

Serviceabonnement en woningonderhoud

huurdersinfo



VESTA

5	Gemak in huis
5	Aanmelden
5	Niet voor iedere woning
6	Wat valt er onder het serviceabonnement
6	Wat valt niet onder het serviceabonnement
6	Kosten
7	Hoe werkt het serviceabonnement
8	Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud
8	Onderhoud rekening huurder
8	Onderhoud rekening Vestia
8	Toelichting op het overzicht
9	Afvoeren
9	Afzuigkap
9	Antenne
9	Balkons en balustrades
9	Behang
10	Bellen en intercom
10	Bergingen (individuele)
10	Bergings(in)gangen
10	Bestrating
10	Boiler
11	Brievenbus
11	Brandblusapparatuur
11	Centrale antenne-installatie (kabel)
11	Centrale verwarmingsinstallatie, moederhaard en combiketel
11	Dak
12	Deuren (binnen)
12	Deuren (buiten)
12	Deurdrangers
12	Douche / Badkamer
12	Elektra / Elektriciteit
13	Erfafscheidingen
13	Galerijen
13	Garage
13	Gasinstallatie

14	Geisers
14	Gemeenschappelijke ruimten
14	Glas (zie ook Kozijnen en Ramen)
14	Goten
14	Graffiti
14	Hang- en sluitwerk (buitendeuren)
15	Hang- en sluitwerk (binnendeuren en ramen)
15	Hemelwaterafvoeren (zie ook Afvoeren en Goten)
15	Inbraak
15	Kasten (vaste inbouw en kastenwand)
15	Keuken
16	Kozijnen (zie ook Glas en Ramen)
16	Kranen
16	Lekkage
17	Leuningen
17	Mechanische ventilatie: zie Ventilatie
17	Metselwerk
17	Naamplaatje
17	Ongedierte
18	Ontstoppen van rioleringen en leidingen
18	Plafonds
18	Plinten
18	Radiatoren (zie ook Centrale verwarmingsinstallatie)
18	Ramen (zie ook Glas en Kozijnen)
19	Riolering
19	Rookmelders
19	Roosters (zie ook Ventilatie)
20	Sauswerk
20	Schilderen
20	Schoonmaken
20	Schoorstenen
20	Sleutels
21	Stucwerk
21	Tegelwerk
21	Telefoonaansluiting
21	Tochtprofielen
21	Toiletpot, -reservoir en toebehoren

22	Trappen
22	Tuinen en tuinafscheiding
22	Vensterbanken
22	Ventilatie
23	Verlichting
23	Videfoon
23	Vloerbedekking
24	Vloeren
24	Vloerluiken
24	Vlizotrap
24	Voegen
24	Warmtemeters
24	Wanden
25	Wastafel met toebehoren
25	Waterleiding
25	Zeebakje
25	Zelf aangebrachte voorzieningen
25	Zonwering (buiten)
26	Algemene voorwaarden serviceabonnement
26	1 Algemene voorwaarden en akkoord
26	2 Abonnementskosten
26	3 Betalingswijze
26	4 Prijsaanpassingen
26	5 Looptijd, beëindiging, hernieuwde aanmelding
27	6 Schorsing en uitsluiting
27	7 Voorwaarden bij opzegging door verhuurder
27	8 Wijziging algemene voorwaarden en samenstelling servicepakket
27	9 Geschillenregeling

Gemak in huis

Een lekkende kraan, een kapotte wandcontactdoos, klemmende deuren of een losse deurkruk. Kleine reparaties die een huurder volgens de wet en de Algemene huurvoorwaarden zelf moet verhelpen. In de praktijk betekent dit vaak dat hulp nodig is van een handige kennis of van een aannemer. Dat kan een fikse rekening opleveren. Als u bij Vestia het serviceabonnement afsluit, bent u voor een vast bedrag per maand verzekerd tegen dit soort ongemakken en heeft u wat dit betreft geen zorgen meer. Vestia verhelpt kleine mankementen die in uw woning kunnen ontstaan snel, vakkundig en zonder extra kosten. Ook de centrale verwarming wordt op uw verzoek zonder extra kosten ontlucht en bijgevuld.

