



Sonja PLACE répond depuis de nombreuses années, avec compétence et bonne humeur, aux questions de nos futurs clients.

Voici celles qui lui sont le plus fréquemment posées.

Votre projet

- **Je n'ai pas de terrain. Pouvez-vous m'aider dans mes recherches ?**
Nous tenons à jour un important fichier de terrains de construction dans la région. Il s'agit de terrains disponibles ou à l'état de projet. N'hésitez pas à nous consulter, nous saurons également vous conseiller en fonction du type de projet que vous envisagez, afin que le terrain et la maison soient le mieux adaptés l'un pour l'autre.
- **Quel est le secteur géographique d'intervention de Maisons Hanau ?**
Notre secteur géographique comprend le département du Bas-Rhin ainsi que la région de Bitche et de Sarrebourg. Nous limitons volontairement l'étendue de notre secteur géographique afin de garder le contrôle de la qualité, ainsi qu'une relation de proximité avec nos clients. Si vous avez un terrain, ou si vous êtes à la recherche du foncier, n'hésitez pas à nous contacter.
- **Je souhaite faire construire une maison, mais je ne sais pas par où commencer dans mes démarches.**
Nous vous conseillons de commencer par cerner le budget que vous souhaitez mobiliser pour la globalité de votre projet, en contactant votre banque. Menez ensuite, en parallèle, la recherche du terrain et la consultation du constructeur. En effet, tant sur le plan technique que financier, il est préférable d'élaborer un projet dans lequel le terrain et la maison sont adaptés l'un à l'autre. Pour éviter les surprises financières, exigez un contrat de construction conforme à la loi du 19 décembre 1990. Cette formule est la seule à vous apporter une garantie du prix et du délai.
- **Puis-je apporter des modifications par rapport aux modèles de maisons de votre documentation ?**
Bien entendu. Les nombreux modèles de notre documentation constituent une base de départ pour votre projet personnalisé. Ils ont l'avantage de vous faire connaître d'emblée le prix de très nombreuses possibilités d'aménagement. Chez Maisons Hanau, votre projet est dessiné en fonction de vos souhaits. N'hésitez pas à nous contacter : l'étude personnalisée de votre projet sera réalisée sans engagement de votre part.
- **Est-ce que vos architectes personnalisent les plans ?**
Maisons Hanau fait appel systématiquement à un véritable architecte. La collaboration exclusive entre Maisons Hanau et le cabinet d'architecture Keller, depuis de très nombreuses années, est la garantie d'une véritable approche architecturale de votre projet.

- **Est-ce que je peux réaliser certains travaux moi-même ?**

Nos maisons sont livrées clés en mains, c'est-à-dire que vous n'avez rien à faire vous-même. Vous pourrez constater que nos prix sont particulièrement compétitifs en la matière. Vous avez cependant la possibilité de faire les travaux de décoration vous-même si vous le souhaitez.

Toutefois, si vous financez votre construction par un emprunt, et que vous payez un loyer jusqu'à votre emménagement, pensez à tenir compte du fait que la durée de vos propres travaux s'ajoutera au délai de construction prévu au contrat, et qu'il faudra donc prévoir des loyers et des intérêts bancaires supplémentaires. Au bout du compte, cela peut se traduire par une fausse économie.

Les maisons de la nouvelle gamme Essentiel sont livrées prêtes à finir. Il est possible, bien entendu, de les obtenir également clés en mains.

N'hésitez pas à nous consulter pour toute demande spécifique.

- **Vos maisons sont-elles construites en matériaux traditionnels ?**

Les Maisons Hanau ne sont pas des maisons préfabriquées ! Elles sont construites avec les matériaux et les procédés de construction traditionnels de notre région : murs de cave en béton hydrofuge, façades en briques rouge en terre cuite, planchers traditionnels de type poutrelles-hourdis avec hourdis en terre cuite dans les parties habitées, enduit plâtre traditionnel au plafond, charpente en bois massif traitée fongicide et insecticide, chapes au rez-de-chaussée et à l'étage, sol de cave entièrement bétonné, isolation thermique, crépissage traditionnel en deux couches, y compris la teinte de finition, etc.

