37700 Saint-Pierre-des-Corps
02 47 32 43 00
agence.stpierre@valtourainehabitat.fr



Livret locataire 2026 – Guide technique

Directeur de la publication : Frank Nicol / Rédaction : Direction de la communication responsable et du marketing / Conception graphique : Efil-efil.fr / Impression : Imprim'Express

SOMMAIRE

QUI RÉPARE QUOI DANS VOTRE LOGEMENT ?

Un joint abîmé ? Un coup de peinture à passer ?

Un détecteur de fumée à remplacer ?

Ce guide vous aidera à comprendre qui fait quoi dans votre logement.

Nos équipes sont là pour vous accompagner tout au long de votre bail.

N'hésitez pas à contacter votre agence.

ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

05

QUI FAIT QUOI ?

06-La cuisine / 08-L'entrée / 10-Le salon, le séjour et les chambres /
12-La salle de bains et les toilettes / 14-Les extérieurs

CONSEILS PRATIQUES

16

LES BONS GESTES

Comment économiser l'énergie et l'eau dans votre logement ?

18

LES CONTRATS D'ENTRETIEN

Visites d'entretien de la robinetterie, VMC, chaudière et pompe à chaleur

19

HYGIÈNE ET PROPRETÉ

Les déchets et désinsectisation des nuisibles

20

LA GESTION D'UN SINISTRE

Que faire en cas de sinistres ? Les bons réflexes.

22

PRÉVENIR LE DÉGÂT DES EAUX

Les bons gestes au quotidien pour éviter tout dégât des eaux

24

CONSEILS DE SÉCURITÉ

Nos conseils pour éviter tout danger dans votre logement

26

VOTRE ASSISTANCE VTH

Permanence téléphonique d'urgence

CONTACTS EN CAS D'URGENCE

Samu

0 15

Police

0 17 ou 112

Pompiers

0 18 ou 112

Samu social

0 115

Val Touraine Assistance

0 810 137 000

Service 0,06 €/min + prix appel

Entretien de votre logement



Qui fait quoi ?

Val Touraine Habitat effectue les gros travaux de réparation et d'entretien de votre logement. De votre côté, vous devez prendre en charge l'entretien courant et les réparations locatives définies par le décret n°87.712 du 26 août 1987.

« Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant, et menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables auxdites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif ».

Modifications et transformations

Pour votre sécurité, toute modification importante, transformation de votre logement ou travaux affectant la nature des matériaux doivent préalablement donner lieu à une demande d'autorisation écrite adressée à votre agence.

Par exemple: agencements divers (cuisine, salle de bains, espaces extérieurs...).

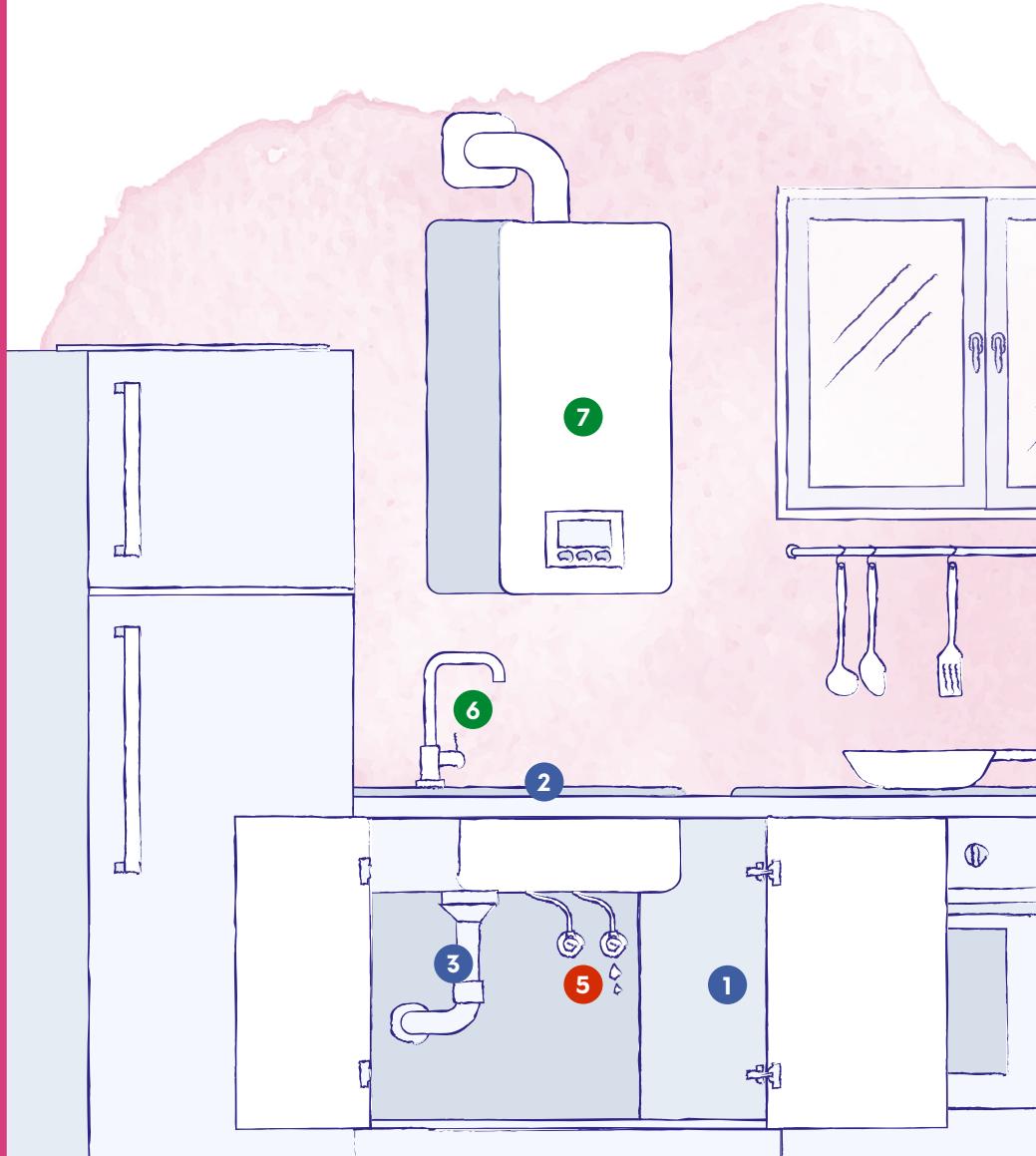
Faute d'autorisation de notre part, nous serons en droit de vous demander une remise en état d'origine à vos frais.