Aanmelden

U meldt zich aan door het ondertekenen en opsturen van de aanmeldingskaart of door ondertekening van de huurovereenkomst, waarin het serviceabonnement is opgenomen. Uw abonnement gaat in op de eerste van de volgende maand of op de ingangsdatum van de huurovereenkomst. Het is belangrijk dat u eerst goed de voorwaarden leest die achter in deze brochure staan. Heeft u vragen over het serviceabonnement? Neem dan gerust contact op met de klantenservice van Vestia.

Niet voor iedere woning

De huismeesters van Vestia hebben niet allemaal hetzelfde takenpakket. Sommige huismeesters voeren zelf de werkzaamheden van het serviceabonnement uit. In dit geval betaalt u een hogere vergoeding voor de huismeester en kunt u geen serviceabonnement afsluiten. Er zijn ook huismeesters die zelf geen werkzaamheden voor het serviceabonnement uitvoeren. U betaalt dan een lagere vergoeding voor de huismeester en kunt wel een serviceabonnement afsluiten. Hiernaast komen er situaties voor waarin een gecombineerde vergoeding betaald wordt voor de huismeester en het serviceabonnement. Bij de medewerkers van onze klantenservice kunt u hierover meer informatie krijgen.

Wat valt er onder het serviceabonnement

Onder het serviceabonnement vallen alleen voorzieningen die Vestia in de woning heeft aangebracht. Zie verderop in deze brochure het 'Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud'.

Wat valt niet onder het serviceabonnement

In het 'Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud' geeft Vestia aan welk onderhoud en welke reparaties voor rekening komen van de huurder. Hierin ziet u in één oogopslag welke onderdelen onder het serviceabonnement vallen. U ziet dan meteen dat er ook werkzaamheden voor rekening van de huurder overblijven, zoals het behangen, witten en schilderen in de woning. Ook onderhoudsmaatregelen waar de bewoner zelf het beste voor kan zorgen, vallen niet onder het serviceabonnement. Bijvoorbeeld een drupje olie in de scharnieren, voorkomen dat ramen uitwaaien en voorkomen van bevroren leidingen. Voor de duidelijkheid is ook een aantal onderhoudswerkzaamheden vermeld die Vestia voor haar rekening neemt.

Van het serviceabonnement zijn altijd uitgesloten:

- alle (kleine) reparaties aan en onderhoud en vervanging van veranderingen en toevoegingen in de woning die de huurder zelf heeft aangebracht of van de vorige huurder heeft overgenomen;
- beschadigingen en gebreken die de bewoner kan voorkomen of die het gevolg zijn van nalatigheid, slordigheid, ondeskundig onjuist gebruik, ruwe bewoning of vernieling.

Kosten

Voor het serviceabonnement betaalt u maandelijks een gering bedrag.

De abonnementsprijs kan jaarlijks worden aangepast met het inflatiepercentage (Consumentenprijsindex).

Hoe werkt het serviceabonnement

Melden en uitvoeren van het reparatieverzoek: Als er iets in uw woning kapot gaat dat onder het serviceabonnement valt, meldt u dit aan Vestia. U doet dit op de gebruikelijke wijze, dus net zoals bij andere reparatieverzoeken. Ook de uitvoering gebeurt op de gebruikelijke manier, binnen redelijke termijn na de melding, in de normale werktijd en zo veel mogelijk na afspraak.

Beoordeling door Vestia: Reparatie of vervanging vindt alleen plaats als dit noodzakelijk is en onder het abonnement valt. Dit wordt beoordeeld door Vestia, net als de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd en de keuze van het materiaal.

Voorrijkosten bij 'niet thuis': Wanneer de huurder op het afgesproken tijdstip niet thuis is, brengt Vestia de huurder voorrijkosten in rekening.

Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud

Onderhoud rekening huurder

Bij het onderhoud dat onder de verantwoordelijkheid van de huurder valt en dat voor zijn rekening is, zijn er drie mogelijkheden:

Huurder/serviceabonnement

U hebt een serviceabonnement afgesloten. Vestia zorgt in dit geval voor een belangrijk deel van uw onderhoud waarvoor u betaalt via uw serviceabonnement. Wanneer u geen serviceabonnement heeft afgesloten, komen deze onderhoudskosten voor uw rekening.

