

Reparaties en onderhoud

Wie doet wat?



**De woning die u huurt
van Bo-Ex moet
onderhouden worden. Een
groot deel van dat
onderhoud verricht Bo-Ex,
in een aantal gevallen
kunt u onderhoud en
reparaties zelf verrichten.
In deze brochure leest u
wie welk onderhoud doet,
wat u kunt doen in geval
van schade en wie de
kosten van onderhoud en
reparaties betaalt.**



Reparaties en onderhoud: wie doet wat?

Het is wettelijk vastgelegd wie verantwoordelijk is voor het onderhoud aan huurwoningen. Zo is Bo-Ex bijvoorbeeld belast met grote onderhoudswerkzaamheden, het onderhoud van de constructie en de buitenzijde van de woning of het woongebouw, en de gemeenschappelijke ruimten. Ook groot onderhoud en vervanging van versleten onderdelen komen voor onze rekening. U bent zelf verantwoordelijk voor kleine reparaties in uw woning.

Wanneer er in of aan uw woning iets kapotgaat, kunt u in het schema achterin opzoeken wie verantwoordelijk is voor de reparatie.

De onderdelen van uw woning staan in alfabetische volgorde opgesomd. De verantwoordelijkheid voor de reparatie is verder afhankelijk van de wijze van gebruik en slijtage.

Onjuist gebruik of zelf aangebrachte veranderingen

Wanneer onderhoud of reparaties nodig is als gevolg van beschadigingen, vernielingen, nalatigheid, ondeskundig of onjuist gebruik door uzelf, gezinsleden of uw gasten, dan zijn de kosten hiervan voor uw rekening. Ook onderhoud en vervanging van verbeteringen of veranderingen aan en in de woning die u zelf heeft aangebracht, moet u zelf betalen, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Slijtage

Gaat een onderdeel kapot door slijtage of een productiefout, dan zorgt Bo-Ex voor reparatie en als nodig vervanging. Bo-Ex stelt vast of iets technisch verouderd of versleten is. We letten hierbij op de levensduur. Bij twijfelgevallen komen we bij u langs.



Een reparatieverzoek of storing melden

Een reparatieverzoek of storing kunt u online melden via 'Mijn Bo-Ex'.

Ook kunt u tijdens kantoortijden onze klantenservice bellen:

030 – 282 78 88. Via keuze 1 geeft u aan dat u een reparatieverzoek heeft.

Wanneer u te maken heeft met een kapotte verwarming, een verstopte afvoer, een kapotte ruit of een defecte geiser, dan wordt u doorverbonden met een bedrijf dat deze reparaties uitvoert in opdracht van Bo-Ex. Alle andere reparaties doet Bo-Ex zelf.

Spoedeisende reparaties

Het kan zijn dat u buiten kantoortijden een spoedreparatie heeft, zoals een ernstige lekkage of verstopping van het enige toilet. Ook dan kunt u contact opnemen met onze Klantenservice: 030 – 282 78 88 (keuze 1). U wordt dan doorgeschakeld. Niet spoedeisende meldingen buiten kantoortijden worden niet direct in behandeling genomen.

Uitvoering van reparaties

Wanneer u online, via 'Mijn Bo-Ex', een reparatieverzoek meldt, kunt u direct vertellen wanneer een afspraak u uitkomt. Wanneer u belt met een reparatieverzoek maken we indien mogelijk direct een afspraak met u. Ook geven we meteen een inschatting van de duur van de reparatie. We spreken in overleg met u een datum en een tijdstip af. Het kan zijn dat er onverwacht iets tussenkomt, een spoedreparatie bijvoorbeeld, waardoor we niet op tijd bij u kunnen zijn. In dat geval bellen we u voor een nieuwe afspraak.

Het kan zijn dat uw reparatieverzoek voor ons niet duidelijk genoeg is. In dat geval komt er een medewerker bij u langs. Ook hiervoor maken we zo mogelijk direct met u een afspraak. De opzichter houdt toezicht op de uitvoering van het onderhoudswerk.

Het serviceabonnement van Bo-Ex

Ziet u het niet zitten om de reparaties uit te voeren waarvoor u wettelijk verantwoordelijk bent? Dan is het serviceabonnement van Bo-Ex wellicht iets voor u. Een deel van het onderhoud dat normaal gesproken voor uw rekening komt, voeren wij dan voor u uit. Verderop in deze brochure kunt u vinden om welke werkzaamheden het gaat.