Les matériaux mis en œuvre sont par ailleurs sélectionnés et contrôlés en conformité avec les exigences de la certification NF Maisons individuelle.

Maisons Hanau propose également de construire votre maison en Thermopierre ou en ossature bois.

- **Comment puis-je me rendre compte de la qualité et du choix des finitions ?**

Pour apprécier la qualité de conception et de construction des Maisons Hanau, rien ne vaut une visite grandeur nature. Notre village expo constitué de trois maisons, situé à Pfaffenhoffen, vous aidera à faire votre choix. Vous pourrez constater de visu le soin apporté à chaque détail de finition. La disposition des pièces, les différentes possibilités d'aménagements, les matériaux utilisés : autant d'idées à piocher pour élaborer à votre tour un projet personnalisé. Pour visiter le village Maisons Hanau, sur rendez-vous, contactez-nous.

Vous pouvez également apprécier l'étendue du choix offert par Maisons Hanau en termes de carrelage, sanitaire, papier-peint, etc, en visitant les salles d'exposition de nos fournisseurs. Ce sont de véritables partenaires, que Maisons Hanau a sélectionné pour l'étendue du choix qu'ils proposent et pour la qualité de leur accueil et de leurs conseils professionnels en matière de décoration.

- **Qui contrôle la qualité des matériaux et des travaux ?**

Les matériaux sont sélectionnés par notre service technique, en conformité avec les règles de construction en vigueur, et en ne retenant que des matériaux répondant aux critères de la certification NF Maison Individuelle.

Maisons Hanau contrôle la conformité des matériaux et la qualité de leur mise en œuvre à chaque étape de la construction, suivant un plan de contrôle intégré à notre système qualité, validé par AFAQ-AFNOR, organisme certificateur attribuant la certification NF Maison individuelle.

Les constructions Maisons Hanau font également l'objet de contrôles réguliers sur site, par des experts indépendants missionnés directement par l'organisme certificateur.

- **Quelle est la qualité de l'isolation thermique ?**

L'isolation thermique de nos maisons permet d'assurer les hautes performances et les basses consommations énergétiques imposées par la nouvelle réglementation thermique en vigueur, en conformité avec les engagements du protocole de Kyoto. Pour chacune de nos maisons, nous faisons réaliser une étude thermique personnalisée par un ingénieur thermicien agréé. Ainsi, en choisissant Maisons Hanau, vous avez la certitude que les besoins énergétiques de votre maison seront parfaitement maîtrisés.

La parfaite mise en œuvre des isolants est validée par un test d'étanchéité à l'air, que Maisons Hanau fera réaliser à la fin de la construction, et qui permettra de valider le label Hautes Performances Energétiques qui vous sera délivré par un organisme certificateur indépendant.

Enfin, au-delà de l'excellente isolation thermique déjà prévue par la réglementation thermique actuelle, Maisons Hanau vous propose d'investir dans une isolation thermique renforcée, parmi l'un des packs Renfisol permettant de réduire encore davantage les besoins en chauffage de votre maison, et qui sont à la base de nos solutions BBC-effinergie.

- **Puis-je choisir mon mode de chauffage ?**

Bien sûr ! Notre tarif est basé sur un chauffage Vivrélec performant, qui est le mode de chauffage actuellement le plus répandu en construction individuelle neuve. Nous pouvons vous proposer tous les autres modes de chauffage à des conditions très compétitives : géothermie, pompe à chaleur, gaz, solaire, bois, plancher chauffant... c'est vous qui choisissez !

L'installation de chauffage de votre choix sera dimensionnée par un ingénieur thermicien agréé, afin d'en valider la conformité par rapport à la réglementation thermique en vigueur. Ainsi, en choisissant Maisons Hanau, vous avez la certitude que les besoins énergétiques de votre maison seront parfaitement maîtrisés.