La modification structurelle de votre logement est formellement interdite (démolition ou construction de murs, cloisons...).

Prenez contact avec votre agence pour plus d'informations.

Les **illustrations des différents espaces** de votre logement (cuisine - entrée - salon, séjour et chambres - salle de bains et toilettes - extérieurs) sur les pages suivantes vous donneront le détail des parties et équipements dont l'entretien est, ou non, à votre charge.

La cuisine





À votre charge

- 1 Entretien et réparation du meuble sous-évier.**
- 2 Remplacement des joints en silicone abîmés.**
- 3 Débouchage et nettoyage des siphons et des canalisations d'évacuations privatives.**
- 4 Entretien régulier des bouches VMC et vérifier qu'elles ne sont pas obstruées.**

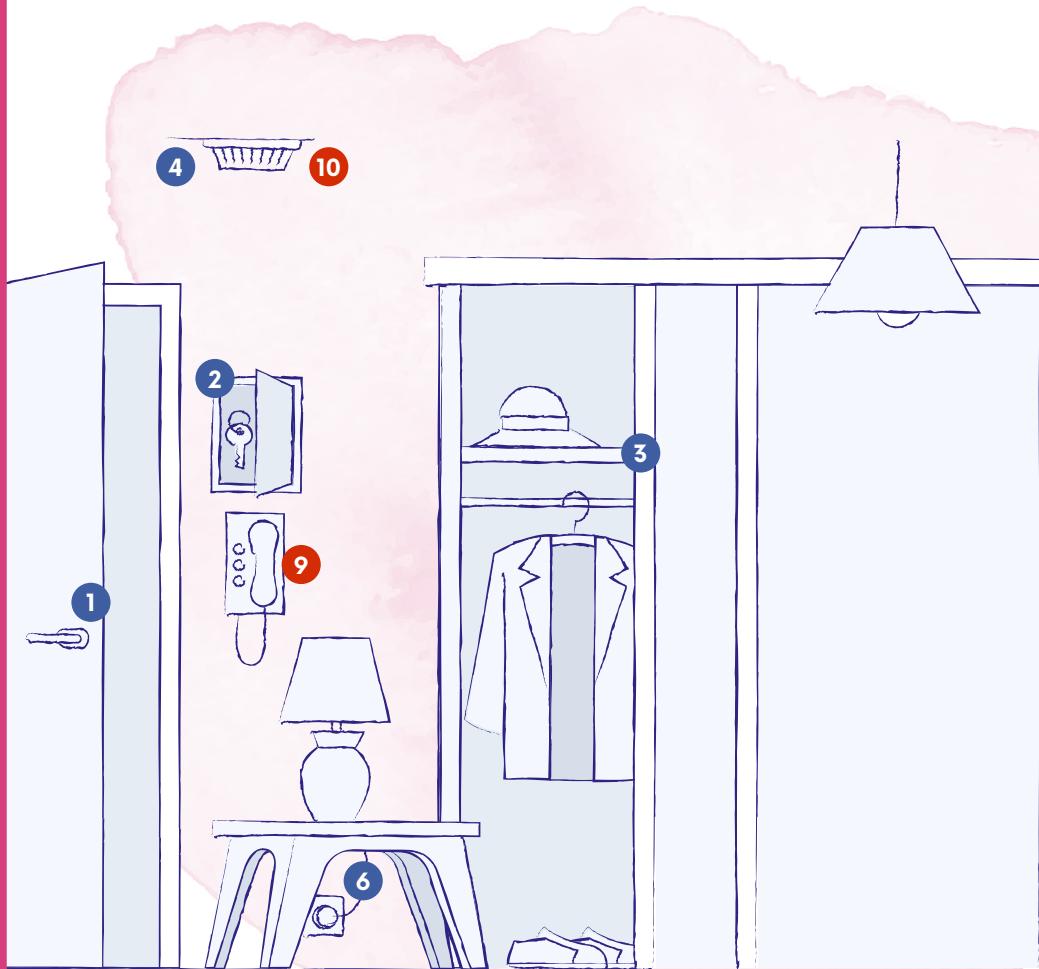
À la charge de Val Touraine Habitat

- 5 En cas de fuite** au niveau de vos canalisations, vous devez en informer votre agence.

