

BIEN VIVRE *chez soi* → AU QUOTIDIEN

L'entretien pièce par pièce, et ce qui relève des garanties.



VOTRE LOGEMENT, C'EST MAINTENANT VOUS QUI EN PRENEZ SOIN

Un logement neuf demande peu, à condition de le faire régulièrement.

Le jour de la remise des clés, votre logement devient le vôtre, et son entretien aussi : quelques gestes simples évitent la plupart des soucis et préservent vos garanties. Ce guide vous dit quoi faire, quand, et à qui vous adresser. Gardez-le avec les notices de vos équipements.

Depuis 1975, nous avons réalisé près de 8 000 logements dans le Nord et le Pas-de-Calais, avec la même promesse : un interlocuteur à l'écoute, du premier rendez-vous à la remise des clés.

Toute l'équipe Tisserin Promotion

SOMMAIRE

1	GARANTIES ET ENTRETIEN	<i>Page 03</i>	5	AU FIL DE L'ANNÉE	<i>Page 20</i>
2	ÉQUIPEMENT PAR ÉQUIPEMENT	<i>Page 07</i>		LE CALENDRIER DE L'ENTRETIEN	<i>Page 21</i>
3	PIÈCE PAR PIÈCE	<i>Page 12</i>		MON CARNET DE SUIVI	<i>Page 22</i>
4	COPROPRIÉTÉ	<i>Page 17</i>		VOS QUESTIONS	<i>Page 23</i>

GARANTIE OU ENTRETIEN : LES DÉLAIS QUI COMPTENT

Vos garanties partent de la réception des travaux, l'étape qui a lieu entre Tisserin Promotion et les entreprises avant la remise de vos clés.

Tant qu'elles courent, un défaut de construction se répare sans frais pour vous.

GARANTIE	QUAND	CE QU'ELLE COUVRE	VOTRE DÉMARCHÉ
DÉFAUTS APPARENTS	Dans le mois qui suit votre prise de possession	Les défauts visibles qui n'ont pas été notés le jour de la remise des clés	Les signaler par écrit à Tisserin Promotion
PARFAIT ACHÈVEMENT	1 an après la réception	Tout désordre signalé à la remise des clés ou apparu dans l'année	Le signaler par écrit à notre service après-vente, qui fait intervenir l'entreprise concernée
BON FONCTIONNEMENT	Au moins 2 ans après la réception	Les équipements qui se démontent sans abîmer le bâti : robinetterie, volets, radiateurs, ballon d'eau chaude	Le signaler par écrit à notre service après-vente
DÉCENNALE	10 ans après la réception	Ce qui compromet la solidité du bâtiment ou le rend impropre à son usage : infiltration, canalisation encastrée, fissure importante	Le signaler à notre service après-vente et à l'assureur dommages-ouvrage
DOMMAGES-OUVRAGE	De la fin de la première année jusqu'aux 10 ans	Le financement des réparations qui relèvent de la décennale, sans attendre de désigner un responsable	Le déclarer à l'assureur par lettre recommandée

QUI S'EN OCCUPE ? LES CAS LES PLUS FRÉQUENTS

LA SITUATION	LE PLUS SOUVENT	À QUI VOUS ADRESSER
UN JOINT SILICONE QUI NOIRCIT AUTOUR DE LA DOUCHE	Entretien courant	Vous : nettoyer, refaire le joint s'il se décolle
UNE PORTE QUI FROTTE, UNE FENÊTRE QUI FERME MAL LES PREMIERS MOIS	Garantie, si c'est signalé dans l'année	Le service après-vente Tisserin Promotion
UN VOLET ROULANT OU UN BALLON D'EAU CHAUDE EN PANNE	Garantie de bon fonctionnement, pendant au moins 2 ans	Le service après-vente Tisserin Promotion
UN ROBINET QUI GOUTTE, UN MOUSSEUR ENTARTRÉ	Entretien courant, sauf défaut de l'équipement	Vous, ou le service après-vente en cas de doute
DE LA BUÉE SUR LES VITRES, DES TRACES D'HUMIDITÉ	Le plus souvent une ventilation insuffisante	Vous d'abord (bouches, entrées d'air, aération), puis le service après-vente si cela persiste
UNE INFILTRATION PAR LA TOITURE, UNE FAÇADE OU UNE CANALISATION ENCASTRÉE	Garantie décennale et dommages-ouvrage	Le service après-vente, puis l'assureur dommages-ouvrage
UNE FUITE DE LAVE-LINGE, UNE BAIGNOIRE QUI DÉBORDE	Votre assurance habitation	Votre assureur, dans les 5 jours ouvrés
UN SOUCI DANS LE HALL, L'ASCENSEUR OU LE PARKING	Parties communes	Le syndic de copropriété