De kosten voor een serviceabonnement bedragen € 5 per maand (prijspeil 2013). Daarnaast betaalt u eenmalig € 25 administratiekosten. Bent u een nieuwe huurder van Bo-Ex? Wanneer u binnen twee maanden nadat u uw sleutel hebt gekregen, een serviceabonnement neemt, hoeft u de administratiekosten van € 25 niet te betalen. De rechten en plichten over het serviceabonnement vindt u achter in deze brochure.

U kunt zich aanmelden voor het serviceabonnement via een online formulier op 'Mijn Bo-Ex'. U kunt ook de Klantenservice bellen 030 – 282 78 88 of u aanmelden via internet: www.boex.nl. De algemene voorwaarden van het serviceabonnement vindt u achterin deze brochure.

Bijzondere regels

Ingrijpende veranderingen door de huurder

Wilt u een grote verandering doorvoeren in uw woning? Voorbeelden hiervan zijn een muur doorbreken of een antenne aan de gevel bevestigen. Voor dit soort veranderingen aan uw woning moet u Bo-Ex altijd schriftelijk om toestemming vragen. In de brochure 'Klussen in huis' leest u hier alles over.

Inboedelschade en gevolgschade

Een ongeluk zit in een klein hoekje, waardoor u schade kunt oplopen aan bijvoorbeeld uw meubels, de vloerbedekking, de wandafwerking of de stoffering. Wij raden u aan om uw inboedel te verzekeren, zowel voor brand, als voor stormschade, waterschade en inbraak. Het is voor u belangrijk om te weten dat Bo-Ex voor deze schade niet aansprakelijk is. Ook voor gevolgschade zijn wij niet aansprakelijk. Als uw meubels bijvoorbeeld schade oplopen omdat de wasmachine van de bovenburen lekt, kunt u Bo-Ex daar niet op aanspreken. Het is dus van belang dat u ook daarvoor goed verzekerd bent. Bo-Ex is wél verantwoordelijk voor gevolgschade als blijkt dat Bo-Ex nalatig is geweest om gebreken te herstellen waaruit de schade is voortgekomen.

Tuinen, bomen en schuttingen

Wanneer u een tuin heeft bij uw woning, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het tuinonderhoud. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat de bomen in uw tuin niet te groot zijn in verhouding tot het tuinoppervlak en niet te dichtbij de gevel staan. Belangrijk is dat u zelf de bomen en struiken goed kunt onderhouden/ dat snoeien geen probleem geeft. U bent wettelijk verplicht uw tuin te onderhouden (Besluit Kleine Herstellingen, Burgerlijk Wetboek). Wanneer Bo-Ex gevelonderhoud wil uitvoeren (schilderwerk of voegwerk), vragen we u om begroeiingen weg te halen die dit werk in de weg staan. Heeft u een schutting om uw tuin? Zorg er dan voor dat deze stevig is en netjes. Meer informatie over schuttingen en verbouwingen vindt u op www.utrecht.nl (zoek op 'schutting'). In bepaalde complexen zijn door de Gemeente aanvullende bepalingen gesteld voor schuttingen en erfafscheidingen. U dient hiermee rekening te houden.

Verschil van mening

Bo-Ex wil u zo goed mogelijk van dienst zijn. Bent u echter ontevreden over de afhandeling van uw reparatieverzoek, dan horen wij dat natuurlijk graag. U kunt hiervoor online terecht op 'Mijn Bo-Ex' en ook bij onze Klantenservice: 030 – 282 78 88 (keuze 2). Blijft het meningsverschil bestaan, dan kunt u een beroep doen op de Geschillenadviescommissie. Meer informatie over de werkwijze van de Geschillenadviescommissie vindt u in de brochure Klachten en geschillen.



Onderdelenlijst

De onderdelen van uw woning staan in alfabetische volgorde opgesomd.

Per onderdeel is aangegeven wie verantwoordelijk is:

- in de kolom Bo-Ex: Onderhoud voor rekening van Bo-Ex
- in de kolom Huurder: Onderhoud voor rekening van de huurder
- in de kolom Abonnement: Onderhoud dat u via het serviceabonnement door Bo-Ex laat uitvoeren

