



wonen begint bij mensen

Reparaties & Onderhoud

Wie doet wat

bezoekadres

Jan Cornelisz Maylaan 18
3526 GV Utrecht

correspondentieadres

Postbus 3151
3502 GD Utrecht

openingstijden

ma. t/m do. 8.00 - 16.30 uur
vr. 8.00 - 13.00 uur

telefoon

klantenservice: 030 282 78 88

internet

www.boex.nl

e-mail

klantenservice@boex.nl

Uitgave november 2010

Reparatieverzoeken in het kort

Stap 1

Wie doet wat?

Kijk in deze brochure bij het onderdeel dat kapot is. Er staat een ● bij wie verantwoordelijk is voor de reparatie.

Bo-Ex	Huurder	Abonnement
●	●	●
Voor rekening van Bo-Ex.	Voor rekening van de huurder.	U heeft een serviceabonnement?
		Nee → Ja
	U kunt: ~ de reparatie zelf uitvoeren ~ iemand opdracht geven ~ de Onderhoudsdienst van Bo-Ex bellen	

Stap 2

Bel Klantenservice Bo-Ex 030 282 78 88

U hoort een informatiebandje met keuzemogelijkheden:

- ~ Kies 1: 'indienen van reparatieverzoek'
- ~ Kies vervolgens:
 - (1) verwarming
 - (2) verstopte afvoer
 - (3) kapotte ruit
 - (4) geiser
 - (5) Bo-Ex Onderhoudsdienst

Stap 3

De uitvoering

In overleg met u wordt er een afspraak gemaakt voor de uitvoering van de reparatie.



U huurt een woning van Bo-Ex. Uw woning moet onderhouden worden. Dit doen we, Bo-Ex en u, samen. Bo-Ex verricht een groot deel van het onderhoud. In een aantal gevallen bent u, de huurder, verantwoordelijk voor onderhoud en reparaties. Wie doet in deze gevallen wat en wie betaalt de rekening? In deze brochure krijgt u hier antwoord op.

Serviceabonnement

Bent u geen handige klusser of heeft u onvoldoende tijd voor kleine reparaties waar u wel voor verantwoordelijk bent? Dan is het serviceabonnement een prima oplossing voor u. De vaklieden van Bo-Ex voeren allerlei reparaties uit die u anders zelf moet regelen. Meer informatie hierover leest u op pagina 5 en 26. Achterin deze brochure vindt u de aanmeldingskaart voor het serviceabonnement.

Reparaties en Onderhoud: Wie doet wat?

(stap 1)

In de wet staan regels voor wie verantwoordelijk is voor welk onderhoud aan huurwoningen. Bo-Ex voert de grote onderhoudswerkzaamheden uit. Bo-Ex zorgt voor onderhoud van het casco, de buitenzijde van de woning of het woongebouw en de gemeenschappelijke ruimten. Groot onderhoud en vervanging van versleten onderdelen komen ook voor rekening van Bo-Ex.

U bent zelf verantwoordelijk voor kleine en dagelijkse reparaties in uw woning.



Gaat er iets kapot, dan zoekt u in deze brochure 'Reparaties & Onderhoud' eerst op wie verantwoordelijk is voor de reparatie. Hier staan de onderdelen van uw woning 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

De verantwoordelijkheid voor de reparatie is verder afhankelijk van de wijze van gebruik en slijtage, namelijk:

~ Normaal gebruik of zelf aangebrachte voorzieningen

Onderhoud of reparaties als gevolg van beschadigingen, vernielingen, nalatigheid, ondeskundig of onjuist gebruik door uzelf, gezinsleden of gasten zijn altijd voor uw eigen rekening. Onderhoud en vervanging van zelf aangebrachte verbeteringen of veranderingen komen voor uw rekening, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

~ Slijtage

Niets heeft het eeuwige leven. Gaat een onderdeel kapot door slijtage of een productiefout, dan zorgt Bo-Ex normaal gesproken voor vervanging. Bo-Ex stelt vast of iets technisch verouderd of versleten is. We letten hierbij op de levensduur. Bij twijfelgevallen komen wij bij u langs.

Melden reparatieverzoeken

(stap 2)

Voor het melden van reparatieverzoeken of storingen belt u tijdens kantoortijden onze

Klantenservice: 030 282 78 88

Via een keuzemenu geeft u aan waarover u een reparatieverzoek heeft. U wordt dan vervolgens doorverbonden met onze Onderhoudsdienst of een van de bedrijven waaraan Bo-Ex de reparaties uitbesteedt.