CE QUE LES GARANTIES NE COUVRENT PAS *L'usure normale, le défaut d'entretien et un usage anormal. Un entretien régulier, c'est donc aussi ce qui vous permet de les faire jouer le jour où vous en avez besoin.*

POUR SIGNALER UN DÉSORDRE

Pendant toute la durée des garanties, adressez-vous à notre service après-vente : il vous oriente.

1

DÉCRIVEZ-LE PRÉCISÉMENT

La pièce, l'équipement concerné, la date d'apparition.

2

JOIGNEZ DES PHOTOS

De près, et avec un peu de recul.

3

ÉCRIVEZ

Pour faire jouer une garantie, la lettre recommandée avec avis de réception reste la voie la plus sûre.

4

GARDEZ UNE COPIE

De tous vos échanges.

5

POUR NOUS JOINDRE

tisserin-promotion.com/contact



LES PREMIERS MOIS : PRENDRE SES MARQUES

Un logement neuf garde de l'humidité du chantier : béton, enduits, chapes. Elle s'évacue au fil des premiers mois, à condition d'aérer et de laisser la ventilation tourner.

DÈS VOTRE ARRIVÉE

- ☐ Rassemblez au même endroit le dossier remis avec vos clés, les notices et les attestations.
- ☐ Notez la date de mise en service de votre chaudière ou de votre pompe à chaleur : c'est elle qui fixe la date de votre premier entretien obligatoire.
- ☐ Repérez le robinet d'arrivée d'eau, le tableau électrique et, s'il existe, le robinet de gaz.
- ☐ Étiquetez les disjoncteurs du tableau s'ils ne le sont pas.
- ☐ Vérifiez que votre détecteur de fumée fonctionne, puis déclarez-le à votre assureur habitation.
- ☐ Assurez-vous : en copropriété, l'assurance responsabilité civile est obligatoire. En maison individuelle que vous occupez, elle ne l'est pas, mais elle reste vivement conseillée.
- ☐ Aérez chaque jour et ne coupez jamais la ventilation.

LE CARNET D'INFORMATION DU LOGEMENT

Si le permis de construire de votre résidence a été déposé depuis le 1er janvier 2023, votre logement a un carnet d'information. Tisserin Promotion vous en remet les éléments au format numérique : plans, schémas des réseaux d'eau, d'électricité et d'aération, matériaux d'isolation, notices des équipements de chauffage, de ventilation et d'eau chaude.

C'est à vous de le tenir à jour : ajoutez-y vos attestations d'entretien. Si vous vendez un jour, vous le remettez à l'acheteur au plus tard à la signature de l'acte de vente.

LA VENTILATION TOURNE JOUR ET NUIT, LAISSEZ-LA FAIRE

La ventilation mécanique contrôlée (VMC) renouvelle l'air en continu : l'air neuf entre par les pièces de vie, l'air humide ressort par la cuisine, la salle de bains et les WC. Dans un logement neuf, bien isolé et étanche à l'air, c'est elle qui tient l'humidité et les moisissures à distance.

LES BONS GESTES

- Ne l'arrêtez jamais, même pendant vos absences.
- Ne bouchez jamais une entrée d'air ni une bouche d'extraction.
- Laissez libre l'espace prévu sous les portes intérieures : c'est par là que l'air circule.
- Aérez en plus chaque jour, 5 à 10 minutes le matin et le soir.
- Ne raccordez jamais une hotte à moteur sur le réseau de la VMC.

L'ENTRETIEN



BOUCHES D'EXTRACTION

Une fois par trimestre

Cuisine, salle de bains, WC : déclipsez la partie amovible, lavez-la à l'eau savonneuse, rincez, remettez-la sans toucher au réglage.



ENTRÉES D'AIR

Régulièrement, avec les bouches

Sur les fenêtres ou les murs : dépoussiérez-les, sans mouiller les parties fixes des entrées d'air hygroréglables.