Huurder

De onderhouds- of reparatiewerkzaamheden komen voor rekening van de huurder. In dit geval voert de huurder de werkzaamheden vaak in eigen beheer uit. Behangen, verven en sausen in de woning zijn de meest bekende voorbeelden.

Huurder/servicekosten

U betaalt er voor in de servicekosten. Hierbij gaat het meestal om services en diensten die Vestia voor u verricht of laat verrichten. De samenstelling van de servicekosten verschilt per complex en soms per woning. Bijvoorbeeld het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten: er zijn complexen waar Vestia dit voor u laat doen en er zijn complexen waar de huurders dit zelf regelen.

Onderhoud rekening Vestia

Als vierde mogelijkheid zijn in het 'Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud' diverse regelmatig voorkomende onderhouds- of reparatiewerkzaamheden vermeld die voor rekening Vestia komen. Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en de daaraan verbonden kosten die niet zijn vermeld in het overzicht komen in de regel ook voor rekening Vestia.

Toelichting op het overzicht

Het 'Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud' is opgesteld op alfabetische volgorde. Per onderdeel of werkzaamheid is met een bolletje in de betreffende kolom aangegeven voor wie de kosten zijn.

A

Afvoeren

- reparatie van hemelwaterafvoeren (dakafvoer)
- schoonmaken en -houden van dakafvoeropeningen

Onderhouden van sifons:

- wastafel, fontein, gootsteen en doucheput

Vervangen:

- afvoerleiding wastafel, fontein en gootsteen (opbouw)
- wastafelsifon
- fonteinsifon
- gootsteensifon
- stop met ketting
- doucheputdeksel

Afzuigkap

- aanschaf, plaatsing en onderhoud afzuigkap

Antenne

- aanschaf, plaatsing, onderhoud en verzekering van de antenne of zendmast
- onderhoud en laten verhelpen van storingen aan de kabel

B

Balkons en balustrades

- onderhoud en vervanging van balkonafscheidings, -hekken en balkonkast (ook in trappenhuizen)
- schoonhouden van balkons, balkongoten en afvoerputjes

Behang

- verwijderen van behang en herstel van ondergrond bij schade als gevolg van verwijdering
- aanbrengen van behang in de woning

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
-------------------------------	---------	---------------------------	--------

Bellen en intercom

- onderhoud, reparatie en vervanging van gemeenschappelijk deurbellenbord en intercominstallatie (bijv. portiekfront)
- vervangen intercominstallatie-huistelefoon bij ondeskundig gebruik
- verplaatsen intercominstallatie-huistelefoon

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
-------------------------------	---------	---------------------------	--------

Onderhoud, reparatie van bellen met toebehoren woningtoegangsdeur:

- bedrukker
- beltrafo
- elektrische bel
- mechanische bel
- elektrische deuropener (individuele installatie)
- huistelefoon (individuele installatie)
- intercom (individuele installatie)

Bergingen (individuele)

- onderhoud en schilderwerk aan de binnenzijde individuele berging
- schoonhouden bergings(in)gangen

Bergings(in)gangen

- onderhoud en schilderwerk aan de binnenzijde
- herstel en onderhoud bergingsvloeren, buitenwanden en schilderwerk
- schoonhouden

Bestrating

- ophogen en onderhouden van paden en terrassen in gemeenschappelijke tuinen die bij het woongebouw/complex horen
- ophogen en onderhouden in eigen tuin
- onderhouden, herstellen, ophogen en vernieuwen van zelf aangebrachte extra bestratingen in privé-tuinen

Boiler

- onderhoud en reparatie indien eigendom Vestia

Brievenbus

- | | huurder/
servicebonnement | huurder | huurder/
servicekosten | Vestia |
|--|------------------------------|---------|---------------------------|--------|
| – onderhoud en vervanging van brievenbussen in portieken en gemeenschappelijke ruimten | | | | • |
| – onderhoud en vervanging van de brievenbus in eigen voordeur (inclusief sloten) | • | | | |

Brandblusapparatuur

- | | | | | |
|---|--|---|--|---|
| – aanschaf, vervanging en onderhoud in de woning | | • | | |
| – reparatie en vervanging van brandblusapparatuur in algemene ruimten | | | | • |

C

Centrale antenne-installatie (kabel)