Spoedeisende reparaties

Buiten kantoortijden kunt u ook voor spoedeisende reparatieverzoeken bellen naar 030 282 78 88. U wordt dan doorverbonden met de meldkamer van Bo-Ex. Met spoedeisend bedoelen wij bijvoorbeeld een rioolverstopping, centrale verwarming-storing of een ernstige lekkage.

Reparaties door Bo-Ex uitbesteed

Er zijn vier onderdelen waarvan Bo-Ex de reparaties uitbesteedt aan andere bedrijven. Het betreft de verwarming, de verstopte afvoer, een kapotte ruit of de geiser. Wanneer u de klantenservice belt, kunt u één van deze vier reparaties kiezen zodat u direct doorverbonden wordt met het betreffende bedrijf. Voor alle andere reparaties kiest u de Onderhoudsdienst. (keuze 5)

Uitvoering van reparaties

(stap 3)

Wanneer u belt met een reparatieverzoek wordt – zo mogelijk – direct met u een afspraak gemaakt. We spreken in overleg met u een datum en een bloktijd af. In de ochtend werken we met bloktijden van anderhalf uur en 's middags is dat twee uur. We spreken bijvoorbeeld met u af dat we tussen 7.30 en 9.00 uur komen.

Soms komt er onverwacht iets tussen. Bijvoorbeeld een spoedreparatie. Lukt het ons niet op tijd te komen dan wordt u gebeld voor een nieuwe afspraak. In het voorbeeld bellen we u dus vóór 9.00 uur.

Als we met u de afspraak maken, geven we ook een inschatting van de duur van de reparatie.

Is uw reparatieverzoek voor ons niet duidelijk genoeg, dan komt 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.

Voor mogelijke klachten over de manier waarop een storing of reparatieverzoek is behandeld en ook voor andere zaken kunt u de Klantenservice bellen via telefoonnummer 030 282 78 88.

Het serviceabonnement voor huurderonderhoud

U kunt bij Bo-Ex een serviceabonnement



afsluiten voor een deel van het onderhoud dat normaal gesproken voor uw rekening komt. Wij voeren dan voor het overgrote deel deze werkzaamheden voor u uit. Dit is gemakkelijk als u niet in staat bent om het zelf te doen of als u geen mogelijkheid heeft om een familielid of iemand uit uw kennissenkring te vragen. Verderop in deze brochure kunt u precies lezen om welke werkzaamheden het gaat.

De kosten voor een serviceabonnement bedragen € 5,- per maand (prijspeil 2010). Nieuwe huurders kunnen deelnemen zonder dat administratiekosten van € 25,- verschuldigd zijn. U moet dan wel binnen twee maanden na uitreiking van de sleutel een abonnement nemen. Rechten en plichten over het serviceabonnement vindt u achter in deze brochure.

Wilt u deelnemen aan dit serviceabonnement? Maakt u dan gebruik van de daarvoor bestemde aanmeldingskaart die achterin is opgenomen. U kunt ook de Klantenservice bellen 030 282 78 88 of via internet uw vraag aan ons stellen: www.boex.nl

Bijzondere regels

Door een huurder aangebrachte veranderingen

Wilt u een slaapkamerwand verwijderen of bijvoorbeeld een zolderraam plaatsen? Voor dit soort veranderingen aan het gehuurde moet u Bo-Ex altijd schriftelijk om toestemming vragen. In de brochure 'Wijs klussen' leest u hier alles over.

Inboedel en gevolgschade

Bo-Ex is op geen enkele wijze aansprakelijk voor uw inboedel, vloerbedekking, wandafwerking en stoffering. Wij raden u aan om uw inboedel, zowel voor brand, als voor stormschade, waterschade en inbraak te verzekeren.