FILTRES DE VMC DOUBLE FLUX

1 à 2 fois par an

Notamment après la saison des pollens : remplacez-les en suivant la notice.



MOTEUR OU CAISSON

Selon la notice ou le contrat d'entretien

Par un professionnel. En immeuble, si le moteur est collectif, son entretien relève de la copropriété.

LE TEST DE LA FEUILLE Placez une feuille de papier toilette devant une bouche d'extraction : elle doit être attirée. Sinon, nettoyez la bouche, puis contactez notre service après-vente ou votre syndic.

POMPE À CHALEUR ET BALLON THERMODYNAMIQUE : LE BON RYTHME D'ENTRETIEN

Avec la réglementation environnementale RE2020, la chaudière gaz comme chauffage principal a pratiquement disparu des logements neufs. Votre logement peut être équipé d'une pompe à chaleur, d'un ballon thermodynamique, de radiateurs électriques ou d'un raccordement à un réseau de chaleur : votre dossier précise lequel.

ÉQUIPEMENT	ENTRETIEN OBLIGATOIRE	QUI S'EN CHARGE
POMPE À CHALEUR DE CHAUFFAGE	Au moins tous les deux ans pour une puissance de 4 à 70 kW, indiquée sur sa plaque ou sa notice. Le premier, au plus tard deux ans après l'installation	Vous, avec un professionnel qualifié, pour un équipement individuel
POMPE À CHALEUR COLLECTIVE	Un entretien à l'initiative de la copropriété, à un rythme fixé selon sa puissance	Le syndicat des copropriétaires
BALLON THERMODYNAMIQUE QUI PRODUIT SEULEMENT L'EAU CHAUDE DE VOTRE LOGEMENT	Pas d'entretien périodique imposé	Vous, en suivant la notice du fabricant

Contrat d'entretien : il n'est pas obligatoire, l'entretien l'est. Le contrat simplifie simplement les rappels et le dépannage.

LES BONS GESTES

- Gardez l'unité extérieure dégagée : ni feuilles, ni neige, ni objet devant la grille.
- Ne touchez jamais au circuit de fluide frigorigène : seul un professionnel qualifié intervient dessus.
- Conservez chaque attestation d'entretien, pour vos garanties comme pour votre assureur.
- Ballon d'eau chaude : manœuvrez régulièrement le groupe de sécurité comme l'indique la notice, et appelez un professionnel s'il coule en permanence.

LA BONNE TEMPÉRATURE *La réglementation limite l'eau chaude à 50°C aux robinets de la salle de bains et à 60°C dans les autres pièces. Si l'eau sort nettement plus chaude, signalez-le plutôt que de modifier les réglages vous-même.*

CHAUDIÈRE, RADIATEURS, PLANCHER CHAUFFANT : CHAQUE SYSTÈME A SES RÈGLES

SI VOTRE LOGEMENT A	CE QUI EST OBLIGATOIRE	VOS GESTES
UNE CHAUDIÈRE INDIVIDUELLE	Un entretien chaque année civile par un professionnel qualifié, le premier au plus tard l'année civile qui suit l'installation. Attestation à garder au moins 2 ans	Laisser la chaudière accessible, surveiller la pression selon la notice, ne jamais obstruer les aérations
UNE CHAUFFERIE COLLECTIVE	Un entretien à l'initiative de la copropriété	Signaler au syndic un radiateur qui reste froid ou un bruit anormal
UN RACCORDEMENT À UN RÉSEAU DE CHALEUR	Pas d'obligation à votre charge	Signaler au syndic toute baisse de chauffage ou d'eau chaude
DES RADIATEURS À EAU	Rien de particulier	Purger un radiateur dont le haut reste froid ou qui fait du bruit. Ne jamais peindre les purgeurs
DES RADIATEURS ÉLECTRIQUES	Rien de particulier	Les dépoussiérer avant l'hiver, ne jamais les couvrir
UN PLANCHER CHAUFFANT	Rien de particulier	Ne jamais percer le sol, demander conseil avant de changer de revêtement
UN POÊLE OU UN INSERT	Un ramonage du conduit au moins une fois par an, souvent deux selon le règlement de votre département (renseignez-vous en mairie)	Le faire réaliser par un ramoneur qualifié, brûler un combustible sec

BON À SAVOIR *Les équipements changent d'une résidence à l'autre. Le dossier remis avec vos clés et les notices des fabricants font foi pour votre logement.*

LES BONS RÉGLAGES

La réglementation plafonne le chauffage d'un logement occupé à

19°C
en moyenne

PENDANT UNE ABSENCE

16°C au plus pour une absence de 24 à 48 heures, 8°C au-delà.