- | | | | | |
|--|--|---|--|--|
| – vastzetten en vervangen aansluitkastje | | • | | |
|--|--|---|--|--|

Centrale verwarmingsinstallatie, moederhaard en combiketel

- | | | | | |
|--|---|---|--|---|
| – onderhoud, reparatie, keuring en kosten van storingen aan de centrale verwarmingsinstallatie of combiketel | | | | • |
| – onderhoud en reparatie van de collectieve warmwatervoorziening | | | | • |
| – herstellen van storingen door verkeerde bediening of verkeerd gebruik | | • | | |
| – herstellen van bevroren leidingen en/of radiatoren | | • | | |
| – roestvrij houden van zichtbare leidingen en radiatoren | | • | | |
| – bijvullen en ontluchten van de individuele centrale verwarmingsinstallatie | • | | | |
| – vervangen cv-vulset | | | | • |

D

Dak

- | | | | | |
|--|--|---|--|---|
| – onderhoud en vervanging van dakbedekking en dakpannen | | | | • |
| – onderhoud en vervanging van dakdoorvoeren en dakluiken | | | | • |
| – reparaties van schade als gevolg van het betreden van het dak door bewoners of onzorgvuldige uitvoering van werkzaamheden in opdracht van de huurder | | • | | |

Deuren (binnen)

- | | huurder/
serviceabbonnement | huurder | huurder/
servicekosten | Vestia |
|--|--------------------------------|---------|---------------------------|--------|
| – schilderen binnendeuren | | • | | |
| – kleine reparaties en klemmende deuren sluitend maken | • | | | |
| – onderhouden, oliën en gangbaar houden van hang- en sluitwerk | | • | | |
| – het vervangen van binnendeuren bij slijtage | | | | • |

Deuren (buiten)

- | | | | | |
|--|--|---|--|---|
| – schilderen binnenzijde woningtoegangsdeur | | • | | |
| – reparatie en vervanging van uitgewaaide deuren | | • | | |
| – onderhouden, oliën en gangbaar houden van hang- en sluitwerk | | • | | |
| – reparatie en vervanging woningtoegangsdeuren | | | | • |
| – schilderen buitenzijde woningtoegangsdeur | | | | • |
| – reparatie en vervanging van deuren in gemeenschappelijke ruimten en trappenhuisen, inclusief het bijbehorende schilderwerk | | | | • |

Deurdrangers

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| – onderhoud, reparatie en vervanging van deurdrangers op de algemene toegangsdeuren, portiek- en galerijdeuren | | | | • |
|--|--|--|--|---|

Douche / Badkamer

Vervangen van doucheaccessoires:

- | | | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|---|
| – doucheslang | • | | | |
| – douchestang | • | | | |
| – handdouche | • | | | |
| – koppelstuk | • | | | |
| – ophangpen | • | | | |
| – planchet | • | | | |
| – spiegel | • | | | |
| – spiegel indien het 'weer' er in zit | | | | • |

E

Elektra / Elektriciteit

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| – vernieuwen van verouderde elektrische bedrading | | | | • |
| – herstellen en vernieuwen van groepenkast en/of aardlekschakelaar | | | | • |
| – aansluiten van losgeschoten bedrading in de meterkast
huisaansluiting | | | | • |

Vervangen:

	huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
- schakelaar, wandcontactdoos	•			
- trekschakelaar voor de wasmachine	•			
- afdekplaatje	•			
- plafonddeksel	•			
- montageplaten	•			
- trekkoordje	•			
- stop/smeltzekering		•		
- aansluiten van armaturen in de woning		•		
- verhelpen storing elektra t.g.v. kortsluiting eigen apparatuur		•		
- het vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen, zoals elektrische schakelaars, wandcontactdozen, e.d.	•			

Erfafscheidingen

onderhoud van het oorspronkelijk bij de woning behorende terras-scherm (tot 1,5 meter vanaf de gevel van de woning)

•

G

Galerijen

- schoonmaken van galerijen			•	
- onderhoud en reparatie van galerijen				•

Garage

- gangbaar houden van hang- en sluitwerk (oliën)		•		
- schoonhouden van vloer en wanden		•		
- onderhoud van dakbedekking				•
- vervangen garagedeurslot				•