Denkt u er aan om het zogenaamde Huurdersbelang mee te verzekeren. Bo-Ex is niet verantwoordelijk voor gevolgschade. Als uw meubels bijvoorbeeld schade oplopen omdat de wasmachine van de bovenburen lekt, kunt u daar Bo-Ex 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

Heeft u een woning met een tuin, dan moet u die zelf onderhouden. Let u erop dat de bomen in verhouding tot het tuinoppervlak niet te groot zijn en niet te dicht op de gevel staan. Zodra Bo-Ex gevelonderhoud wil uitvoeren (schilderwerk of voegwerk) moet u voor het werk belemmerende begroeiingen weghalen. Let u er verder op dat de schuttingen stabiel zijn en geen afbreuk doen aan het aanzien van uw woningcomplex (meer info over schuttingen en verbouwingen vindt u op www.utrecht.nl).

Schotels en andere antennes

Voor het bevestigen van een schotelantenne of andere antenne aan een huurwoning heeft u toestemming van ons nodig. Dat staat in uw huurovereenkomst. Bo-Ex wil voorkomen dat omwonenden hinder van antennes ondervinden of dat een woning door het aanbrengen van dit soort apparatuur schade oploopt. Daarom hanteeren wij voorwaarden die deze belangen beschermen. Deze voorwaarden kunt u op ons kantoor verkrijgen. Er zijn complexen waar wij het plaatsen van een schotelantenne niet toestaan omdat er een centrale voorziening is of wordt getroffen om televisie-kanalen te ontvangen. Maar ook kan er een schotelverbod gelden om architectonische redenen.

Vershil van mening

Bo-Ex wil haar klanten zo goed mogelijk van dienst zijn. Bent u echter toch ontevreden over de afhandeling van uw reparatieverzoek, dan horen wij dat natuurlijk graag. U kunt hiervoor terecht bij onze Klantenservice. 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 & Geschillen'.

Vragen?

Als u nog vragen hebt of aanvullende informatie wilt kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de Klantenservice van Bo-Ex: 030 282 78 88.



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



ALGEMEEN

Repareren en vervangen van onderdelen van de woning of de berging, als gevolg van beschadiging, vernieling of onjuist gebruik door de huurder.

Bo-Ex

Huurder

Abonnement

●

Repareren en vervangen van onderdelen van de woning of de berging als gevolg van veroudering en normale slijtage.

●

Indien blijkt dat de reparatie of vervanging het gevolg is van beschadiging, vernieling of onjuist gebruik, ontvangt u de rekening van de ontstane kosten.

AFVOEREN

Verstopingen tot en met de sifon (zwanenhals) of in het doucheputje moet u zelf verhelpen. Voor andere verstopingen belt u Klantenservice en kiest u 'verstopte afvoer'.

Voorkom verstopingen zoveel mogelijk. Dus geen vet en oliehoudende producten in de gootsteen, geen verband of kattenbakkorrels in het toilet en geen haren in de wasbak of doucheputje gooien.

Schoonhouden van afvoeren van gootsteen, wastafel(s), doucheputje, toiletafvoer en schrobputje.

●

Sifon/zwanenhals repareren onder gootsteen en wastafels. (uitzondering: indien van lood, dan voor rekening van Bo-Ex).

●

●

Herstellen en schoonmaken van dakafvoeren en regenpijpen.

●



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement		Bo-Ex	Huurder	Abonnement
AFZUIGKAP				BESTRATING			
<i>Voor het aanbrengen van een afzuigkap is vooraf toestemming van Bo-Ex vereist. Niet overal kan zondermeer een afzuigkap aangesloten worden. Misschien moet er in uw woning een motorloze afzuigkap gemonteerd worden. Vraag dit eerst aan uw opzichter.</i>				Ophogen en repareren van bestrating van het pad en het terras dat bij de woning hoort.	●		
Schoonhouden van het rooster en vervangen van het filterdoek.		●		Ophogen en repareren van gemeenschappelijke bestrating en paden.	●		
Repareren van de afzuigmotor indien u de afzuigkap van Bo-Ex huurt.	●			BOILER/GEISER/STADSVERWARMINGS-UNIT			
ANTENNE				Onderhoud, indien u deze huurt van Bo-Ex.	●		
<i>Voor het plaatsen van een antenne (schotel of spriet) is schriftelijke toestemming vereist. Daarbij geven wij montagevoorschriften.</i>				Onderhoud, indien u huurt van Eneco of derden.		●	
Plaatsing, verwijdering en verzekering van uw antenne.		●		Onderhoud, indien de boiler of geiser uw eigendom is.			●
Voor storingen aan de centrale antenne installatie (CAI) kunt u contact opnemen met Ziggo.		●		BRANDBLUSMIDDELEN			
BALKONS EN BALKONHEKKEN				Brandblussers en slanghaspels in gemeenschappelijke ruimten, traphallen etc.	●		
Reparatie van balkons, balkonhekken en -railingen, -leuningen en -schermen.	●			Branddetectie, -melders in gemeenschappelijke gangen etc.	●		
Woningbalkon schoonhouden.		●		Branddetectie, -melders in de woning.			●
BERGING EN BERGINGSGANGEN				Brandschade aan de woning of berging is bij Bo-Ex verzekerd, zij het dat de schade op u verhaald zal worden indien blijkt dat de brand door uw schuld of nalatigheid is ontstaan. Let goed op dat u voor brandschade verzekerd bent.	●		
<i>Voor bergingen en schuren gelden dezelfde regels als voor woningen.</i>				Brandschade aan uw inboedel, meubels, stoffering en wandafwerkingen vallen onder uw eigen verzekering (Huurders belang).			●
<i>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 Utrecht.</i>				CENTRALE ANTENNE			
Onderhoud van bergingsgangen en de daarin aanwezige verlichting.	●			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 de kabelexploitant.		●	