DANS LES CHAMBRES

Environ 17°C suffisent la nuit.

UNE CONSIGNE STABLE

Préférez-la, avec la programmation de votre thermostat, à des changements fréquents.

QUAND VOUS AÉREZ

Baissez le chauffage de la pièce pendant ce temps.

MONOXYDE DE CARBONE *Avec un appareil à combustion (chaudière, poêle), si des maux de tête, des nausées ou des vertiges apparaissent : aérez, arrêtez les appareils et appelez les secours au 18 ou au 112.*

ÉLECTRICITÉ ET SÉCURITÉ : LES RÉFLEXES QUI PROTÈGENT

LE TABLEAU ÉLECTRIQUE

- Chaque circuit a son disjoncteur, et les interrupteurs différentiels protègent les personnes. Étiquetez-les pour savoir quoi couper.
- Coupez le courant avant de toucher à une prise, un interrupteur ou un luminaire.
- Un disjoncteur saute : débranchez les appareils du circuit, réenclenchez, puis rebranchez-les un à un pour trouver le coupable.
- Ne remplacez jamais un disjoncteur par un disjoncteur de calibre supérieur.

LE DÉTECTEUR DE FUMÉE

- Chaque logement doit en compter au moins un. Son entretien et son remplacement reviennent à l'occupant.
- Testez-le régulièrement avec son bouton, remplacez la pile dès qu'il le signale et l'appareil à la date indiquée dessus.
- Déclarez-le à votre assureur habitation.
- Ne le peignez pas et ne le couvrez pas.

- Le disjoncteur général saute souvent : trop d'appareils fonctionnent en même temps. Voyez avec votre fournisseur si la puissance de votre abonnement est adaptée.
- Appuyez de temps en temps sur le bouton test des interrupteurs différentiels, comme l'indique leur notice : ils doivent se déclencher.
- Ne surchargez pas les multiprises et ne touchez jamais un appareil branché avec les mains mouillées.

LA RECHARGE D'UN VÉHICULE ÉLECTRIQUE

- Si votre place est équipée ou pré-équipée, faites raccorder et entretenir la borne par un électricien qualifié pour les bornes de recharge (qualification IRVE).
- En copropriété, l'occupant d'une place de parking privative peut l'équiper à ses frais d'un point de recharge : parlez-en d'abord à votre syndic.
- Ne rechargez jamais un véhicule sur une rallonge.

SALLE DE BAINS ET WC : L'EAU, LE CALCAIRE ET LES JOINTS



SANITAIRES ET ROBINETTERIE

Au quotidien

Des produits doux, puis un rinçage à l'eau claire, sans abrasif ni produit acide sur la robinetterie. Ne serrez pas les robinets à fond : les joints s'useraient plus vite.



LES WC

Au quotidien

Rien d'autre que du papier toilette : lingettes, cotons et protections bouchent les canalisations.



MOUSSEURS ET POMME DE DOUCHE

Régulièrement

Détartrez-les dans du vinaigre blanc dilué. Le mousseur, c'est le petit filtre au bout du robinet.



JOINTS SILICONE

Chaque trimestre

Autour de la baignoire, de la douche et du lavabo, un joint fendu laisse passer l'eau derrière le carrelage. Refaites-le dès qu'il se décolle.



SIPHONS ET TRAPPES

Dès que l'eau s'écoule mal

Dévissez et nettoyez le siphon, en préférant la ventouse aux produits agressifs. Laissez accessibles les trappes sous la baignoire ou derrière le WC.



ROBINET D'ARRIVÉE D'EAU

De temps en temps

Manœuvrez-le pour qu'il ne se grippe pas. C'est lui que vous coupez avant toute intervention.

LES SIGNAUX À NE PAS IGNORER

- Un filet d'eau permanent dans la cuvette : le joint de la chasse est entartré ou le flotteur déréglé.
- Un robinet qui goutte : joint ou cartouche à changer.
- Une tache d'humidité au plafond de la pièce du dessous : prévenez tout de suite votre voisin et le syndic.