- **Proposez-vous des chauffages utilisant les énergies renouvelables ?**

Nous pouvons équiper votre maison d'une solution solaire, géothermique, photovoltaïque, bois, pompe à chaleur, éolienne, etc. N'hésitez pas à nous consulter.

- **Clés en mains, ça veut dire quoi ?**

Pour l'élaboration des prix figurant dans notre tarif, les finitions et prestations suivantes sont incluses : carrelage, revêtements de sols, sanitaire, peinture intérieure et extérieure, papiers peints, crépi traditionnel teinté dans la masse, chauffage Vivrélec (plancher chauffant pour certains modèles). Autrement dit, la maison est prête à être habitée.

Bien entendu, si vous souhaitez modifier tout ou partie des prestations, ou opter pour un autre mode de chauffage, cela est parfaitement possible.

Nous nous ferons un plaisir de vous exposer toute l'étendue de nos prestations plus en détail. N'hésitez pas à nous contacter.

Quelques mots à propos de l'appellation « prêt à décorer », que vous rencontrerez peut-être au cours de vos démarches : il s'agit d'un concept pour lequel il n'existe pas de définition légale, et dont le contenu peut correspondre à des réalités très différentes. Dans le cas où vous souhaiteriez faire des travaux de décoration vous-même, Maisons Hanau se base toujours sur le prix d'une maison clés en mains, puis nous vous expliquons, en détail, ce que nous déduisons. Ainsi, les prestations sont clairement définies. Par exemple, si vous souhaitez poser vous-même un revêtement de sol dans une chambre, il est important de connaître la qualité du support sur lequel vous poserez. Chez Maisons Hanau, le support sera constitué d'une chape lissée, car seul le revêtement de sol aura été déduit.

En résumé, si vous souhaitez comparer des prix de maisons, faites-le sur la base des tarifs clés en mains : c'est la méthode de comparaison la plus fiable.

- **Qu'est ce qui est inclus dans le prix ?**

Le prix d'une maison varie, bien évidemment, en fonction de l'étendue des prestations mises en œuvre, auxquelles vous êtes libres d'apporter les modifications que vous souhaitez, suivant vos goûts ou vos besoins. Certaines prestations, qui sont parfois « oubliées » dans les tarifs de constructeurs sont incluses dès l'origine. Ainsi, chez Maisons Hanau, l'assainissement intérieur complet, y compris au sous-sol et jusqu'à l'extérieur de la maison, le conduit de fumée maçonné partant du sous-sol, avec habillage de la souche en tôle laquée, le sol de cave entièrement bétonné, les murs de cave en béton hydrofuge, sont inclus dans nos prestations dès le départ.

Bien entendu, le prix comprend également l'élaboration complète de votre projet, du dossier de permis de construire, des démarches administratives liées à la construction et aux raccordements, à la délivrance du certificat de conformité, le suivi, la coordination et le contrôle des travaux. Est également incluse la réalisation d'une étude thermique personnalisée par un ingénieur thermicien agréé afin de valider que la qualité de l'isolation thermique et de l'installation de chauffage sont aptes à assurer les performances et les consommations énergétiques fixées par la réglementation thermique en vigueur (RT 2000). N'hésitez pas à nous demander plus d'explications.

- **Qu'est ce qui n'est pas inclus dans le prix ?**

Certains éléments ne peuvent pas être inclus dès l'origine dans un tarif général, car ils dépendent du terrain, ou de règles techniques ou administratives variables suivant les sites et les communes. C'est le cas, en particulier, des réseaux de raccordement entre l'extérieur de la maison et les réseaux publics, ou l'adaptation à certaines natures géologiques de terrains, ou des normes parasismiques en vigueur dans certaines zones, ou encore des prescriptions d'assainissement particulières, en fonction de l'organisme qui gère le réseau d'assainissement.