Gasinstallatie

- onderhoud en vernieuwing van leidingen in de woning vanaf de gasmeter				•
- onderhoud en reparatie van de door bewoner zelf aangebrachte binnengasleidingen met toebehoren		•		
- aansluiten gastoestellen		•		
- vervangen veiligheidsslang voor gasfornuis		•		
- vervangen gaskraan				•

Geisers

- aanbrengen, onderhouden, repareren en vervangen van geisers in eigendom Vestia

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
			•

Gemeenschappelijke ruimten

- reparatie en onderhoud in gemeenschappelijke entrees en toegangen
- schoonhouden entree, trappenhuis en gangen

			•
		•	

Glas (zie ook Kozijnen en Ramen)

- het vervangen van buitenbeglazing (indien verzekerd via servicekosten, anders huurder)
- het vervangen van binnenbeglazing (indien verzekerd via servicekosten, anders huurder)
- het vervangen van 'lekke' dubbele beglazing

		•	
		•	
			•

Goten

- repareren en vervangen van goten en hulpstukken
- schoonhouden van dakgoten

			•
			•

Graffiti

- verwijderen van graffiti op gevelmetselwerk, kozijnen en deuren

			•
--	--	--	---

H

Hang- en sluitwerk (buitendeuren)

Onderhoud en vervanging:

- voordeurslot van de woning
- balkonkastslot
- kelderdeurslot
- hang- en sluitwerk buiten de woning (gemeenschappelijke ruimten, trappenhuisen)
- gemeenschappelijke delen van de huistelefoon en deuropener (portiekfront)

			•
			•
			•
			•
			•

Hang- en sluitwerk (binnendeuren en ramen)

- onderhouden, oliën en gangbaar houden van hang- en sluitwerk

Vervangen:

- loopslot
- vrij- en bezetslot
- kastslot
- deurkrukken
- deurkrukbeslag
- scharnier en deur afhangen

Hemelwaterafvoeren (zie ook Afvoeren en Goten)

- repareren van goten en hulpstukken
- schoonmaken en ontstoppen van hemelwaterafvoeren

I

Inbraak

- herstel schade aan de woning als gevolg van inbraak

K

Kasten (vaste inbouw en kastenwand)

- losse kasten voorzover aanwezig zijn uw eigendom
- het repareren of vervangen van hang- en sluitwerk, roedehouders, hangroeden, plankdragers, kastplanken en kastdeuren etc. van vaste kasten

Keuken

- schoonhouden van keukenblok, bovenkastjes en aanrechtblad

Vervangen / bijstellen / smeren:

- roostertje, stop, gootsteenbak
- deurtjes en scharnieren
- planken en plankdragers
- laden keukenblok
- tussenschot keukenblok

	huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
Hang- en sluitwerk (binnendeuren en ramen)		•		
Vervangen:				
- loopslot	•			
- vrij- en bezetslot	•			
- kastslot	•			
- deurkrukken	•			
- deurkrukbeslag	•			
- scharnier en deur afhangen	•			
Hemelwaterafvoeren (zie ook Afvoeren en Goten)				
- repareren van goten en hulpstukken				•
- schoonmaken en ontstoppen van hemelwaterafvoeren				•
I				
Inbraak				
- herstel schade aan de woning als gevolg van inbraak				•
K				
Kasten (vaste inbouw en kastenwand)				
- losse kasten voorzover aanwezig zijn uw eigendom		•		
- het repareren of vervangen van hang- en sluitwerk, roedehouders, hangroeden, plankdragers, kastplanken en kastdeuren etc. van vaste kasten	•			
Keuken				
- schoonhouden van keukenblok, bovenkastjes en aanrechtblad		•		
Vervangen / bijstellen / smeren:				
- roostertje, stop, gootsteenbak	•			
- deurtjes en scharnieren	•			
- planken en plankdragers	•			
- laden keukenblok	•			
- tussenschot keukenblok	•			

Kozijnen (zie ook Glas en Ramen)