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Algemeen			
Repareren en vervangen van onderdelen van de woning of de berging, als gevolg van beschadiging, vernieling of onjuist gebruik door de huurder.		•	
Repareren en vervangen van onderdelen van de woning of de berging als gevolg van veroudering en normale slijtage.	•		
<i>Indien blijkt dat de reparatie of vervanging het gevolg is van beschadiging, vernieling of onjuist gebruik, ontvangt u de rekening voor de ontstane kosten.</i>			
Afvoeren			
<i>Verstoppen tot en met de sifon (zwanenhals) of in het doucheputje moet u zelf verhelpen. Voor andere verstoppingen belt u Bo-Ex en kiest u: verstoppte afvoer (keuze 1, keuze 2).</i>			
<i>Voorkom verstoppingen zoveel mogelijk. Spoel bijvoorbeeld geen vet en oliehoudende producten door de gootsteen, gooi geen verband of kattenbakkorrels in het toilet en spoel geen haren in de wasbak of doucheputje.</i>			
Schoonhouden van afvoeren van gootsteen, wastafel(s), doucheputje, toilet afvoer en schrobputje.		•	

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Sifon/zwanenhals repareren onder gootsteen en wastafels (uitzondering: als de sifon van lood is, komt reparatie voor rekening van Bo-Ex).		•	•
Herstellen en schoonmaken van dakafvoeren en regenpijpen.	•		

Afzuigkap

Voor het aanbrengen van een afzuigkap is vooraf schriftelijk toestemming van Bo-Ex vereist. Niet overal kan zomaar een afzuigkap worden aangesloten. Misschien moet er in uw woning een motorloze afzuigkap gemonteerd worden. Vraag dit eerst aan uw opzichter.

Schoonhouden van het rooster en vervangen van het filterdoek.

Repareren van de afzuigmotor indien u de afzuigkap van Bo-Ex huurt.

		•	
•			

Antenne

Het plaatsen van een antenne (schotel of spriet) is niet toegestaan.

Voor storingen aan de centrale antenne installatie (CAI) kunt u contact opnemen met uw leverancier.

		•	

Balkons en balkonhekken

Reparatie van balkons, balkonhekken en -railingen, -leuningen en -schermen.

Woningbalkon schoonhouden.

•			
		•	

Berging en bergingsgangen

Voor bergingen en schuren gelden dezelfde regels als voor woningen.

Voor het bouwen van een 'extra' berging, schuur of tuinhuisje dient u vooraf schriftelijk toestemming te vragen aan Bo-Ex, nog voordat u toestemming vraagt aan de gemeente.

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Onderhoud van bergingsgangen en de daarin aanwezige verlichting.	•		

Bestrating

Ophogen en repareren van gemeenschappelijke bestrating en paden.	•		
--	---	--	--

Boiler/geiser/stadsverwarmings-unit

Onderhoud, indien u deze huurt van Bo-Ex.	•		
Onderhoud, indien u huurt van derden.		•	
Onderhoud, indien de boiler of geiser uw eigendom is.		•	

Brandblusmiddelen

Brandblussers en slanghaspels in gemeenschappelijke ruimten, traphallen etc.	•		
Branddetectie en brandmelders in gemeenschappelijke gangen etc.	•		
Doorgeschakelde branddetectie en brandmelders in de woning.	•		
Losse branddetectie en brandmelders in de woning.		•	
Brandschade aan de opstal van de woning of berging is bij Bo-Ex verzekerd, maar als blijkt dat de brand door uw schuld of nalatigheid is ontstaan, zal de schade op u worden verhaald. Let goed op dat u voor brandschade verzekerd bent.	•		
Brandschade aan uw inboedel, meubels, stoffering en wandafwerkingen vallen onder uw eigen verzekering.		•	

Centrale antenne

Herstel en vervanging van de centrale antennedozen.		•	•
Reparatie van het snoer en de aansluiting in uw woning.		•	
Storingen aan het kabelsysteem moet u melden bij de storingsdienst van uw leverancier.		•	

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Dakgoten			
Reparatie van de dakgoot.	•		
Dakgoot reinigen bij woningen.	•		
Dakramen			
Repareren.	•		
Repareren na uitwaaien bij stormwinden door nalatigheid van de huurder.		•	
Deuren en ramen			
<i>Om slijtage tegen te gaan is het verstandig dat u twee keer per jaar het slot en de scharnieren voorziet van grafiet of WD-40 (spuitbusje). Meer is niet nodig.</i>			
Bij binnendeuren:			
De scharnieren, de deurkruk, het schild, het slot en de sluitplaat gangbaar houden en repareren.		•	•
Klemmende en slepende binnendeuren afstellen of afschaven.	•		
Schilderwerk houten binnendeur en houten binnenkozijn.		•	
Bij buitendeuren en ramen van uw woning:			
Repareren van buitendeursloten en -krukken.	•		
Aanbrengen van extra sluitwerk om veiligheid te vergroten.		•	
De raamsluitingen, scharnieren, uitzetijzers, windhaken, tochtstrippen en slijtstrippen gangbaar houden en repareren.		•	•
Buitendeuren en -ramen repareren.	•		
Buitendeuren en -ramen repareren na uitwaaien bij stormwinden.		•	
Klemmende en slepende buitendeuren en -ramen afstellen of afschaven.	•		
Sleutels bijmaken.		•	
Aanbrengen tochtstrips.		•	

