

COBALT HOUSING – RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Cobalt Housing vous souhaite la bienvenue.

Nous pouvons vous offrir un service de traduction pour vous expliquer comment nous assurons nos services ; vous pouvez désigner un ami ou un membre de votre famille pour nous aider à communiquer ensemble. Nous pouvons vous proposer un service de traduction par téléphone si vous avez la moindre incertitude. Il s'agit d'un service téléphonique instantané offert dans la langue de votre choix. Nous pouvons également traduire certains de nos documents. Tous les renseignements peuvent, sur demande, être fournis dans une version en gros caractères, en braille et audio.

Avant d'emménager, vous aurez rencontré le personnel de notre équipe du logement qui aura parcouru votre contrat de location, déterminé le loyer à payer et répondu aux questions que vous pouvez vous poser sur votre nouvelle résidence. Votre contrat de location est un document important. Il énonce les responsabilités de Cobalt à titre de propriétaire et vos responsabilités en tant que locataire(s). Si vous avez des préoccupations, veuillez nous en faire part afin que nous puissions vous expliquer le document en faisant appel à un traducteur. Ce que vous devez savoir :

Contactez les fournisseurs de gaz, d'électricité et d'eau pour leur demander de venir relever les compteurs afin qu'ils puissent enregistrer les comptes. Une fois que vous aurez fait cela, nous pourrons passer à l'étape finale de l'analyse des gaz. Vous jugerez peut-être bon de prendre personnellement les relevés de vos compteurs de façon à pouvoir les vérifier lorsque vous recevrez votre première facture. Assurez-vous de connaître l'emplacement de vos compteurs de gaz et d'électricité en cas d'urgence et veillez à pouvoir accéder facilement au robinet d'arrêt d'eau.

Si vous avez besoin de connaître le nom de votre fournisseur, veuillez composer les numéros suivants :

GAZ	0870 608 1524
ELECTRICITE	0845 270 9101

ENTRETIEN DES INSTALLATIONS AU GAZ

Si votre propriété Cobalt est alimentée en gaz, nous avons le devoir – en qualité de propriétaire – d'inspecter vos appareils au gaz une fois par an afin de nous assurer qu'ils sont sécuritaires; nous vous contacterons quand l'entretien devra être effectué.

IMPORTANT

Si vous soupçonnez une fuite de gaz dans votre résidence ou aux alentours, coupez l'alimentation au robinet d'arrêt et appelez immédiatement Transco au 0800 111 999. Appelez ensuite le Service de réparation au 0151 548 3339.

Chaque locataire est relié à un agent du logement. Si vous souhaitez parler à votre agent du logement en personne, soit dans le cadre d'un entretien au bureau, soit par suite d'une demande de visite à domicile, veuillez appeler le standard et demander à parler à votre agent du logement. Ce dernier vous communiquera également un numéro direct.

Peu après votre emménagement, vous recevrez la visite de votre agent du logement qui vous fournira de plus amples renseignements sur Cobalt ou sur votre quartier et s'assurera que vous êtes satisfait de votre nouvelle résidence. Si vous avez besoin de services de traduction, nous pouvons activer sur place notre service téléphonique pour discuter de vos préoccupations.

PAIEMENT DU LOYER

Tout loyer est exigible chaque semaine à l'avance comme le stipule votre contrat de location. Nous vous remettons une carte de loyer magnétique lorsque vous aurez accusé réception des clés de votre propriété. Vous pouvez payer votre loyer en employant l'une des méthodes suivantes :

- au bureau de poste ou aux points de paiement au moyen de votre carte de loyer ;
- au bureau de Cobalt, Lower House Lane ;
- par l'intermédiaire d'une banque ou d'une mutuelle d'épargne et de construction grâce au service de débit direct ou d'ordre permanent ;
- par téléphone : vous pouvez effectuer des paiements par téléphone si vous avez une carte de débit ou de crédit ;
- retenues salariales : si votre employeur est d'accord, vous pouvez faire en sorte que votre loyer soit déduit directement de votre salaire ;
- paiements directs de l'organisme des prestations. Il est possible de recevoir des paiements directs de l'organisme des prestations

Tous les locataires des résidences Cobalt recevront un relevé de loyer tous les trois mois. Le relevé de loyer indiquera le loyer exigible chaque semaine. Si vous avez des doutes concernant votre relevé, vous pouvez communiquer avec votre agent des loyers qui vous apportera des explications.

Si vous cessez de payer votre loyer, nous communiquerons d'abord avec vous pour vous informer que votre compte de loyers est en souffrance et nous discuterons avec vous des moyens de payer les arriérés. Nous pourrions engager des poursuites judiciaires contre vous si vous ne prenez aucune disposition ou que vous ne respectez pas vos dispositions pour rembourser les arriérés.

Par l'intermédiaire d'un programme indépendant appelé RAISE, nous offrons des services gratuits et confidentiels aux personnes qui éprouvent des difficultés financières et qui sont dans l'incapacité de payer leur loyer. Veuillez appeler un représentant de notre bureau au 0151 633 8000 pour obtenir de plus amples renseignements.

DECLARATION DE REPARATIONS

Si vous devez déclarer une réparation, appelez le Service de réparation au : **0151 548 3339**

Notre aire d'accueil est équipée d'un service de libre appel qui vous permettra de joindre le Service de réparation sans frais.

Nous devons avoir le plus de renseignements possible sur la réparation déclarée, ainsi que vos coordonnées et vos codes d'accès. Si vous avez préoccupations ou des questions par rapport aux ouvriers ou au personnel qui pénètrent dans votre résidence, il est important que vous nous en fassiez part ; nous tenterons de répondre à vos besoins.

Nous effectuerons les travaux de réparation dans les meilleurs délais, en respectant toutefois le système de codage prioritaire ci-dessous :

Priorité 1 – Réparation d'urgence

Nous effectuerons les travaux urgents dans un délai de 24 heures suivant la déclaration de la réparation.

Priorité 2 – Urgent

Ces travaux seront effectués dans un délai de trois jours suivant la déclaration de la réparation.

Priorité 3 – Quotidien

Ces travaux seront effectués dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la déclaration de la réparation.

QU'EST-CE QU'UNE REPARATION D'URGENCE ?

Les réparations d'urgence englobent la panne totale d'électricité, les fuites de gaz, les fuites importantes, les drains bouchés ou les dommages susceptibles de rendre la propriété insalubre ou dangereuse. Vous pouvez déclarer une réparation d'urgence à tout moment du jour ou de la nuit en composant le 0151 548 3339.

COMPORTEMENT ANTISOCIAL

Le comportement antisocial peut prendre plusieurs formes. Il va de l'acte criminel grave tel que la discrimination raciale aux incidents plus courants tels que la nuisance acoustique, le mauvais entretien des jardins ou les jeux d'enfants (football).

Cobalt Housing prend très au sérieux les déclarations d'incidents liés à un comportement antisocial et prendra toutes les mesures nécessaires pour y mettre un terme. Ces mesures peuvent aller jusqu'aux poursuites judiciaires s'il y a lieu. Nous avons un dépliant qui explique plus en détail ce service. Veuillez communiquer avec la réception ou appeler notre équipe au 0151 633 8000, option 4.

ENGAGEMENT DES RESIDENTS

Nous nous engageons à faire en sorte que nos résidents ont voix au chapitre quant à notre façon de faire. Une équipe se tient à votre disposition pour vous aider à

participer, notamment en assistant aux réunions, en exprimant vos points de vue par téléphone ou en remplissant un questionnaire. Si vous souhaitez vous engager, veuillez demander notre dépliant ou appeler le 0151 633 8096