À la charge de l'entreprise titulaire du contrat d'entretien

- 6 Entretien et dépannage de la robinetterie ou d'une fuite sur le siphon**, vous devez faire appel à l'entreprise titulaire du contrat d'entretien.
- 7 Interventions sur le chauffe-eau, chaudière ou pompe à chaleur :** cela relève du contrat d'entretien.
- 8 Entretien du système de VMC :** cela relève du contrat d'entretien.

L'entrée

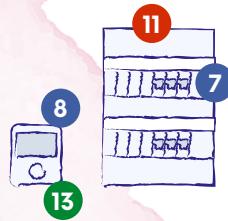


ATTENTION !

Avant toute intervention, vous devez couper le disjoncteur.
Ne modifiez pas vous-même l'installation électrique
de votre logement. Si l'électricité ne passe pas dans une prise,
vous devez vérifier les fusibles et les disjoncteurs.
Si le problème persiste, contactez votre agence.

À votre charge

- Graisser les gonds, les paumelles, les charnières** et entretenir ou changer les poignées, les verrous, les cylindres de la serrure.
- Remplacement des clés et badges** perdus ou cassés.
- Entretien et réparation des étagères, des placards** et du dispositif de fermeture.
- Entretien et contrôle** du bon fonctionnement des détecteurs de fumée : cela relève de votre responsabilité. **Tester l'appareil périodiquement** et changer les piles si besoin.
- Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs** et des convecteurs (sans les démonter).
- Les appareillages électriques défectueux** et la fixation sont à votre charge.
- Remplacement des fusibles.**
- Vérification du bon fonctionnement des piles du thermostat** avant toute demande de remplacement.



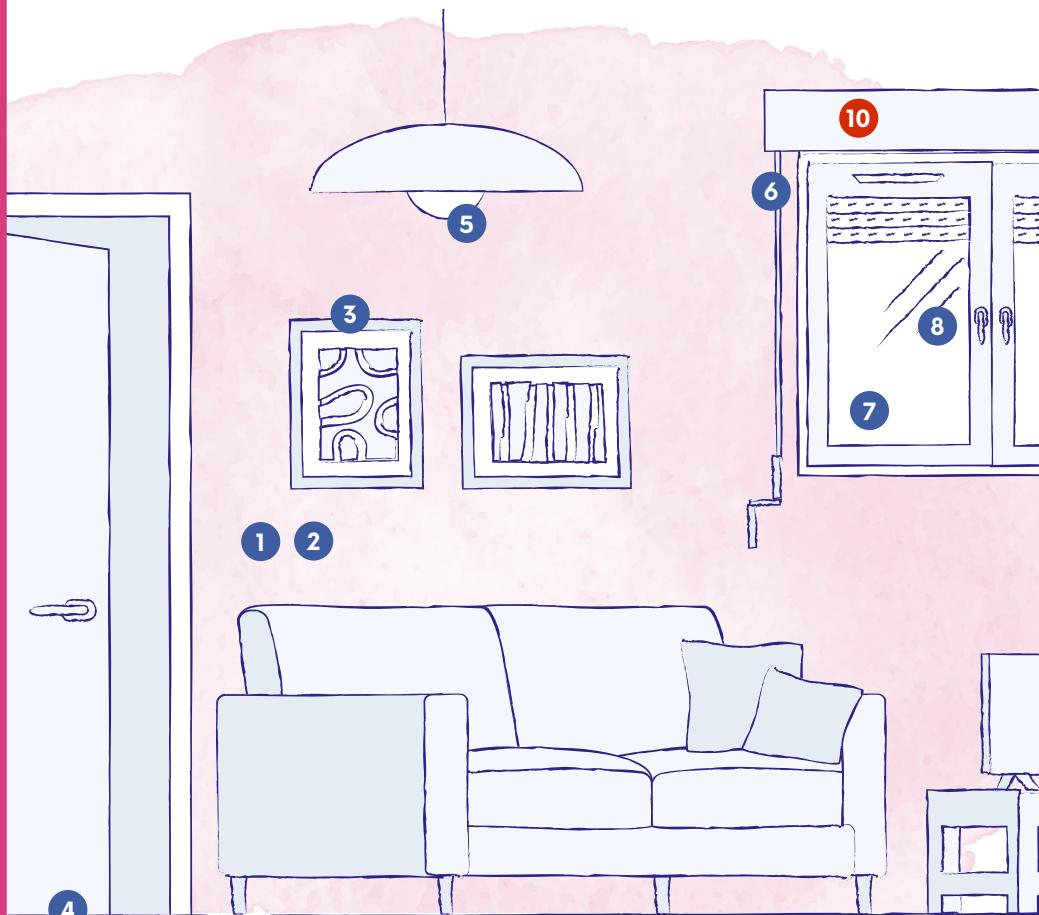
À la charge de Val Touraine Habitat

- Remplacement de l'interphone** défectueux, sauf en cas de dégradations.
- Pose et fourniture des détecteurs de fumée.**
- Remplacement du tableau électrique** s'il est défectueux.