Nos techniciens étudieront, en fonction des caractéristiques et de la localisation de votre construction, toutes les dispositions techniques requises, et vous en dresseront un détail chiffré au cours de l'élaboration de votre plan de financement, afin que tout soit bien clair. Chez Maisons Hanau, vous disposerez de toutes les informations avant de vous engager.

Pour une étude personnalisée, il suffit de nous contacter.

- **Les aménagements extérieurs sont-ils compris dans le prix ?**

Le prix de nos maisons comprend la remise en place, autour de la maison, des terres issues de l'excavation. Les aménagements paysagers tels que les pavages, murets, plantations, engazonnement, etc, peuvent faire l'objet d'un chiffrage annexe. Vous pouvez aussi confier ce type de travaux à un paysagiste, après la remise des clés de votre maison.

- **Quel délai total faut-il prévoir avant de pouvoir emménager ?**

Tout d'abord, votre projet mérite d'être mis parfaitement au point, tant sur le plan technique que financier. Ce n'est qu'à partir de ce moment-là que vous signez un contrat. La construction peut démarrer lorsque les conditions suspensives prévues par la loi sont remplies (obtention du permis de construire, obtention du prêt, propriété du terrain, etc). Le délai moyen constaté pour ces formalités, dont la plupart ne dépendent pas de nous, est de quatre mois. Une fois la construction démarrée, commence à courir le délai de construction prévu au contrat. Il est généralement compris entre dix et douze mois, en fonction de la taille de la maison. Dans la pratique, Maisons Hanau livre couramment la maison bien en avance sur ce délai.

- On m'a dit que l'assurance « Dommages-Ouvrage » n'est pas obligatoire. Qu'en est-il réellement?

L'assurance dommages-ouvrage est obligatoire (loi du 4 janvier 1978, dite loi Spinetta). Vous prendriez des risques importants à ne pas la souscrire.

Vous devez obligatoirement souscrire, avant le début des travaux, une assurance « dommages-ouvrage ». Cette obligation est l'une des conditions de validité du contrat de construction de maison individuelle.

Cette assurance vous permet, dans l'éventualité d'un sinistre, le paiement rapide des travaux de réparations qui relèvent de la garantie décennale, avant toute recherche de responsabilité. Les conditions fixées par la loi assurent des délais de traitement très rapides.

Si vous ne souscrivez pas cette assurance, vous risquez non seulement des délais d'indemnisation très long ;, mais aussi, en cas de revente de votre maison dans les dix ans qui suivent son achèvement, vous serez personnellement responsable vis-à-vis de l'acheteur de toutes les conséquences résultant du défaut d'assurance.

Chez Maisons Hanau, nous ne construisons pas votre maison sans cette assurance. Ce ne serait pas vous rendre service.

Vos garanties de sérénité

- Quels sont les avantages du contrat de construction de maison individuelle ?

Le « **contrat de construction de maison individuelle** » est régi par une loi (du 19 décembre 1990) dont l'objet est d'offrir une protection toute particulière, assortie de garanties obligatoires, à tous ceux qui confient la construction de leur maison à un professionnel.

En particulier, le prix, le délai, l'achèvement de la construction et le remboursement de l'acompte payé (en cas de non obtention du prêt, par exemple), sont obligatoirement garantis par un organisme de caution indépendant et agréé.

Si vous le souhaitez, votre conseiller Maisons Hanau pourra vous expliquer toute l'étendue de ces garanties plus en détail. N'hésitez pas à nous contacter.

- Le délai de construction est-il garanti ?

Le délai de construction fait l'objet, d'une part de pénalités de retard prévues par contrat, et d'autre part d'une garantie de livraison à prix et délai convenu, délivrée par un organisme de caution indépendant et agréé.

Pour de plus amples détails, contactez-nous, nous nous ferons un plaisir de vous renseigner.

- **Le prix est-il ferme et forfaitaire ?**

Oui. Le prix est connu dès la signature du contrat. Une fois la construction démarrée, il ne peut changer que si vous demandez des modifications. Dans ce cas, les modifications ne sont exécutées que si vous en avez accepté le prix à l'avance, par un avenant au contrat. Ainsi, vous êtes à l'abri des surprises.