DÉTECTER UNE FUITE

Relevez votre compteur d'eau le soir, puis le lendemain matin avant d'ouvrir un robinet. Si l'index a bougé, une fuite existe quelque part.

CUISINE : LA HOTTE, L'ÉVIER ET LE TRI AU QUOTIDIEN



LA HOTTE

À chaque cuisson

Allumez-la avant de cuisiner et laissez-la tourner quelques minutes après. Elle ne se raccorde jamais au réseau de la VMC.



LES FILTRES DE LA HOTTE

Régulièrement, et selon la notice

Lavez le filtre à graisses à l'eau chaude savonneuse. Sur une hotte à recyclage, remplacez le filtre à charbon comme l'indique la notice.



LA BOUCHE D'EXTRACTION

Chaque trimestre

C'est la plus exposée aux graisses : nettoyez-la avec soin à chaque fois.



L'ÉVIER

Au quotidien

Ni graisse ni huile dans l'évier : laissez-les refroidir, puis jetez-les à la poubelle. Essuyez l'eau qui stagne près des joints et autour de l'évier.



LE PLAN DE TRAVAIL

Selon son fabricant

Pour les plats chauds et les produits d'entretien, suivez les consignes du fabricant de votre plan de travail.



L'ÉLECTROMÉNAGER, S'IL EST FOURNI

Selon la notice

Gardez notices et garanties du fabricant avec votre dossier. Avant d'appeler un réparateur, vérifiez l'alimentation électrique, l'arrivée d'eau et les filtres. Dégivrez réfrigérateur et congélateur dès qu'une couche de givre se forme.

LE TRI Depuis le 1er janvier 2024, votre collectivité doit vous proposer une solution pour trier vos biodéchets (épluchures, restes de repas) : composteur, bac dédié ou point de collecte. Les consignes changent d'une commune à l'autre : consultez le site de la vôtre.

SOLS, MURS ET PLAFONDS : FIXER, NETTOYER, CHANGER SANS RIEN ABÎMER

REVÊTEMENT	ENTRETIEN COURANT	À ÉVITER
CARRELAGE, GRÈS CÉRAMÉ	Eau chaude et détergent neutre, puis rinçage	Les cires et produits gras, qui encrassent la surface
PARQUET VITRIFIÉ, SOL STRATIFIÉ	Aspirateur, serpillière bien essorée	L'eau en excès, les abrasifs
SOL SOUPLE (VINYLE, PVC)	Eau et quelques gouttes de liquide vaisselle ou de vinaigre blanc	Les solvants, les meubles lourds traînés au sol
MOQUETTE	Aspirateur régulier. Sur une tache, tamponner sans frotter	Les produits javellisés

LES MURS ET LES PLAFONDS

- Dépoussiérez les peintures, lessivez-les doucement à l'eau claire, et testez tout produit sur une zone discrète.
- Des fissures fines peuvent apparaître sur les enduits ou aux jonctions des plaques les premiers mois. Signalez-les à notre service après-vente : il vous dira si elles relèvent d'une garantie.

FIXER SANS RISQUE

- Identifiez le support avant de percer : béton, plaque de plâtre ou cloison alvéolaire.
- Choisissez une cheville adaptée au support et à la charge, indiquée sur son emballage. Pour un meuble lourd, demandez conseil à un professionnel.
- Repérez les passages de gaines et de canalisations avant de percer.
- Ne percez jamais un sol équipé d'un plancher chauffant, ni les cadres de fenêtres : l'étanchéité et les garanties en dépendent.

EN IMMEUBLE *Un nouveau revêtement de sol doit isoler du bruit au moins aussi bien que celui d'origine, pour ne pas gêner vos voisins du dessous.*



FENÊTRES, VOILETS ET PORTES : DU NETTOYAGE ET UN PEU DE GRAISSE

LES FENÊTRES

Au printemps

Plus souvent en bord de mer ou près d'une zone industrielle, où embruns et poussières sont plus agressifs. Cadres et vitrages : eau savonneuse, rinçage, séchage, jamais d'abrasif. Gardez propres les rainures et les trous d'évacuation d'eau, en bas des cadres. Graissez les pièces métalliques de la quincaillerie (paumelles, crémones), sauf celles en matière synthétique. Un vitrage cassé se remplace à l'identique : il a été choisi pour ses performances thermiques, acoustiques et de sécurité.