À la charge de l'entreprise titulaire du contrat d'entretien

- Si vous rencontrez un problème avec vos radiateurs,** contactez le prestataire.
- Le thermostat** : cela relève du contrat d'entretien de chauffage.

Le salon, le séjour et les chambres



ATTENTION !

- Si vous souhaitez remplacer un papier peint, enlevez d'abord l'existant. Pour votre sécurité, il est interdit de poser tous matériaux à base de polystyrène.
- Il est interdit de faire des trous dans les fenêtres en PVC et les caissons des volets roulants.

À votre charge

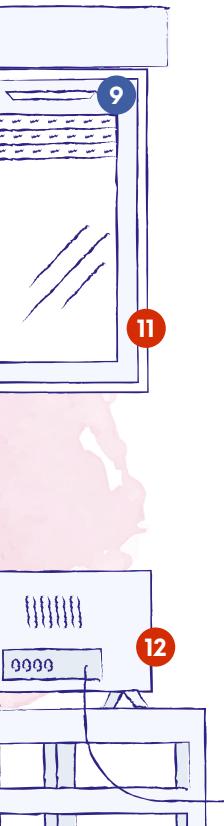
- 1 **Entretien de tous les revêtements** en utilisant des produits spécialement adaptés à leur nature (peintures, papiers peints, revêtements de sols, faïences, parquets, carrelages, etc.).
- 2 **Remplacement ou réfection des revêtements abîmés** (peintures, papiers peints, revêtements de sols, faïences, parquets, carrelages).
- 3 **Utilisation de crochets adaptés ou tout autre système ne nécessitant pas de perçement** pour accrocher vos tableaux, miroirs ou étagères afin d'éviter toute dégradation.
- 4 **Fixation des barres de seuil.**
- 5 **Remplacement de toutes les ampoules, les tubes lumineux, ainsi que les appliques de votre logement.**
- 6 **Entretien des volets, des lames et des manivelles.**
Leur remplacement est à votre charge.
- 7 **Entretien des vitres.** Leur remplacement est à votre charge.
- 8 **Réfection des mastics abîmés et remplacement de toutes pièces qui seraient cassées** (poignée de fenêtre, occultations...).
- 9 **Entretien régulier des grilles d'aération des fenêtres** et vérifier qu'elles ne sont pas obstruées.

À la charge de Val Touraine Habitat

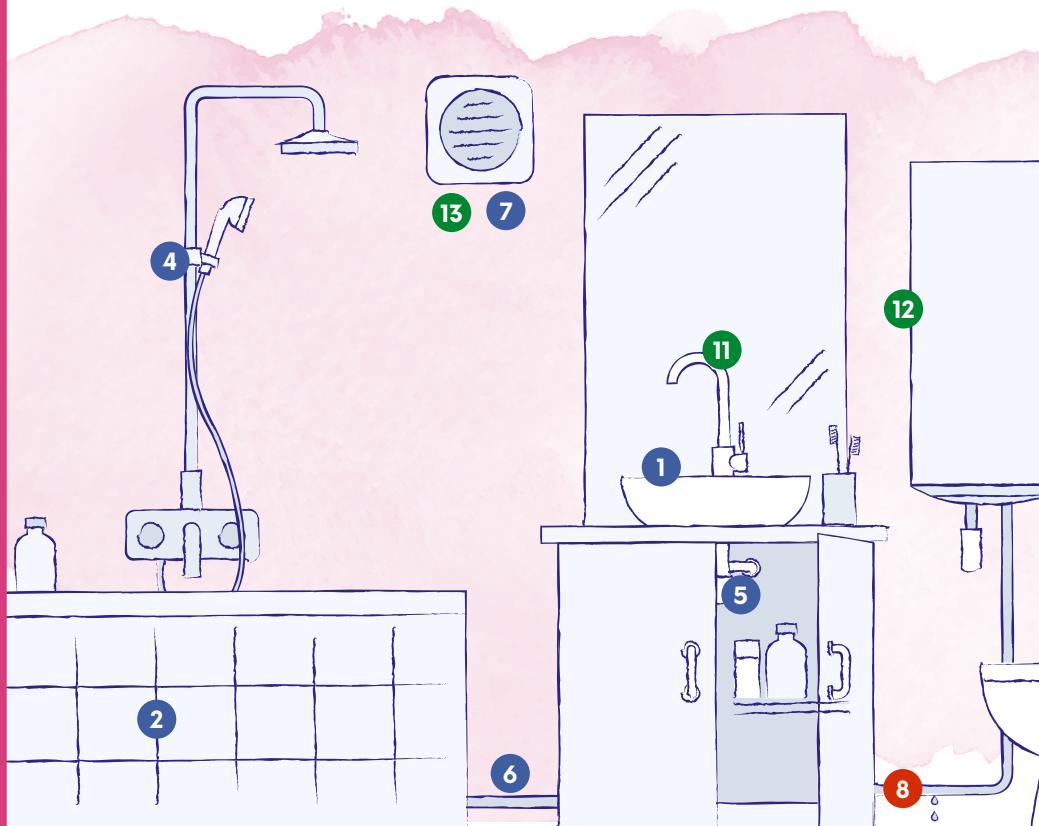
- 10 **En cas de dysfonctionnement sur un volet ou le caisson.**
- 11 **En cas de problème au niveau de l'encadrement des fenêtres.**
- 12 **En cas de problème de réception TV, faire une recherche de chaînes.** Si le problème persiste, contacter votre agence, sauf si votre TV passe par une box, contactez votre fournisseur internet.