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Sleutels en slot vervangen als een gebroken sleutel nog in het slot steekt.		•	•
Schilderwerk binnenzijde (bijvoorbeeld binnenzijde deur berging of box).		•	
Schilderwerk buitenzijde.	•		
Gangbaar houden hang- en sluitwerk.		•	•
Algemene toegangsdeuren repareren.	•		

Deurbel

Reparatie van de gemeenschappelijke belinstallatie en/of huistelefoon, zoals bij flats.	•		
Reparatie aan uw voordeurbel, met inbegrip van de drukknop, bedrading, de schel en de transformator.		•	•

Drempel

Drempels onder binnendeuren vastzetten en repareren.		•	•
(Hardstenen) drempel bij doucheruimte vastzetten en repareren.	•		

Elektra

Leidingen, bedrading en groepenkast onderhouden en vervangen.	•		
Aardlekschakelaar testen, minstens tweemaal per jaar.		•	
Schakelaars, trekkoordjes, stopcontacten, montage- en afdekplaten herstellen.		•	•
Zekeringen (stoppen), lampen en armaturen in woning en berging vervangen.		•	
Storing in uw elektrische installatie, ontstaan door overbelasting of gebreken in uw apparatuur.		•	

Entree/portiek

Deurdrangers en windhaken van algemene ruimten repareren.	•		
Naamplaatje vervangen. Als u in een flat woont, kunt u het naamplaatje via Bo-Ex bestellen.		•	•

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Repareren van de brievenbus of -klep in uw eigen voordeur.		•	•
Repareren van de brievenbus of -klep in portieken en traphallen.	•		
Vervangen van het brievenbusslot (als gevolg van het verliezen, beschadigen of diefstal van de sleutel).		•	
Sleutels bijmaken en/of vervangen.		•	
Sleutels en slot vervangen als een gebroken sleutel nog in het slot steekt.		•	
Onderhoud en reparatie aan armaturen in trappenhuizen, portieken, entreeruimten en bergingsgangen.	•		

Erfafscheidingen

Onderhoud van de bij de woning behorende privacy-schermen.	•		
Onderhoud van erfafscheidingen die door de huurder zijn geplaatst of aangebracht, of overgenomen zijn van de vorige huurder.		•	

Galerijen

Onderhoud en reparatie van galerijen en galerijhekken.	•		
Reiniging van galerijen en galerijhekken is in het schoonmaakprogramma opgenomen.		•	

Garages

Hiervoor gelden globaal dezelfde regels als voor woningen.			
--	--	--	--

Gasinstallaties

Onderhouden en vervangen van leidingen in en buiten de woning.	•		
Gaskraan vervangen.	•		
<i>Let op: als u een ander gasfornuis of kooktoestel koopt, kan het zijn dat u de gaskraan moet verplaatsen. De gasslang mag namelijk niet te lang zijn. Neem contact op met uw installateur.</i>			

Geiser en boiler

Onderhoud, indien u deze huurt van Bo-Ex.	•		
---	---	--	--

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Onderhoud, indien u deze huurt van derden.		•	
Onderhoud, indien de geiser of boiler uw eigendom is.		•	

Glas

Bo-Ex verzorgt een glasverzekering voor algemene ruimtes. Wanneer u in de servicekosten een bedrag betaalt voor glas, is dit verzekerd. U kunt schade telefonisch melden via de klantenservice. Kies voor kapotte ruit (keuze 3).

Herstel van alle ruiten en aanhorigheden.

Hemelwaterafvoer			
Herstellen, schoonmaken en ontstoppen.	•		

Huistelefoon (intercominstallatie)

Reparatie van de intercom, huistelefoon, videofoon en deuropeners bij flatwoningen.

Kabelaansluiting			
Storingen aan het kabelsysteem moet u melden bij de storingsdienst van uw kabelleverancier.		•	

Kasten en kastwanden

Reparatie aan ingebouwde kasten en kastwanden, inclusief hang-, en sluitwerk.