LES VOILETS

Au printemps, les coulisses

Nettoyez les coulisses des volets roulants. Ne forcez jamais un volet bloqué par le gel. En été, fermez les volets côté soleil aux heures chaudes : le logement reste frais plus longtemps.

LES PORTES

Quand une porte grince

Resserrez les vis des poignées et graissez légèrement les gonds. Laissez l'espace prévu sous les portes intérieures, il sert à la ventilation. La porte palière est conçue pour résister au feu et isoler du bruit : ne la modifiez pas, et en cas de changement de serrure, choisissez une serrure de performance équivalente.

EN IMMEUBLE *Changer l'aspect extérieur des fenêtres ou des volets (couleur, forme) demande l'accord de l'assemblée générale des copropriétaires. Le règlement de copropriété peut aussi imposer une couleur de volets.*

CÔTÉ EXTÉRIEUR : BALCON, JARDIN, TOITURE

EN APPARTEMENT

- Dégagez les évacuations d'eau du balcon ou de la terrasse (siphons de sol, barbacanes) : feuilles et terre les bouchent vite.
- Ne percez jamais le sol, le garde-corps ni l'étanchéité d'une terrasse.
- Posez les jardinières sur des supports, sans boucher les évacuations.
- Avant d'installer un claustra, un store ou un aménagement fixe, vérifiez le règlement de copropriété.
- Signalez sans attendre toute trace d'infiltration sous une terrasse.

EN MAISON

- Videz gouttières et descentes après la chute des feuilles, et vérifiez que l'eau s'écoule bien.
- Ouvrez les regards d'eaux pluviales de votre terrain et retirez les dépôts : leur entretien vous revient. Au-delà de votre limite de propriété, adressez-vous à la mairie.
- Inutile de monter sur la toiture : après une tempête, regardez depuis le sol s'il manque des tuiles et faites intervenir un couvreur.
- Combles non aménageables : n'y entrez qu'en cas de besoin, et n'y stockez rien.
- Façade : un lavage à l'eau et une brosse souple suffisent. Évitez le nettoyeur haute pression, qui peut abîmer l'enduit.
- Pompe à chaleur ou panneaux solaires : gardez l'unité extérieure dégagée et suivez la notice, sans monter sur le toit.



EN COPROPRIÉTÉ, QUI S'OCCUPE DE QUOI

En immeuble, vous êtes propriétaire de votre logement et copropriétaire des parties communes. Le règlement de copropriété, remis lors de votre achat, précise ce qui relève de l'un ou de l'autre : en cas de doute, c'est lui qui tranche.

À VOUS : LES PARTIES PRIVATIVES

À TOUS : LES PARTIES COMMUNES

Cloisons non porteuses, portes intérieures

Gros œuvre : structure, murs porteurs

Revêtements de sol et des murs

Halls, couloirs, escaliers, locaux communs

Installations électriques et sanitaires de votre logement

Équipements communs et leurs canalisations, y compris quand elles traversent votre logement

Équipements de cuisine et de salle de bains

Coffres, gaines, têtes de cheminées, jardins, voies d'accès

Fenêtres, volets et balcons : selon les règlements, ils peuvent être privatifs, communs, ou communs à usage privatif. Vérifiez le vôtre.

LES ACTEURS

- Le syndic gère l'immeuble au quotidien et fait entretenir les parties communes et les équipements collectifs. Il tient le carnet d'entretien de l'immeuble, que vous pouvez consulter en ligne.
- L'assemblée générale réunit les copropriétaires au moins une fois par an. Elle vote le budget et les travaux.
- Vous : votre logement, votre vote en assemblée générale, et le signalement au syndic de tout souci dans les parties communes.



VOS TRAVAUX : LES RÈGLES DE L'IMMEUBLE

POSSIBLES SANS AUTORISATION, DANS LE RESPECT DU RÈGLEMENT

Peindre, poser du papier peint

Changer la cuisine ou la salle de bains

Changer un revêtement de sol, à isolation phonique au moins égale

SOUMIS À L'ACCORD DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les travaux qui touchent les parties communes, comme percer un mur porteur ou une gaine

Les travaux qui modifient l'aspect extérieur : fenêtres, volets, climatisation, conduit

Les travaux qui changent la destination de l'immeuble ou portent atteinte aux droits des voisins : accord de tous les copropriétaires

AVANT DE COMMENCER *Demandez l'autorisation. Des travaux réalisés sans l'accord nécessaire peuvent devoir être défaits à vos frais.*

UNE QUESTION JURIDIQUE *L'Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL) de votre département répond gratuitement.*



EN CAS DE DÉGÂT DES EAUX

Chaque copropriétaire, qu'il occupe son logement ou le loue, doit être assuré en responsabilité civile.