- | | huurder/
serviceabonnement | huurder | huurder/
servicekosten | Vestia |
|---|-------------------------------|---------|---------------------------|--------|
| - onderhoud en schilderwerk gevelkozijnen aan de buitenzijde | | | | • |
| - onderhoud, schilderwerk en vervanging van kozijnen van gemeenschappelijke ruimten inclusief het bijbehorende hang- en sluitwerk | | | | • |
| - onderhoud van kunststof / aluminium kozijnen | | | | • |
| - onderhoud kozijnen binnen woning | | • | | |
| - onderhoud en schilderwerk binnenzijde gevelkozijnen | | • | | |
| - schoonhouden van kozijnen | | • | | |

Kranen

- | | | | | |
|------------------------|--|--|--|---|
| - vervangen van kranen | | | | • |
| - vervangen hoofdkraan | | | | • |

Klein en dagelijks onderhoud en reparatie van:

- | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|
| - wastafelmengkraan | • | | | |
| - douchemengkraan | • | | | |
| - gootsteenkraan | • | | | |
| - fonteinkraan | • | | | |
| - wasmachinekraan | • | | | |
| - hoekstopkraan (toiletreservoir) | • | | | |

L

Lekkage

Bij lekkage, ontstaan als gevolg van nalatigheid van de huurder:

- | | | | | |
|---|--|---|--|---|
| - herstel van schade aan het onroerend goed en inboedel in de woning waar de lekkage is ontstaan en in de naast-, bij- of onderliggende woning en het herstel van gevolgschade (veroorzaakt door bijv. overgelopen wasmachine, vaatwasser, of een gesprongen waterleiding door vorst) | | • | | |
| - het repareren van waterleidingen voorzover standaard in de woning aanwezig | | | | • |

Leuningen

- onderhoud en reparatie van leuningen en leuninghouders in de woning
- onderhoud en vervanging van trapleuningen in portiek en gemeenschappelijke ruimten

huurder/
serviceabonnement

huurder

huurder/
servicekosten

Vestia

•

•

M

Mechanische ventilatie: zie Ventilatie

Metselwerk

- onderhoud en reparatie van gevelmetsel- en voegwerk
- verwijderen van graffiti op gevelmetselwerk, kozijnen en deuren

•

•

N

Naamplaatje

- vervangen naamplaatje bij eengezinswoningen
- vervangen naamplaatje bij meergezinswoningen: op bellenbord bij hoofdentree en bij woningtoegangsdeur

•

•

O

Ongedierte

Voor zover geen gevolg van de bouwkundige situatie van de woning:

- het bestrijden van wespennesten in woongebouwen
- het bestrijden en verdelgen van faraomieren, kakkerlakken, boktorren, houtwormen
- het bestrijden van muizen, mieren, ratten, spinnen, wespennesten (indien in individuele gevallen in of aan de woning), vliegen en vlooiën, evenals het nemen van preventieve maatregelen
- het nemen van preventieve maatregelen tegen duiven
- ontsmetten van delen van de woning

•

•

•

•

•

Ontstoppen van rioleringen en leidingen

- ontstoppen van rioleringen en leidingen (binnenriool) tot aan het aansluitpunt vanuit de woning op het gemeenteriool of hoofdriool

huurder/ serviceabbonement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
-------------------------------	---------	---------------------------	--------

P

Plafonds

- het sausen van plafonds en het verwijderen van loslatende sauslagen (het zogenaamde bladderen)
- repareren van krimpscheuren en onderhoud aan zelf aangebrachte plafondbekleding
- repareren van stucwerk door beschadigingen, gaten, pluggen, kleine krimpscheuren en dergelijke
- herstel van constructiescheuren en loszittend stucwerk
- onderhoud, vervanging en reparatie van plafonds in gemeenschappelijke ruimten en gangen

Plinten

- onderhoud aan, en reparatie of vervanging van plinten

R

Radiatoren (zie ook Centrale verwarmingsinstallatie)

- onderhoud, reparatie en vervanging van radiatoren
- schilderen van radiatoren met daarvoor bestemde verf
- herstel van schade door bevrozing en/of roestvorming

Vervangen:

- vulset (vulslang, vulsleutel en ontluchtingsleutel)
- radiatorknop

Ramen (zie ook Glas en Kozijnen)