Losse kasten onderhouden en repareren (worden niet vervangen door Bo-Ex).

Versleten losse kasten kunt u demonteren en weggooien. Bo-Ex levert geen nieuwe kasten.

Keuken			
Vastzetten van het aanrechtblad en eventuele afdekstrip.	•		
Repareren van aanrechtbladen en ladegeleiders.		•	•

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Repareren van kastdeurtjes.		•	•
Vervangen van kitvoegen of afdekstrip.	•		
Vervangen van laden, deurtjes, scharnieren of geleiders als gevolg van normale slijtage.	•		
Schoonhouden van de afzuigkaprooster en vervangen van het filterdoek.		•	
Repareren van de afzuigmotor indien u de afzuigkap van Bo-Ex huurt.	•		

Kitvoegen

Herstellen van kitvoegen binnen en buiten.	•		
--	---	--	--

Kozijnen

<i>Repareren van kozijnen, ramen en deuren in de woning, zie de betreffende onderwerpen.</i>			
Schoonmaken van ventilatieroosters en suskasten.		•	
Onderhoud van kunststof, aluminium en stalen kozijnen, ramen en deuren. <i>Let op: om onherstelbare schade te voorkomen mag u deze kozijnen of deuren niet schilderen; u mag er evenmin gaatjes in boren.</i>	•		

Kranen

Repareren van waterkranen: kraanleertjes vervangen.		•	•
---	--	---	---

Lekkage

Waterschade aan uw inboedel, meubels, stoffering en wandafwerkingen vallen onder uw eigen verzekering, zie ook 'Inboedelschade en gevolgschade' op pagina 6 van deze brochure.		•	
Lekkage in andere gevallen.	•		

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Lift			
Onderhoud, reparatie, keuringen en het verhelpen van storingen. <i>U kunt ons daarbij helpen door de storing rechtstreeks te melden aan het liftonderhoudbedrijf. In elke lift en naast elke liftdeur vindt u een sticker met daarop het telefoonnummer.</i>	•		
Luchtroosters			
Schoonhouden en repareren van afzuigroosters bij mechanische ventilatie.		•	
Schoonhouden en repareren van filters en ventilatieroosters, ook in ramen en kozijnen.		•	
(Mechanische) ventilatie			
Reparatie van het ventilatiekanaal.	•		
Schoonhouden van filters en ventilatieroosters		•	
Repareren van filters en ventilatieroosters.		•	•
Repareren, en fijn afstellen van afzuigventielen.	•		
Naamplaatje			
Vervangen op het bellenbord bij de flatwoning of de portiekwoning en bij de voordeur.		•	•
Ongedierte			
<i>Melding aan Bo-Ex is gewenst vanwege mogelijke gevolgen voor de volksgezondheid. U dient zelf een bedrijf in te schakelen voor het bestrijden van het ongedierte. Kosten hiervoor zijn voor uw rekening.</i>			
Bestrijden van ongedierte zoals muizen, mieren, wespen, vlooiën of ratten in de woning.		•	
Bestrijding van ongedierte bij wijdverbreide en moeilijk te bestrijden overlast (kakerlakken en faraomieren).	•		

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Plafonds			
Woning-, en bergingplafonds herstellen van boorgaatjes, krimpscheuren en kleine beschadigingen.		•	
Witten en sauzen (ook gebladderde ondergrond). <i>Tip: beschimmelde ondergrond moet behandeld worden met een schimmelwerende verf, voordat u gaat sauzen of witten. De betere verfwinkel kan u daarin adviseren. U kunt ook uw opzichter om raad vragen.</i>		•	
Herstellen van loslatend stucwerk of de plafondconstructie.	•		
Onderhouden en herstellen van plafonds in gemeenschappelijke ruimten.	•		

Radiator			
Individuele installatie: ontluichten van de radiatoren en bijvullen.		•	•
Collectieve installatie: ontluichten van de radiatoren.		•	•
Collectieve installatie: bijvullen.	•		
Lekkages aan leidingen of radiatorkranen.	•		