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement		Bo-Ex	Huurder	Abonnement
DAKGOTEN							
Reparatie van de dakgoot.	●			Sleutels vervangen bij diefstal of verlies.		●	
Dakgoot reinigen bij woningen.	●			Sleutels en slot vervangen als een gebroken sleutel nog in het slot steekt.		●	●
DAKRAMEN							
Repareren.	●			Schilderwerk binnenzijde.		●	
Repareren na uitwaaien bij open staan raam.		●		Schilderwerk buitenzijde.	●		
DEUREN EN RAMEN							
<i>Om slijtage tegen te gaan is het verstandig dat u eens 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.		●	●	Gangbaar houden hang- en sluitwerk.		●	●
Klemmende en slepende binnendeuren afstellen of afschaven.	●			Algemene toegangsdeuren repareren.	●		
Schilderwerk binnendeur en binnenkozijn.		●		DEURBEL			
Bij buitendeuren en ramen van uw woning:							
Repareren van buitendeursloten en -krukken.	●			Reparatie van een gemeenschappelijke bel-installatie en/of huistelefoon, zoals bij flats.	●		
Aanbrengen van extra sluitwerk om veiligheid te vergroten.		●		Reparatie aan uw voordeurbel, met inbegrip van de drukknop, bedrading, de schel en de transformator.		●	●
De raamsluitingen, scharnieren, uitzetijzers, windhaken, tochtstrippen en slijtstrippen gangbaar houden en repareren.		●	●	DREMPEL			
Buitendeuren en -ramen repareren.	●			Drempels onder binnendeuren vastzetten en repareren.		●	●
Buitendeuren en -ramen repareren na uitwaaien bij stormwinden (zet de deur en het raam daarom altijd vast met een raamboompje, een uitzetijzer of een haakje).		●		(Hardstenen) drempel bij doucheruimte vastzetten en repareren.	●		
Klemmende en slepende buitendeuren en -ramen afstellen of afschaven.	●			ELEKTRA			
Sleutels bijmaken.		●		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.		●	