C'est elle qui répare les dommages que votre logement pourrait causer à l'immeuble ou à vos voisins.

1

COUPEZ L'EAU

Et limitez les dégâts.

2

PRÉVENEZ

Le voisin concerné, et le syndic si les parties communes sont touchées.

3

DÉCLAREZ LE SINISTRE

À votre assureur, dans les 5 jours ouvrés. Le constat amiable dégât des eaux n'est pas obligatoire, mais il accélère le dossier.

4

ATTENDEZ L'ACCORD DE L'ASSUREUR

Avant les réparations définitives, et gardez les factures des réparations d'urgence.



AVANT DE PARTIR : LA LISTE POUR UN DÉPART SEREIN

POUR QUELQUES JOURS

- ☐ Réduisez le chauffage : 16°C au plus pour une absence de 24 à 48 heures, 8°C au-delà. Le mode absence ou hors-gel de votre thermostat fait le travail.
- ☐ Laissez la VMC tourner.
- ☐ Fermez fenêtres et volets.

À VOTRE RETOUR

- ☐ Rouvrez l'arrivée d'eau et laissez couler l'eau froide et l'eau chaude quelques minutes à chaque robinet.
- ☐ Relancez le chauffage et le ballon d'eau chaude.

POUR UNE LONGUE ABSENCE

- ☐ Fermez le robinet d'arrivée d'eau.
- ☐ Mettez le ballon d'eau chaude en mode absence ou à l'arrêt, comme l'indique sa notice.
- ☐ Ne coupez pas le disjoncteur général si le chauffage hors-gel, le réfrigérateur ou la VMC doivent fonctionner : coupez seulement les circuits inutiles.
- ☐ Si vous videz et arrêtez le réfrigérateur, laissez sa porte entrouverte.
- ☐ Vérifiez que votre assurance habitation couvre le vol.



LE CALENDRIER DE L'ENTRETIEN

LES OBLIGATIONS D'ABORD

RYTHME	CE QU'IL FAUT FAIRE	QUI
CHAQUE ANNÉE CIVILE	Entretien de la chaudière, s'il y en a une	Un professionnel qualifié
AU MOINS UNE FOIS PAR AN	Ramonage du conduit d'un poêle ou d'un insert, souvent deux fois selon votre département	Un ramoneur qualifié
AU MOINS TOUS LES DEUX ANS	Entretien de la pompe à chaleur de chauffage	Un professionnel qualifié
AU MOINS UNE FOIS PAR AN, EN IMMEUBLE	Assemblée générale des copropriétaires	Le syndic convoque, vous votez

LES GESTES, AU FIL DES SAISONS

Notre suggestion pour ne rien oublier : un petit rendez-vous à chaque saison, calé sur le nettoyage trimestriel des bouches de ventilation.

QUAND	CE QU'IL FAUT FAIRE
CHAQUE JOUR	Aérer 5 à 10 minutes le matin et le soir. Laisser la VMC tourner
CHAQUE TRIMESTRE	Nettoyer les bouches d'extraction, dépoussiérer les entrées d'air, contrôler les joints silicone et les évacuations du balcon
AU PRINTEMPS	Laver fenêtres et coulisses de volets, graisser la quincaillerie
EN FIN D'ÉTÉ	Remplacer les filtres de la VMC double flux après la saison des pollens (1 à 2 fois par an)
À L'AUTOMNE	Vider les gouttières après la chute des feuilles, dégager l'unité extérieure de la pompe à chaleur, purger les radiateurs à eau si besoin, dépoussiérer les radiateurs électriques, prendre rendez-vous pour l'entretien obligatoire
SELON LA NOTICE	Groupe de sécurité du ballon, filtre à charbon de la hotte, pile et date de remplacement du détecteur de fumée, électroménager

MON CARNET DE SUIVI

À remplir au fil des interventions, et à ranger avec votre carnet d'information du logement.