Par ailleurs, le prix fait l'objet d'une garantie de livraison à prix et délai convenu, délivrée par un organisme de caution indépendant et agréé. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous contacter.

- **L'adaptation de la maison à mon terrain est-elle prise en compte dans ce prix ?**

Votre interlocuteur chez Maisons Hanau est un technicien. Il procède systématiquement à une étude et à des relevés détaillés du terrain, pendant la phase d'élaboration de votre projet.

Toutes les mesures techniques liées aux caractéristiques du sol sont définies et chiffrées avant la signature du contrat. Ainsi, vous êtes à l'abri de toute surprise.

- **La certification NF Maison Individuelle, qu'est-ce que c'est ?**

Elle résulte de la volonté, de la part de Maisons Hanau, de garantir une qualité et une transparence totales vis-à-vis de ses clients.

Vous connaissez probablement les certifications qualité de type ISO 9000 : la certification NF Maison Individuelle, délivrée sous mandat d'AFAQ-AFNOR, est une certification spécifiquement conçue pour la maison individuelle neuve, et dont le champ de certification est plus étendu. Ainsi les caractéristiques certifiées sont les suivantes :

- L'organisation interne de Maisons Hanau ;
- La transparence des relations avec les clients ;
- La conformité du contrat de construction avec la loi ;
- La conception, la réalisation et le choix des matériaux des maisons ;
- La sélection et le suivi des entreprises intervenant pour Maisons Hanau ;
- La conformité des maisons avec la réglementation technique en vigueur ;
- Le service après vente.

Concrètement, Maisons Hanau fait l'objet de deux types de contrôles réguliers :

- Des audits de son organisation, par des auditeurs.
- Des vérifications, sur les chantiers de construction, par des experts de la construction.

Chez Maisons Hanau, nous pensons que la certification, outre les garanties qu'elle offre à nos clients, est un outil de progrès permanent.

- **On m'a parlé d'une garantie de livraison à prix et délai convenu, délivrée par un organisme d'assurance agréé. Avec Maisons Hanau, est-ce que je bénéficie de cette garantie ?**

Oui. Toutes nos maisons sont réalisées avec une telle garantie. C'est l'une des très nombreuses conditions d'obtention de la certification NF Maison Individuelle.

Un exemplaire de cette garantie est joint au contrat.

- **Pouvez-vous me proposer l'assurance Dommages-Ouvrage obligatoire à un taux avantageux ?**

Oui. Les compagnies d'assurance nous connaissant bien depuis de très nombreuses années, vous pouvez profiter de notre excellente cotation et bénéficier d'un taux extrêmement avantageux. Pour plus de détails, n'hésitez pas à nous contacter.

- **Je suis inquiet(e) à l'idée de payer un acompte avant le début des travaux.**

Si, pour une raison ou pour une autre, votre projet de construction ne se concrétise pas (par exemple si vous n'obteniez pas votre prêt), l'acompte que vous avez payé à la signature du contrat vous est intégralement restitué.

Maisons Hanau est titulaire d'une garantie de remboursement d'acompte, dont un exemplaire est joint à chaque contrat. Cette garantie revêt la forme d'une caution, délivrée par un organisme agréé.

- **Lire un contrat c'est rébarbatif, et je ne suis pas spécialiste. Comment puis-je être sûr(e) que le contrat que je vais signer présente toutes les garanties pour moi ?**

Maisons Hanau utilise exclusivement le contrat de construction de maison individuelle édité par l'UNCM. Chaque exemplaire est numéroté par perforation pour en garantir l'authenticité. Le contenu et les clauses de ce contrat sont conformes aux exigences de la loi du 19 décembre 1990, qui vous apporte une protection maximale. Le contenu du contrat est vérifié et certifié par un organisme externe, dans le cadre de la certification NF Maison Individuelle.