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement		Bo-Ex	Huurder	Abonnement
ENTREE / PORTIEK				GASINSTALLATIES			
Deurdrangers en windhaken van algemene ruimten repareren.	●			Onderhouden en vervangen van leidingen in en buiten de woning.	●		
Naamplaatje vervangen. Als u in een flat woont, kunt u het naamplaatje via Bo-Ex bestellen.		●	●	Gaskraan vervangen.	●		
Repareren van de brievenbus of -klep in uw eigen voordeur.		●	●	<i>Tip: als u een ander gasfornuis of een ander kooktoestel koopt, kunt u verplicht zijn om ook de plaats van de gaskraan te wijzigen. De gas slang mag namelijk niet te lang zijn. Neem contact op met uw opzichter.</i>			
Repareren van de brievenbus of -klep in portieken en traphallen.	●			GEISER EN BOILER			
Vervangen van het brievenbus slot (als gevolg van het verliezen, beschadigen of diefstal van de sleutel).		●		Onderhoud, indien u deze huurt van Bo-Ex.	●		
Sleutels bijmaken en /of vervangen.		●		Onderhoud, indien u huurt van Eneco.		●	
Onderhoud en reparatie aan armaturen in trappenhuis, portieken, entreeruimten en berginggangen.	●			Onderhoud, indien de geiser of boiler uw eigendom is.			●
ERFAFSCHIEDINGEN				GLAS			
Onderhoud van de bij de woning behorende privacy schermen.	●			<i>Bo-Ex verzorgt een glasverzekering. Wanneer u in de servicekosten een bedrag betaalt voor glas is dit verzekerd. U kunt schade telefonisch melden via de klantenservice. Kiest u voor optie 3: ruit kapot.</i>			
Onderhoud van erfafscheidingen die door de huurder zijn geplaatst of aangebracht.		●		Ook de ruiten van de algemene ruimten zijn verzekerd indien er een glasverzekering is.			●
GALERIJEN				HEMELWATERAFVOER			
Onderhoud en reparatie van galerijen en galerijhekken.	●			Herstellen, schoonmaken en ontstoppen.	●		
Schoonhouden galerijen en galerijhekken is veelal in het schoonmaakprogramma opgenomen.		●		HUISTELEFOON (intercominstallatie)			
GARAGES				Reparatie van de intercom, huistelefoon, videofoon en deuropeners bij flatwoningen.			
Hiervoor gelden globaal dezelfde regels als voor woningen.				KABELAANSLUITING			
				Storingen aan het kabelsysteem moet u melden bij de storingsdienst van uw kabelleverancier.			●



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
KASTEN EN KASTWANDEN			
Reparatie aan ingebouwde kasten en kastwanden, inclusief hang-, en sluitwerk.		●	●
Losse kasten onderhouden en repareren (worden niet vervangen door Bo-Ex).		●	
<i>Versleten losse kasten kunt u demonteren en weggooien. Bo-Ex levert geen nieuwe kasten.</i>			
KEUKEN			
Vastzetten van het aanrechtblad en eventuele afdekstrip.	●		
Repareren van aanrechtbladen en ladegeleiders.		●	●
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>			

	Bo-Ex	Huurder	Abonnement
KRANEN			
Repareren van waterkranen: kraanleertjes vervangen.		●	●
LEKKAGE			
Lekkage in andere gevallen.	●		
Waterschade aan uw inboedel, meubels, stoffering en wandafwerkingen vallen onder uw eigen verzekering, zie ook 'Schade en verzekeringen' in deze brochure.		●	
LIFT			
Onderhoud, reparatie, keuringen en het verhelpen van storingen.		●	
<i>U kunt ons daarbij helpen door de storing rechtstreeks te melden aan het lift-onderhoudsbedrijf. In elke lift en naast elke liftdeur vindt u een bordje 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 van het naamplaatje bij de flatwoning of de portiekwoning en bij de voordeur.		●	●



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement		Bo-Ex	Huurder	Abonnement
ONGEDIERTE				SANITAIR			
Bestrijden van ongedierte zoals muizen, mieren, wespen, vlooiën of ratten in de woning. <i>Melding aan Bo-Ex is gewenst vanwege mogelijke gevolgen voor de volksgezondheid. Daarnaast kunnen de gemeente of gespecialiseerde bedrijven behulpzaam zijn bij de bestrijding van hardnekkig ongedierte. Gemaakte kosten brengt de gemeente bij u in rekening.</i>		●		Reparatie van badstopper en kettinkje.		●	●
Bestrijding van ongedierte bij wijdverbreide en moeilijk te bestrijden overlast (kakkerlakken en faraomieren).	●			Reparatie van doucheslang, glijstang, handdouche, ophangpen en koppelstuk.		●	●
PLAFONDS				Repareren van waterkranen: kraanleertjes vervangen en het binnenwerk reinigen.		●	●
Woning-, en bergingplafonds herstellen van boor-gaatjes, krimp-scheuren en kleine beschadigingen.		●		Repareren en onderhouden van spiegel, planchet, spatscherm, wastafel en zeepbakje.		●	●
Witten en sausen (ook gebladderde ondergrond). <i>Beschimmelde ondergrond moet behandeld worden met een schimmelwerende verf, voordat u gaat sausen of witten. De betere verfwinkel kan u daarin adviseren. U kunt ook uw opzichter om raad vragen.</i>		●		Vastzetten van de toiletpot, toiletbril en toiletbrildeksel.		●	●
Herstellen van loslatend stucwerk of de plafondconstructie.		●		Repareren van de vlotter van het reservoir/stortbak, en de bevestigingen en rioolaansluitingen van de toiletpot.	●		
Onderhouden en herstellen van plafonds in gemeenschappelijke ruimten.		●		Sifon/zwanenhals onder gootsteen en wastafels repareren (uitzondering: indien van lood, dan voor rekening van Bo-Ex).		●	●
RADIATOR				SCHILDERWERK			
Individuele installatie: ontlichten van de radiatoren en bijvullen.		●	●	<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>			
Collectieve installatie: ontlichten van de radiatoren.		●	●	Schilderwerk aan de binnenkant van buiten-kozijnen, ramen en deuren.		●	
Collectieve installatie: bijvullen.	●			Schilderwerk van houten kozijnen, ramen en deuren in de woning.		●	
Lekkages aan leidingen of radiator-kranen.	●			Schilderwerk aan de buitenkant van buiten-kozijnen, ramen en deuren.	●		
				Buitenschilderwerk en binnenschilderwerk in gemeenschappelijke ruimten.	●		
				<i>Repareren van kozijnen, ramen en deuren in de woning, zie de betreffende onderwerpen.</i>			