ÉQUIPEMENT	MISE EN SERVICE LE	DERNIER ENTRETIEN LE	PROCHAIN ENTRETIEN AVANT LE	INTERVENANT	ATTESTATION RANGÉE
CHAUDIÈRE OU POMPE À CHALEUR					Oui / Non
BALLON D'EAU CHAUDE					Oui / Non
VMC (FILTRES, MOTEUR)					Oui / Non
CONDUIT DE FUMÉE					Oui / Non
DÉTECTEUR DE FUMÉE (PILE, APPAREIL)					Oui / Non
HOTTE (FILTRE)					Oui / Non
BORNE DE RECHARGE					Oui / Non

MES CONTACTS UTILES

QUI	COORDONNÉES
SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ	
ASSUREUR HABITATION, NUMÉRO DE CONTRAT	
CHAUFFAGISTE OU ENTREPRISE DE MAINTENANCE	
TISSERIN PROMOTION, SERVICE APRÈS-VENTE	tisserin-promotion.com/contact

VOS QUESTIONS

De la buée sur mes vitres le premier hiver, c'est normal ?

Un logement neuf sèche encore, et la buée signale surtout une ventilation insuffisante. Aérez chaque jour, vérifiez que les bouches et entrées d'air sont propres et dégagées. Si elle persiste, contactez notre service après-vente.

Un contrat d'entretien est-il obligatoire ?

Non. Ce qui est obligatoire, c'est l'entretien : chaque année civile pour une chaudière, au moins tous les deux ans pour une pompe à chaleur. Gardez les attestations : en cas d'accident avec un appareil mal entretenu, l'assureur peut refuser de vous indemniser.

Après la première année, à qui signaler un défaut ?

Toujours à notre service après-vente, qui vous oriente. Un équipement démontable reste couvert au moins deux ans. Un défaut grave relève de la décennale et de l'assurance dommages-ouvrage : à compter de la réception de votre déclaration, l'assureur a 60 jours pour prendre position et 90 jours pour faire une offre d'indemnisation.

À quoi sert le carnet d'information du logement ?

Il rassemble plans, réseaux, matériaux d'isolation et notices des équipements, pour faciliter l'entretien et les futurs travaux. Vous le tenez à jour et vous le remettez à l'acheteur si vous vendez.

Ma pompe à chaleur doit-elle être entretenue tous les ans ?

La réglementation impose un entretien au moins tous les deux ans pour une pompe à chaleur de chauffage de 4 à 70 kW, et le premier au plus tard deux ans après l'installation. Un ballon thermodynamique qui ne chauffe que l'eau de votre logement n'y est pas soumis : suivez sa notice.

Une fuite chez moi abîme l'appartement du dessous. Qui paie ?

Votre assurance habitation : en copropriété, la responsabilité civile est obligatoire. Déclarez le sinistre dans les 5 jours ouvrés, et remplissez si possible un constat amiable avec votre voisin.

Puis-je changer mes fenêtres ou poser une climatisation en immeuble ?

Oui, avec l'accord de l'assemblée générale des copropriétaires, parce que ces travaux modifient l'aspect extérieur de l'immeuble. Demandez au syndic d'inscrire votre projet à l'ordre du jour, et attendez le vote avant de commencer.

RESTONS EN CONTACT

Une question, un désordre à signaler : écrivez-nous, notre service après-vente vous oriente.



VOTRE CONSEILLER

Il reste à votre écoute après la remise des clés et vous oriente vers le bon interlocuteur.



VOTRE ESPACE CLIENT

monespaceclient.tisserin-promotion.com



NOUS ÉCRIRE

tisserin-promotion.com/contact



EN CAS D'URGENCE

Pompiers 18, Samu 15, numéro d'urgence européen 112

LES GUIDES DU NOUVEAU PROPRIÉTAIRE

1

DE LA RÉSERVATION AU NOTAIRE

2

SIGNER CHEZ LE NOTAIRE

3

PENDANT LE CHANTIER

4

LA REMISE DES CLÉS

5

BIEN VIVRE CHEZ SOI

Document d'information à jour au 30 septembre 2026. Il ne remplace ni votre contrat de réservation ni votre acte de vente, qui seuls font foi. Pour l'entretien, les textes en vigueur et les notices de vos équipements prévalent. Illustrations non contractuelles. Tisserin Promotion, filiale du groupe Tisserin.