Si vous souhaitez raccorder votre logement à la fibre vous devez faire la demande auprès de VTH par courrier.

L'installation d'une antenne est soumise à l'autorisation de Val Touraine Habitat. Vous devez faire une demande d'autorisation par écrit à votre agence. Dans le cas contraire, nous sommes en droit d'en exiger la dépose.



La salle de bains et les toilettes



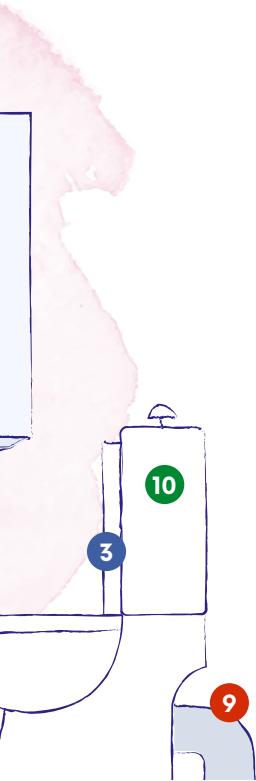
CONSEIL

Pour déboucher les canalisations des toilettes, lavabos, évier, utilisez des produits sans soude caustique car celle-ci attaque les joints et les canalisations. Utilisez de préférence une ventouse.



ATTENTION !

Il est interdit de peindre les faïences murales. Le coût de remise en état vous sera refacturé lors de votre départ.



À votre charge

- 1 **Entretien des équipements sanitaires :** lavabo, douche, baignoire et toilettes.
- 2 **Habilage de la baignoire.**
- 3 **Remplacement de l'abattant des toilettes** si besoin.
- 4 **Changement des pommeaux et flexibles** de douche.
- 5 **Débouchage et nettoyage des siphons.**
- 6 **Débouchage des évacuations privatives.**
- 7 **Entretien régulier des bouches VMC** et vérifier qu'elles ne sont pas obstruées.

À la charge de Val Touraine Habitat

- 8 **En cas de fuite** au niveau de vos canalisations, **vous devez avertir rapidement Val Touraine Habitat.**
- 9 **Entretien des canalisations communes.**

À la charge de l'entreprise titulaire du contrat d'entretien

- 10 **En cas de fuite** sur les toilettes ou la chasse d'eau, **informer l'entreprise titulaire du contrat entretien.**
- 11 **Remplacement et entretien de la robinetterie.**
- 12 **Les interventions sur le ballon d'eau chaude :** cela relève du contrat d'entretien.
- 13 **Entretien de l'ensemble du système de VMC.**

Les extérieurs



ATTENTION !

Tout aménagement (plantation d'arbre, de haie, de terrasse, d'abri de jardin...) doit faire l'objet d'une demande écrite à Val Touraine Habitat.

L'installation d'une clôture doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite à votre agence et d'une demande en mairie.

À votre charge

- 1 Entretien et remplacement de la sonnette.**
- 2 Entretien du jardin individuel** en taillant les végétaux (arbustes, arbres, haies, etc.) et en réalisant la tonte de la pelouse.
- 3 Entretien des clôtures** (piquets, grillage, etc.), **des barrières et des portails.** Réparation des poignées et serrures.
- 4 Entretien des terrasses, marquises et auvents.**
Toute installation doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de nos services et d'une déclaration en mairie.
- 5 Si vous disposez d'une cave, d'un grenier ou d'un garage, assurer la surveillance, l'entretien et veiller au bon fonctionnement du système de fermeture.**
Ne pas stocker de produits inflammables.
- 6 Remplacement de la porte, serrure et clés de la boîte aux lettres,** y compris en cas de dégradation.



- 7 Débouchage des gouttières et canalisations** (logement individuel).

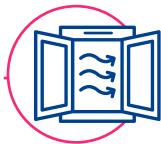
- 8 Entretien de la terrasse ou balcon.**
Éviter tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage des plantes.
Pour des raisons de sécurité, ne rien suspendre à l'extérieur du garde-corps.

À la charge de Val Touraine Habitat

- 9 Entretien et remplacement de l'interphone extérieur** (bâtiment collectif).
- 10 Entretien des espaces extérieurs** (bâtiment collectif).
- 11 L'installation d'une parabole est soumise à l'autorisation de Val Touraine Habitat.** Faire une demande d'autorisation par écrit à votre agence. Dans le cas contraire, nous sommes en droit d'en exiger la dépose. Installation interdite pour un bâtiment collectif.
- 12 Contrat d'entretien de la pompe à chaleur.**

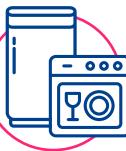
Les bons gestes

Économiser l'énergie dans votre logement



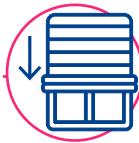
AÉRATION

- ✓ **Aérer mon logement**
5 à 10 minutes par jour, pendant et après la douche.
- ✓ **Ne pas obstruer les bouches d'aération**
pour leur permettre de renouveler l'air et de maintenir une ventilation correcte sans augmenter la sensation de froid.