Sanitair			
Reparatie van badstopper en kettinkje.		•	•
Reparatie van doucheslang, glijstang, handdouche, ophangpen en koppelstuk.		•	•
Repareren van waterkranen: kraanleertjes vervangen en het binnenwerk reinigen.		•	•
Repareren en onderhouden van spiegel, planchet, spatscherm, wastafel en zeepbakje.		•	•
Vastzetten van de toiletpot, toiletbril en toiletbrildeksel.		•	•
Repareren van de vlotter van het reservoir/stortbak, en de bevestigingen en rioolaansluitingen van de toiletpot.	•		
Sifon/zwanenhals onder gootsteen en wastafels repareren (uitzondering: als de sifon van lood is, zijn de kosten voor Bo-Ex).		•	•
Vervangen toiletbril of douchekopslang.		•	

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Schilderwerk			
<i>Er zijn voorwaarden voor de kleurkeuze. Neem hiervoor contact op met onze Klantenservice.</i>			
<i>Let op: om onherstelbare schade te voorkomen, mag u kozijnen of deuren die van kunststof, aluminium of staal zijn gemaakt niet schilderen. U mag er evenmin gaatjes in boren.</i>			
Schilderwerk aan de binnenkant van buitenkozijnen, ramen en deuren.		•	
Schilderwerk van houten kozijnen, ramen en deuren in de woning.		•	
Schilderwerk aan de buitenkant van buitenkozijnen, ramen en deuren.	•		
Buitenschilderwerk en binnenschilderwerk in gemeenschappelijke ruimten.	•		
<i>Repareren van kozijnen, ramen en deuren in de woning (zie de betreffende onderwerpen).</i>			

Schimmelvorming			
Meestal ontstaan schimmels door de combinatie van kou met een voortdurend vochtige huislucht. Die vochtige huislucht moet u regelmatig afvoeren. In de woning zijn daarvoor ventilatievoorzieningen aangebracht. Voor meer informatie over ventileren zie de website van de Rijksoverheid.		•	

Schoorsteen			
Herstel van schoorsteenkanalen.	•		
Vegen van schoorsteenkanalen bij eengezinswoningen.		•	

Sleutels			
Sleutels bijmaken en/of vervangen.		•	
Sleutels en slot vervangen als een gebroken sleutel nog in het slot steekt.		•	•
<i>Let op: Bo-Ex beschikt NIET over reserve-exemplaren van uw huissleutels.</i>			

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Spiegels			
Repareren en vastzetten van spiegel, planchet, spatscherm, wastafel en zeepbakje.		•	•
Vervangen van spiegels na beschadiging.		•	
Vervangen van spiegels, in de doucheruimte, waarin vlekken zitten.	•		
Stopcontacten			
Schakelaars, trekkoordjes, stopcontacten, montage- en afdekplaten herstellen.		•	•
Telefoonaansluiting			
Herstel en vervanging van de telefooncontactdozen		•	•
Reparatie van het snoer en de aansluiting in uw woning.		•	
Storingen aan het kabelsysteem moet u melden bij de storingsdienst van uw telefoonaanbieder.		•	
Timmerwerk			
Periodiek onderhoud en reparatie van buitentimmerwerk.	•		
Vastzetten van plinten, afwerklijsten en drempels binnenshuis.		•	•
Tochtstrippen			
Vervangen van aangebrachte tochtstrippen.		•	
Repareren en vastzetten van tochtstrippen.		•	•
Onderhoud van zelf aangebrachte rubbers.		•	
Trappen			
Repareren van trappen in de woning.	•		
Vastzetten en repareren van trappen en leuning in gemeenschappelijke ruimten.	•		
Vastzetten van en reparatie aan leuning in de individuele woning.		•	

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Vastzetten van en reparatie aan leuning en leuningdragers in gemeenschappelijke trappenhallen etc.	•		
Vlizotrap herstellen.	•		
Trekkoord van de vlizotrap vervangen.		•	•

Tuinen

Ophogen, aanleg en onderhoud van de privétuin.		•	
Bomen, heesters, struiken en heggen die bij u in de tuin staan en over de erfgrens groeien, moet u kort houden door ze tijdig te snoeien.		•	
Onderhoud van gemeenschappelijk groen met besloten karakter. <i>Dit onderhoud wordt in opdracht van Bo-Ex uitgevoerd door een hovenier of door de gemeente Utrecht, en wordt verrekend via de servicekosten.</i>		•	
Onderhoud van gemeenschappelijk groen met open karakter (voor niet-huurders toegankelijk).	•		

Vensterbank

Vastzetten en reparatie.		•	•
--------------------------	--	---	---

Verlichting

Leidingen, bedrading en groepenkast onderhouden en vervangen.	•		
Zekeringen (stoppen), lampen en armaturen in woning en berging vervangen.		•	
Vervangen van lampen van 24 volt (!) in privébergingen bij flatgebouwen (u dient de lamp zelf in te schroeven).		•	•
Onderhoud en reparatie aan verlichting op galerijen, niet openbare parkeerplaatsen, trappenhuizen, portieken, entreeruimten en bergingsgangen.	•		