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement		Bo-Ex	Huurder	Abonnement
SCHIMMELVORMING							
Meestal ontstaan schimmels door de combinatie van kou met een voortdurend vochtige huislucht. Die vochtige huislucht moet u regelmatig afvoeren. In de woning en boven ramen en deuren zijn daarvoor ventilatievoorzieningen aangebracht (Voor meer informatie over ventileren zie www.vrom.nl)		●		Reparatie van het snoer en de aansluiting in uw woning.		●	
				Storingen aan het uw telefoonaansluiting moet u melden bij de storingsdienst van uw telefoonaanbieder.		●	
SCHOORSTEEN				TIMMERWERK			
Herstel van schoorsteenkanalen.	●			Periodiek onderhoud en reparatie van buitentimmerwerk.	●		
Vegen van schoorsteenkanalen bij eengezinswoningen.		●		Vastzetten van plinten, afwerklijsten en drempels binnenshuis.		●	●
SLEUTELS				TOCHTSTRIPPEN			
Sleutels bijmaken en /of vervangen		●		Vervangen van aangebrachte tochtstrippen.		●	
Sleutels en slot vervangen als een gebroken sleutel nog in het slot steekt. <i>Bo-Ex beschikt NIET over reserve-exemplaren van uw huissleutels.</i>		●	●	Repareren en vastzetten van tochtstrippen.		●	●
SPIEGELS				TRAPPEN			
Repareren en vastzetten van spiegel, planchet, spatscherm, wastafel en zeepbakje.		●	●	Repareren van trappen in de woning.	●		
Vervangen van spiegels na beschadiging.		●		Schuren trap en vloerbedekking-klaar maken.		●	
Vervangen van spiegels, in de doucheruimte, waarin vlekken zitten.	●			Vastzetten en repareren van trappen en leuninggen in gemeenschappelijke ruimten.	●		
STOPCONTACTEN				VASTZETTEN VAN EN REPARATIE AAN LEUNINGEN EN LEUNINGDRAGERS			
Schakelaars, trekkoordjes, stopcontacten, montage- en afdekplaten herstellen.		●	●	Vastzetten van en reparatie aan leuninggen en leuningdragers in de individuele woning.		●	●
TELEFOONAANSLUITING				VASTZETTEN VAN EN REPARATIE AAN LEUNINGEN EN LEUNINGDRAGERS IN GEMEENSCHAPPELIJKE TRAPPENHALLEN ETC.			
Herstel en vervanging van de telefooncontactdozen.	●	●		Vastzetten van en reparatie aan leuninggen en leuningdragers in gemeenschappelijke trappenhallen etc.	●		
				VLIZOTRAP HERSTELLEN			
				Vlizotrap herstellen.			
				TREKKOORD VAN DE VLIZOTRAP VERVANGEN			
				Trekkoord van de vlizotrap vervangen.			
				TUINEN			
				Ophogen, aanleg en onderhoud van de privé-tuin.			
				Bomen, heesters, struiken en heggen die bij u in de tuin staan en over de erfgrans groeien, moet u kort houden door ze tijdig te snoeien.			



Onderhoud van gemeenschappelijk groen met besloten karakter.