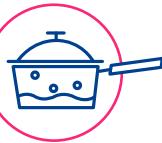
ELECTROMÉNAGER

- ✓ **Bien remplir mes machines** (lave-linge et lave-vaisselle) et utiliser le programme « éco ».
- ✓ **Placer mes appareils froids loin des sources de chaleur** et éviter d'ouvrir trop souvent les portes : dégivrer le congélateur et le réfrigérateur régulièrement.



ISOLATION

- ✓ **Fermer les volets et les rideaux la nuit** pour garder la chaleur et laisser rentrer la lumière le jour.



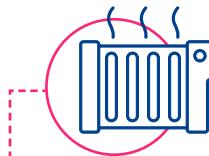
CUISSON

- ✓ **Mettre un couvercle sur la casserole** pour diminuer l'humidité et faire des économies d'énergie.



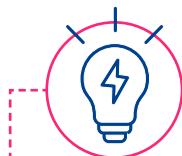
ATTENTION !

En cas d'utilisation d'un chauffage d'appoint électrique, vous devez veiller à ce qu'il soit adapté à un usage en habitation. Nous vous rappelons que les chauffages à catalyse (bouteille de gaz, lampe à pétrole) sont strictement interdits dans les logements.



CHAUFFAGE

- ✓ Dépoussiérer les radiateurs et ne pas installer de meubles devant.



LUMIÈRE / ÉLECTRICITÉ

- ✓ Installer des ampoules LED.
- ✓ Éteindre mon ordinateur et débrancher mes appareils électroniques après usage.
- ✓ Éteindre la lumière en quittant la pièce.



À RETENIR !

Une box allumée 24h/24 = la consommation d'un réfrigérateur.

TEMPÉRATURES RECOMMANDÉES



19° la journée, en cas de présence.

17° la nuit ou la journée quand votre installation le permet.

12/14° pour les pièces inoccupées ou en cas d'absence prolongée.



Programmez votre thermostat pour chauffer uniquement lorsque vous êtes chez vous.

Économiser l'eau dans la salle de bains

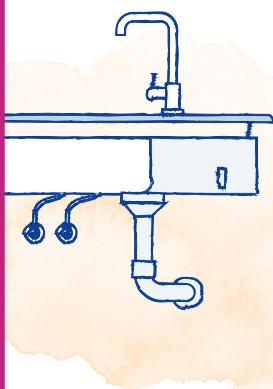


- 1 Fermer les robinets lorsque l'on se brosse les dents.
- 2 Prendre une douche plutôt qu'un bain.
- 3 Vérifier régulièrement les réservoirs des toilettes afin d'éviter les fuites.
- 4 Laver son linge à 30°C.

Les contrats d'entretien

Chaque année, une entreprise effectue une visite d'entretien de la robinetterie et de la VMC (Ventilation mécanique contrôlée).

Les prestations dues par l'entreprise sont les suivantes :

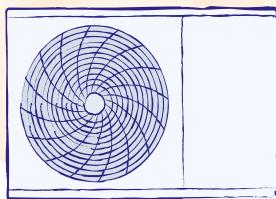
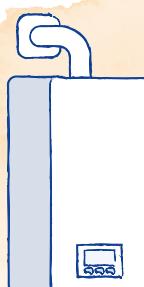


ROBINETTERIE

- ✓ Le démontage et le détartrage des mousseurs et des cols-de-cygne.
- ✓ Le nettoyage, le détartrage et le graissage de l'ensemble des robinets.
- ✓ Le réglage des robinets.
- ✓ Le contrôle du bon fonctionnement de tous les robinets d'arrêts (vannes de coupure d'eau ou de puisage).
- ✓ Le contrôle et la réfection si besoin de l'étanchéité de l'ensemble des éléments de la robinetterie.
- ✓ La vérification du mécanisme de la chasse d'eau.
- ✓ Le contrôle de l'étanchéité des bouchons chaînettes et des siphons.

CHAUDIÈRE

- ✓ L'entretien annuel obligatoire.
- ✓ Le démontage et le nettoyage de la chaudière.
- ✓ La vérification du thermostat.
- ✓ La vérification des têtes thermostatiques et de l'étanchéité du réseau de chauffage.
- ✓ Le ramonage pour les appareils sur cheminée.



POMPE À CHALEUR

- ✓ L'entretien annuel obligatoire.
- ✓ Le démontage et le nettoyage de la pompe à chaleur.



VMC

- ✓ Le remplacement des bouches de VMC.
- ✓ La vérification des entrées d'air sur les fenêtres.
- ✓ Le nettoyage et le contrôle du caisson de VMC situé dans les combles (logements individuels).



CONSEIL

Nous vous rappelons qu'à l'issue de la visite, vous devez signer un bon d'intervention. Celui-ci engage votre responsabilité sur l'exécution de toutes ces prestations. Avant de signer le bon d'intervention, nous vous conseillons de vérifier que la prestation a bien été exécutée.



ATTENTION !

Vous devez vous rendre disponible sur les dates de visites d'entretien et ouvrir votre logement à notre entreprise. En cas d'indisponibilité, veuillez contacter rapidement votre agence. Une visite annuelle bien faite, c'est 80 % de dépannages en moins.