Verwarming

Maatregelen ter voorkoming van bevrozing.		•	
---	--	---	--

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
<i>Indien geplaatst door en in eigendom van Bo-Ex: Reparatie en oplossen van storingen geeft u door aan onze verwarmingsinstallateur.</i>			
Bijvullen en ontluichten van de radiatoren en installatie.		•	•
Vastzetten van de kamerthermostaat.		•	•
Vervangen van vulsleutel, vulslang en ontluichtingssleuteltjes.		•	•
Herstel van schade als gevolg van ondeskundig gebruik.		•	
Collectieve installatie: onderhoud en bijvullen van de installatie.	•		
Collectieve installatie: ontluichten van de radiatoren.		•	•

Vloeren

<i>Het leggen van 'harde vloeren' zoals laminaat, parket of plavuizen, is in flats slechts onder strikte geluidsbeperkende voorwaarden toegestaan. De toepassing van laminaat en parket in eengezinswoningen is eveneens aan strikte voorwaarden gebonden. U moet hier schriftelijk toestemming voor aanvragen bij Bo-Ex.</i>			
Repareren van vloertegels die bij de woning behoren.	•		
Repareren van houten ondervloeren en vloerluiken.	•		
Vloerafwerking in de woning en berging vervangen.		•	
Repareren van dekvloeren van algemene ruimten en galerijen.	•		
Repareren/egaliseren van beschadigde dekvloeren na het verwijderen van vloerafwerking.		•	

Wanden

Binnenwanden behangen of witten en sauzen.		•	
Herstel van de ondergrond bij schade als gevolg van het verwijderen van het behang (tenzij stucwerk loslaat door ouderdom).		•	
Herstellen van loslatend stucwerk door ouderdom, scheuren en grote beschadigingen.	•		
Kleine reparaties (kleiner dan een wandtegel) aan de ondergrond.		•	
Grote reparaties aan de ondergrond.	•		

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Vastzetten van plinten en afwerklijsten.		•	•
Vensterbanken vastzetten en repareren.		•	•
Repareren van wandtegels die bij de woning behoren, uitgezonderd kleine beschadigingen en boorgaatjes.	•		
Kitvoegen herstellen.	•		

Wastafel (ook in toilet)

Sifon/zwanenhals onder gootsteen en wastafels repareren (uitzondering: als de sifon van lood is, komt reparatie voor rekening van Bo-Ex).		•	•
---	--	---	---

Waterleiding

<i>Waterschade aan uw inboedel, meubels, stoffering en wandafwerkingen vallen onder uw eigen verzekering. Wanneer iemand anders dan uzelf de schade heeft veroorzaakt, kunt u het beste via uw verzekering deze schade laten verhalen.</i>			
<i>Controleer regelmatig (2x per jaar) uw watermeter. Neem bij onverwacht groot verbruik contact op met de Klantenservice.</i>			
De waterleiding tegen vorst beschermen		•	
Een bevroren waterleiding ontdooien of herstellen.		•	
Reparatie van lekkende waterleiding.	•		
Repareren van waterkranen: kraanleertjes vervangen.		•	•
Buitenkranen aftappen in verband met bevriezen.		•	

Zonwering	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
<i>Voor het aanbrengen van een zonwering is altijd vooraf schriftelijke toestemming van Bo-Ex nodig.</i>			
Onderhoud en reparatie van zonwering als die door Bo-Ex is aangebracht.	•		
Reparatie en vervanging van zonweringen die aangebracht zijn door een huurder.		•	
Herstel van de gevel na het verwijderen van de zelf aangebrachte zonwering.		•	
Verwijderen en terugbrengen van zelf aangebrachte zonwering bij onderhoudswerkzaamheden.		•	

Algemene voorwaarden van het serviceabonnement

Deelnemer

Als u een zelfstandige woning van Bo-Ex huurt, kunt u deelnemen aan het serviceabonnement. Via Mijn Bo-Ex op onze website kunt u ons laten weten dat u wilt deelnemen aan het serviceabonnement van Bo-Ex. Zodra we uw aanmelding hebben ontvangen, komt de opzichter langs voor een controle. Daarna bent u als alles goed is deelnemer en kunt u aanspraak maken op deze service. Bewoners van woongroepen, groepswoningen en garages, parkeerplaatsen en bergingen kunnen geen serviceabonnement afsluiten. Dit geldt ook voor huurders van bedrijfsruimten.