Dit onderhoud wordt in opdracht van Bo-Ex uitgevoerd door een hovenier, dan wel door de gemeente Utrecht, en wordt verrekend via de servicekosten.

Onderhoud van gemeenschappelijk groen met open karakter (voor niet-huurders toegankelijk).

Bo-Ex

Huurder

Abonnement

●

●

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 privé-bergingen bij flatgebouwen (u dient de lamp zelf in te schroeven).

●

●

Onderhoud en reparatie aan verlichting op galerijen, niet openbare parkeerplaatsen, trappenhuisen, portieken, entreeruimten en bergingsgangen.

●

VERWARMING

Maatregelen ter voorkoming van bevrozing.

●

Indien geplaatst door en in eigendom van Bo-Ex: Reparatie en oplossen van storingen geeft u door aan onze verwarmingsinstallateur.

Bijvullen en ontlichten van de radiatoren en installatie.

●

●

Vastzetten van de kamerthermostaat.

●

●

Vervangen van vulsleutel, vulslang en ontluchtingssleuteltjes.

●

●

Herstel van schade als gevolg van ondeskundig gebruik.

Collectieve installatie: onderhoud en bijvullen van de installatie.

Collectieve installatie: ontlichten van de radiatoren.

Bo-Ex

Huurder

Abonnement

●

●

●

●

VLOEREN

Het leggen van 'harde vloeren' als laminaat, parket of plavuizen vloeren is in de gestapelde bouw (flats) slechts onder strikte geluidsbeperkende voorwaarden toegestaan. Er kan ook geweigerd worden. De toepassing van laminaat en parket in eengezinswoningen is eveneens aan strikte voorwaarden gebonden. Schriftelijk aanvragen.

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 sausen.

●

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.

●



	Bo-Ex	Huurder	Abonnement		Bo-Ex	Huurder	Abonnement
Kleine reparaties (kleiner dan een wandtegel) aan de ondergrond.		●		ZONWERING Onderhoud en reparatie van zonwering als die door Bo-Ex is aangebracht. ● Reparatie en vervanging van zonweringen die aangebracht zijn door een huurder. ● <i>Voor het aanbrengen van een zonwering is altijd vooraf schriftelijke toestemming van Bo-Ex nodig.</i> Herstel van de gevel na het verwijderen van de zelf aangebrachte zonwering. ● Verwijderen en terugbrengen van zelf aangebrachte zonwering bij onderhoudswerkzaamheden. ●			
Grote reparaties aan de ondergrond.	●						
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: indien van lood, dan voor rekening van Bo-Ex).		●	●				
WATERLEIDING							
<i>Controleer regelmatig (2x per jaar) uw watermeter: bij onverwacht groot verbruik belt u klantenservice.</i>							
De waterleiding tegen vorst beschermen.			●				
Een bevroren waterleiding ontdooien of herstellen.			●				
Reparatie van lekkende waterleiding.	●						
Repareren van waterkranen: kraanleertjes vervangen.		●	●				
<i>Waterschade aan uw inboedel, meubels, stoffering en wandafwerkingen vallen onder uw eigen verzekering. In het geval een ander dan uzelf de schade veroorzaakt heeft, kan u het beste via uw verzekering deze schade laten verhalen.</i>							





Algemene voorwaarden van het serviceabonnement

Deelnemer

Als u een zelfstandige woning van Bo-Ex huurt, kunt u deelnemen aan het serviceabonnement. Met een ondertekende en retour gezonden aanmeldingskaart kunt u ons laten weten dat u wilt deelnemen aan het serviceabonnement van Bo-Ex. Zodra we de aanmeldingskaart hebben ontvangen, bent u deelnemer en kunt u aanspraak maken op deze service. Bewoners van woongroepen, groepswoningen en onzelfstandige eenheden kunnen geen serviceabonnement afsluiten. Dit geldt ook voor huurders van bedrijfsruimten.

Opdrachtverstrekking

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

Saneringsbeurt

Bij een zittende huurder mogen we vooraf een saneringsbeurt uitvoeren. Hiermee bedoelen we dat Bo-Ex voor het afsluiten van het serviceabonnement bekijkt of er sprake is van eventueel achterstallig onderhoud in de woning. Mocht dit het geval zijn, dan ontvangt de zittende huurder vooraf een kostenopgaaf voor de werkzaamheden. Als de huurder instemt, voert Bo-Ex de sanering uit. Pas daarna gaat het serviceabonnement in. Blijkt een saneringsbeurt niet noodzakelijk? Dan kunt u in het bijzijn van een vakman van de Onderhoudsdienst direct de service-abonnementkaart ondertekenen. De aanwezige vakman zal uw verzoek(en) uitvoeren.