Hygiène et propreté

→ Les déchets

Les dépôts d'encombrants au pied de votre immeuble sont interdits ! Vos appareils ou meubles usagés doivent être jetés en déchetterie ou contactez votre mairie pour connaître les modalités de ramassage.

→ Désinsectisation des nuisibles (blattes, punaises de lit...)

Si vous rencontrez des problèmes de nuisibles, vous devez contacter votre agence le plus vite possible.

En attendant le traitement chimique approprié à la situation, passez l'aspirateur dans tout votre logement puis jetez immédiatement aux ordures votre sac aspirateur, dans un sac hermétique.

Les opérations groupées de désinsectisation dans les logements collectifs permettent de traiter la totalité d'un bâtiment ou d'un quartier. Pour une réelle efficacité, le traitement doit être effectué dans tous les logements en même temps.

Ouvrez votre porte aux agents chargés de la désinsectisation pour qu'ils puissent faire correctement leur travail.

La gestion d'un sinistre

Que faire en cas de sinistre ?

→ Qui prévenir ?

Il faut prévenir le plus vite possible, **sous 5 jours au maximum**, et dans les **24 heures en cas de vol** :

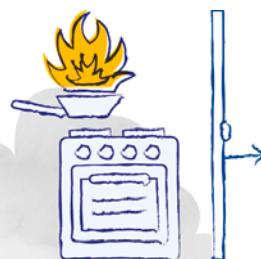
- Votre assureur qui vous guidera et vous conseillera dans vos démarches ;
- Votre responsable de secteur ou Val Touraine Assistance (en dehors des heures d'ouverture de l'agence).

N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages.

Ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garanties, photos, etc.)

→ Les bons réflexes

EN CAS D'INCENDIE DANS VOTRE LOGEMENT



- 1 **Appeler les pompiers au 18 ou au 112.**
- 2 **Fermer bien la porte** de la pièce où il y a le feu.
- 3 **Quitter votre logement** en fermant la porte sans la verrouiller et prévenez vos voisins.
- 4 Ne pas faire demi-tour et **n'empruntez pas l'ascenseur !**

EN CAS D'INCENDIE DANS LES PARTIES COMMUNES AVEC IMPOSSIBILITÉ DE SORTIR DU BÂTIMENT



- 1 **Appeler les pompiers au 18 ou au 112.**
- 2 **Mettre du linge humide** en bas de la porte.
- 3 **Fermer bien les portes.**
- 4 **Attendre** l'arrivée des secours.

EN CAS DE DÉGÂT DES EAUX



CONSEIL

Coupez l'eau lors d'une absence prolongée.

- 1 **Couper l'eau** dans votre logement si la fuite vient de chez vous.
- 2 **Selon la localisation, demander à votre voisin du dessus** si la fuite vient de son logement.
- 3 **Compléter un constat amiable de dégât des eaux** et transmettez-en un exemplaire à votre assureur. Vous devez également contacter votre agence pour l'informer de la situation.



OBLIGATOIRE

Avoir une assurance couvrant la responsabilité civile locative.

Vous devez la transmettre tous les ans à :

service.gestionlocative@valtourainehabitat.fr

Si vous ne disposez pas d'assurance et que vous êtes responsable d'un sinistre, vous êtes redevable financièrement des dommages matériels et corporels.

Voir p. 7 du Guide pratique « Le contrat d'assurance habilitation ».

Prévenir le dégât des eaux

Quelques conseils de prévention simples à appliquer au quotidien pour éviter le dégât des eaux de votre logement.

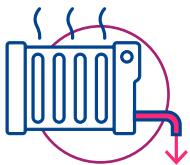
Un évier qui fuit, une gouttière qui ne s'écoule plus, un lave-linge qui ne vidange plus, une infiltration par eau de pluie, des canalisations bouchées... La liste des dégâts des eaux « évitables » est longue.



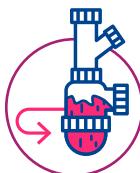
✓ **Fermer les arrivées d'eau** en cas d'absence prolongée.



✓ **Refaire les joints en silicone** des appareils sanitaires tous les deux ans (bac à douche, évier, lavabo).



✓ **Purger les radiateurs** (si vous entendez des bruits de circulation d'eau dans le radiateur).



✓ **Nettoyer les siphons régulièrement** afin d'éviter la formation de bouchons.



- ✓ Nettoyer les gouttières**
(pour les maisons individuelles). Vérifier et nettoyer les regards d'eaux pluviales, les caniveaux devant les portes de garage.



- ✓ Aérer chaque pièce du logement** tous les jours afin d'éviter la condensation et la moisissure.



- ✓ Nettoyer régulièrement les grilles** permet une circulation de l'air et d'éviter la condensation.



- ✓ Ne jeter que du papier toilette** dans les WC.

- ✓ Toute fuite, bruit suspect ou problème de toiture** doit être signalé au plus vite à votre agence.



À RETENIR !

50 % des dégâts des eaux peuvent être évités à l'intérieur d'un logement en appliquant des règles simples de prévention.



CONSEIL

N'hésitez pas à contacter votre agence de proximité pour signaler un dysfonctionnement.

Conseils de sécurité

Afin d'éviter des situations à risque qui pourraient compromettre votre sécurité ou votre logement, voici quelques conseils à respecter.