- **Maisons Hanau est un constructeur de maisons individuelles. Quelle est la différence avec un bureau d'études ou un maître d'œuvre ?**

La principale différence est le cadre juridique dans lequel est placée l'opération de construction, et les garanties dont vous bénéficiez (ou ne bénéficiez pas).

Avec un bureau d'études (aussi appelé Maître d'œuvre), ou un architecte, vous achetez une prestation de service, dont l'étendue peut varier considérablement suivant la mission qui lui est confiée. Vous passez ensuite vous-même des contrats avec chacune des entreprises. Ces contrats n'étant pas réglementés, la plus grande vigilance s'impose. Certaines garanties sont impossibles à obtenir avec cette formule, en particulier la garantie d'achèvement à prix et délai convenu.

Chez un constructeur de maisons individuelles, vous achetez une maison. Le constructeur gère toutes les étapes, depuis l'élaboration du permis, jusqu'à la remise des clés. Tout ceci dans le cadre du « contrat de construction de maison individuelle », qui fait l'objet d'une protection toute particulière par la loi, et obligatoirement assorti de garanties strictement réglementées. De plus, le travail du constructeur ne s'arrête pas à la remise des clés de votre maison: Il assure un véritable service après-vente.

Contrat de maîtrise d'oeuvre et contrat de construction de maison individuelle : des garanties différentes :

Avec le maître d'oeuvre

- *vous signez un contrat non réglementé : il faut donc être particulièrement vigilant à son contenu ;*
- *vous signez un contrat avec chacune des entreprises;*
- *le coût définitif du projet n'est connu que lorsque tous les contrats d'entreprise sont signés. Vous avez donc intérêt à exiger tous les contrats avant de valider votre financement.*

Chez Maisons Hanau :

- le prix est défini le jour de la signature du contrat
- vous n'avez qu'un seul interlocuteur. Vous signez un contrat strictement réglementé, dont le contenu, protecteur pour vous, est obligatoirement contrôlé sous la responsabilité de votre banque
- le coût de la construction est connu dès la signature du contrat et garanti par un organisme caution accrédité ;
- et très important : Maisons Hanau vous apporte une garantie de livraison qui vous assure l'achèvement des travaux dans les délais convenus.

Vous trouverez plus de détails sur toutes les possibilités qui s'offrent à vous au moment de confier la construction de votre maison à un professionnel, et en particulier le détail des garanties offertes par chaque formule dans le guide « vous construisez une maison » édité par l'ANIL (Agence Nationale pour l'Information sur le Logement).

- Comment puis-je savoir si le professionnel auquel je vais confier la construction de ma maison est un véritable constructeur, apportant toutes les garanties ?

Demandez, au minimum, les deux documents suivants :

- Un contrat de construction conforme à la loi du 19 décembre 1990.
 - Une copie de l'attestation de garantie de livraison à prix et délai convenu.
- ...ou contactez Maisons Hanau.

- Finalement, qu'est-ce qui différencie Maisons Hanau des autres constructeurs de maisons individuelles ?

Maisons Hanau est adhérent à l'UNCMI et certifiée NF Maison Individuelle.

Mais ce qui nous distingue est avant tout un état d'esprit.

Vous aurez le même interlocuteur pour suivre votre projet, du premier contact jusqu'à la remise des clés. Ainsi, vous avez l'assurance que tous les engagements pris seront bien respectés. Votre interlocuteur est un technicien, pas un simple vendeur. C'est avec lui que vous concrétiserez votre projet, tant sur le plan technique que financier.

Créé en 1966, Maisons Hanau est le constructeur de maisons individuelles le plus expérimenté de la région, tout en cultivant la modernité de façon permanente, et soucieux d'entretenir la réputation qui fait son succès.

Ce n'est pas par hasard si les amis, les collègues, et même depuis quelques années les enfants de nos anciens clients nous font confiance.



2a rue de Strasbourg - 67350 PFAFFENHOFFEN - 03 88 72 51 51