Opdrachtverstrekking

Het onderhoud binnen het serviceabonnement wordt uitgevoerd door of in opdracht van Bo-Ex.

Saneringsbeurt

Wanneer u geen nieuwe huurder bent bij Bo-Ex en u wilt een serviceabonnement afsluiten, dan heeft Bo-Ex het recht om vooraf een saneringsbeurt uit te voeren. Dat wil zeggen dat Bo-Ex vóór het afsluiten van het serviceabonnement bekijkt of er sprake is van achterstallig onderhoud in de woning. Als dat zo is, dan ontvangt u vooraf een kostenopgaaf voor de werkzaamheden. Wanneer u instemt met de kostenopgaaf, dan voert Bo-Ex de sanering uit op uw kosten. Pas daarna gaat het serviceabonnement in.

Uitsluiting

De volgende onderdelen vallen buiten het serviceabonnement:

- onderdelen waarvoor reparatie of vervanging noodzakelijk is als gevolg van opzet, nalatigheid of slordigheid of ruw gebruik van de huurder of personen waarvoor de huurder verantwoordelijk is;
- onderdelen waarvoor reparatie of vervanging noodzakelijk is als gevolg van bevriezing die de huurder redelijkerwijs had kunnen voorkomen;
- reparaties dan wel vervanging van onderdelen die eigendom zijn van de huurder (ZAV).

Zelf aangebrachte veranderingen

Veranderingen en verbeteringen die door de uzelf zijn aangebracht of die u heeft overgenomen van de vorige huurder, zijn uw eigendom. Het onderhoud aan deze eigendommen is uitgesloten van het serviceabonnement.

Uitvoering

Vernieuwing of vervanging van onderdelen vindt plaats als dit technisch gezien noodzakelijk is. Bo-Ex bepaalt of vernieuwing dan wel vervanging nodig is. In alle andere gevallen gaan we uit van reparatie. Is het oorspronkelijke onderdeel niet meer te krijgen, dan zoeken we een andere, kwalitatief passende oplossing.

Betaling van het serviceabonnement

- Bij aanvang van uw abonnement bent u eenmalig € 25 administratiekosten verschuldigd (prijsspeil 2012).
- U bent verplicht de bijdrage van het serviceabonnement maandelijks te voldoen, tegelijk met de maandelijkse huur.
- Wanneer u niet binnen dertig dagen na de vervaldatum betaalt, wordt uw serviceabonnement beëindigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. De verplichting tot betaling blijft echter onverminderd bestaan.
- Bent u nieuwe huurder van Bo-Ex, dan heeft u twee maanden de tijd om te beslissen of u gebruik wil maken van het serviceabonnement. Sluit u binnen deze twee maanden een abonnement af, dan hoeft u geen administratiekosten te betalen.
- Wanneer u door beëindiging van het huurcontract ook uw deelname aan het serviceabonnement beëindigt, dan hoeft u, als u direct een nieuw huurcontract aangaat met Bo-Ex, niet opnieuw de administratieve bijdrage te betalen.

Duur en beëindiging

Deelname aan het serviceabonnement geldt voor een jaar of tot het moment binnen dat jaar dat het huurcontract wordt opgezegd. Daarna wordt het abonnement stilzwijgend voortgezet tot de duur van het huurcontract.

U kunt het serviceabonnement opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. U kunt dit doen op 'Mijn Bo-Ex'.

Bo-Ex behoudt zich eveneens het recht voor om deelname aan het serviceabonnement te weigeren en op te zeggen. Wij doen dit uiteraard met opgaaf van redenen.

Actualisering

Ieder jaar bekijkt Bo-Ex of verlaging of verhoging van de tarieven nodig is. Vanzelfsprekend informeren we u op tijd over eventuele aanpassingen.

Vragen?

Misschien heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen. U kunt ons daarover e-mailen op klantenservice@boex.nl. Tijdens kantooruren kunt u de Klantenservice van Bo-Ex ook bellen: 030 – 282 78 88 (keuze 2).

Mijn Bo-Ex	https://mijn.boex.nl
Website	www.boex.nl
E-mail	klantenservice@boex.nl
Telefoon	030 – 282 78 88
Bezoekadres	J. C. Maylaan 18, Utrecht
Postadres	Postbus 3151, 3502 GD Utrecht