→ En règle générale

- ✓ **Éviter de brancher plusieurs appareils sur la même prise de courant et ne modifiez pas les installations** (rajout de prises complémentaires sur les circuits électriques existants), car vous risquez d'entraîner des courts-circuits et de provoquer un incendie.
- ✓ **Protéger les compteurs d'eau du gel et vidangez les canalisations d'eau qui alimentent les robinets extérieurs** avant de les fermer pour l'hiver (logement individuel).
Nous vous rappelons que vous êtes responsable de votre compteur d'eau et des canalisations situées après ce compteur.
- ✓ **En cas d'absence prolongée**, il est préférable de fermer le robinet gaz de la cuisine et votre compteur d'eau froide, de mettre le chauffage en position hors gel (l'hiver) et de débrancher les appareils électriques.
- ✓ **Faites relever votre courrier si possible**, par un voisin ou une personne de confiance et laissez-lui un double des clés et un numéro où vous joindre en cas de besoin ou d'urgence.

→ DéTECTEUR ET avertisseur autonome de fumée

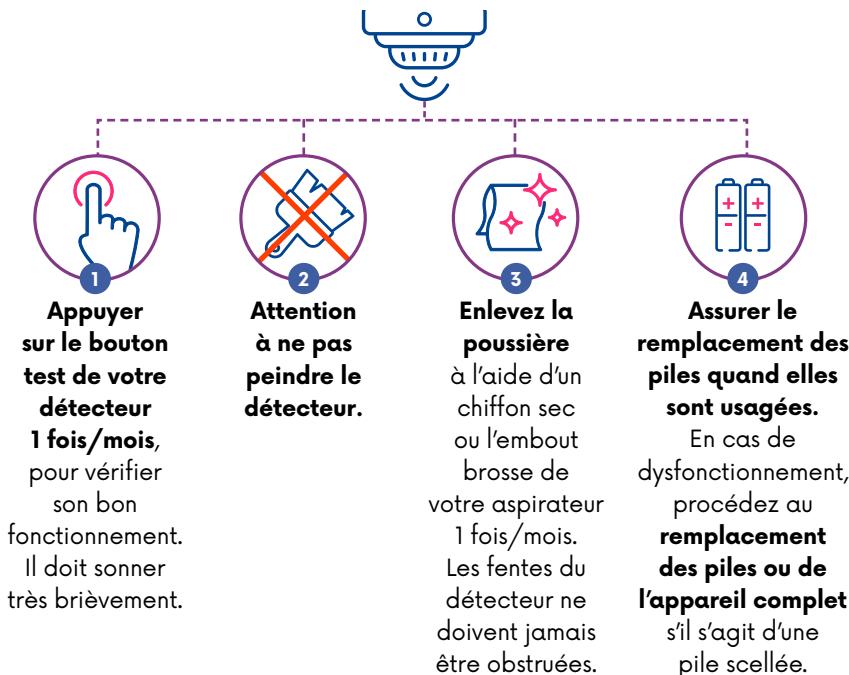
Val Touraine Habitat équipe l'ensemble de ses logements d'un détecteur de fumée et s'assure de son bon fonctionnement à chaque état des lieux d'entrée et de sortie (si le logement n'est pas équipé d'un détecteur de fumée, prenez rapidement contact avec votre agence).



OBLIGATOIRE

La présence d'un détecteur et avertisseur de fumée dans tous les logements. Vous devez déclarer la présence du détecteur avertisseur autonome de fumée à votre assureur.

DÉTECTEUR DE FUMÉE



→ Le monoxyde de carbone

C'est un gaz asphyxiant invisible, inodore, mais mortel, qui est responsable d'environ **1 300 intoxications et de 100 décès par an**. Il est le résultat d'une mauvaise combustion, quelle que soit la source d'énergie utilisée (butane, charbon, essence, fuel, gaz naturel, pétrole, propane, bois). Sa densité étant proche de celle de l'air, il se propage très vite.

Les solutions pour éviter l'intoxication ?

- Bien ventiler et aérer son logement, même en hiver.
- Ne jamais boucher les entrées d'air même s'il fait froid.
- Respecter les consignes d'utilisation des appareils à combustion.
- Ne pas utiliser de chauffages mobiles d'appoint à catalyse (bouteille de gaz, lampe à pétrole) qui sont interdits dans les logements. L'utilisation d'un radiateur électrique est, quant à elle, autorisée.

Votre assistance VTH



→ Qu'est-ce que Val Touraine Assistance ?

C'est une **permanence téléphonique** qui a été créée pour **répondre aux urgences et aux problèmes techniques graves, survenant en dehors des heures d'ouverture des agences.**

Horaires d'appel :

- **Lundi au jeudi entre 17h et 8h30,**
- **Vendredi à partir de 16h,**
- **Week-ends et jours fériés, 24h/24.**

La personne qui vous répondra pourra, si la situation l'exige, faire intervenir une entreprise de dépannage dans les meilleurs délais.



ATTENTION !

Ce numéro est réservé aux problèmes techniques graves et urgents.

En cas de doute, merci de vous référer avant votre appel, au présent livret afin d'identifier si votre problème relève de la responsabilité de Val Touraine Habitat.

Toute intervention qui serait mandatée à tort pourrait vous être refacturée.

En cas d'incendie ou d'événement grave, vous devez prévenir **en priorité les pompiers (18 ou 112)** ou **les services de police (17 ou 112)**.