Uitsluiting

De volgende zaken zijn uitgesloten van het serviceabonnement:

- ~ Zaken waarvoor reparatie c.q. vervanging noodzakelijk is als gevolg van opzet, nalatigheid of slordigheid en/of ruw gebruik van de huurder of personen waarvoor de huurder verantwoordelijk is;
- ~ Zaken waarvoor reparatie c.q. vervanging noodzakelijk is als gevolg van bevriezing die de huurder redelijkerwijs had kunnen voorkomen;
- ~ Reparaties dan wel vervangingen van zaken die eigendom zijn van de huurder.



Zelf aangebrachte voorzieningen

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

Uitvoering

Vernieuwing of vervanging van onderdelen vindt slechts 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 verkrijgen, dan zoeken we een andere, kwalitatief passende oplossing.

Betaling bijdrage

- ~ De deelnemer is verplicht de bijdrage van het serviceabonnement maandelijks te voldoen tegelijk met de maandelijkse huur.
- ~ Niet betalen van de bijdrage binnen dertig dagen na de vervaldatum, betekent beëindiging van het serviceabonnement zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. De verplichting tot betaling blijft echter onverminderd bestaan.
- ~ Er is bij aanvang een eenmalige bijdrage in de administratiekosten verschuldigd van € 25,- (prijspeil 2010).
- ~ Nieuwe huurders van Bo-Ex hebben twee maanden de tijd om te beslissen of zij gebruik willen maken van het serviceabonnement. In deze maand zijn ze geen bijdrage in de administratiekosten verschuldigd.
- ~ Huurders die door beëindiging van de huurovereenkomst ook hun deelname aan het serviceabonnement beëindigen, hoeven bij het direct aangaan van een nieuwe huurovereenkomst 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 de huurovereenkomst wordt opgezegd. Daarna wordt het abonnement stilzwijgend voortgezet tot de duur van de huurovereenkomst.

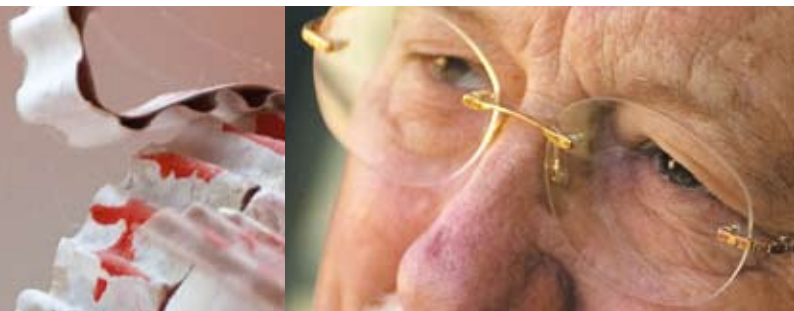
De huurder kan het serviceabonnement schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. U kunt hiervoor gebruikmaken van de afmeldingskaart.



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 de deelnemers aan het serviceabonnement op tijd over eventuele aanpassingen.



Afmeldingskaart

Hierbij zeg ik mijn serviceabonnement per _____ op.*

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/plaats: _____

Telefoon: _____

Bank- of Gironummer: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

*Opzegtermijn is twee maanden.

Aanmeldingskaart

Ja, ik wil een serviceabonnement op het huuronderhoud.

Ik ben bekend met het reglement en ga hiermee akkoord. Per maand betaal ik € 5,- via de huurbetaling. Voor het betalen van de administratieve bijdrage (indien van toepassing) machtigt ik Bo-Ex om eenmalig € 25,- via de automatische huurincasso van mijn rekening af te schrijven.

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/plaats: _____

Telefoon: _____

Bank- of Gironummer: _____

Datum: _____

Handtekening: _____



postzegel plakken
niet nodig



postzegel plakken
niet nodig

Bo-Ex
Antwoordnummer 513
3500 VL Utrecht

Bo-Ex
Antwoordnummer 513
3500 VL Utrecht