- het herstellen en vervangen van ramen na uitwaaien
- onderhouden, oliën en gangbaar houden van hang- en sluitwerk van ramen in de woning en de berging
- het bijstellen van klemmende ramen in de woning en/of de berging

	huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
– vervangen van hang- en sluitwerk van ramen in de woning en/of de berging	•			
– onderhoud en schilderwerk van de buitenzijde van ramen in gevelkozijnen				•
– onderhoud, schilderwerk en vervanging van ramen in gevelkozijnen van gemeenschappelijke ruimten inclusief het bijbehorende hang- en sluitwerk				•
– het repareren of vernieuwen van het houtwerk van buitenkozijnen en -ramen				•
– onderhoud, reparatie en vervanging van hang- en sluitwerk van ramen in gemeenschappelijke ruimten				•

Riolering

– ontstoppen van leidingen en putten in de woning en op eigen erf tot aan het aansluitpunt vanuit de woning op het gemeenteriool of hoofdriool			•	
– vernieuwen van sifons of leidingen, indien defect na ondeskundige behandeling of gebruik van bijtende middelen		•		
– reparatie of vervanging van de riolering of het gemeenschappelijk riool				•
– herstel van metsel-, tegel-, en stucwerk als gevolg van reparatie aan de riolering				•

Rookmelders

– reparatie en vervanging van rookmelders in de woning en algemene ruimten				•
– vervangen van batterijen (ook de backup batterij van melders op lichtnet) en schoonhouden van rookmelders in de woning		•		
– vervangen van batterijen van rookmelders in algemene ruimten				•

Roosters (zie ook Ventilatie)

– schoonmaken van ventilatie- en luchtroosters, ook die in ramen zijn opgenomen	•			
– repareren en vervangen van ventilatieroosters, luchtroosters en ventielen				•

S

Sauswerk

- sausen en witten in de woning

Schilderen

- schilderwerk in de woning
- schilderwerk aan de buitenzijde van de woning
- schilderwerk in portieken en gemeenschappelijke ruimten

Schoonmaken

- schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten, zoals portieken, trappenhuizen en galerijen

Schoorstenen

- onderhoud en reparatie van kanalen en metselwerk
- het vegen van de schoorsteen indien noodzakelijk (gaskachels en moederhaarden). *Wanneer u zelf eigenaar bent van het toestel kan Vestia niet garant staan voor controle en reiniging. In dit geval vragen wij u om zelf contact op te nemen met Vestia. Indien nodig voor het vegen dient u zelf het toestel los te maken van het rookgaskanaal. Rookgasafvoeren van individuele gesloten cv-installaties in eigendom van Vestia worden bij uitvoering periodiek onderhoud zonodig gereinigd.*
- onderhouden en schoonhouden van zelf aangebrachte kanalen voor een open haard of een soortgelijke voorziening

Vervangen:

- schoorsteenkapen
- bolroosters

Sleutels

- bijmaken van sleutels van de woning en bijbehorende ruimten (inclusief brievenbussen)
- openbreken na verliezen en/of vergeten van sleutels (slot uitboren en nieuwe cilinder plaatsen)

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
-------------------------------	---------	---------------------------	--------

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

Stucwerk

- reparatie van stucwerk door beschadigingen van gaten, pluggen, kleine kripscheurtjes en dergelijke
- reparatie van slecht en loszittend stucwerk

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
	•		
			•

T

Tegelwerk

- reparatie en vervanging van keramische wand- en vloertegels na beschadiging door huurder, bijv. door boren
- vastzetten van door Vestia aangebrachte losgeraakte keramische wand- en vloertegels

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
	•		
			•

Telefoonaansluiting

- aanvraag, aanleg en aansluiting

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
	•		

Tochtprofielen

- vervangen van beschadigde tocht- en slijtprofielen

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
	•		

Toiletpot, -reservoir en toebehoren

- ontstoppen toilet en riolering
- vastzetten en vervangen toiletpot

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
			•
			•

Vervanging:

- reservoir (hooghangend en laaghangend)
- hoekstopkraan
- flotteur (drijver)
- closet sok
- toiletbril
- toiletrolhouder
- trekker of drukknop
- valpijp

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
	•		
	•		
	•		
	•		
	•		
	•		
	•		
	•		

Trappen

- vastzetten van de trapleuningen en traphekken in de woning
- reparatie en vervanging van trappen en hekken in gemeenschappelijke ruimten en in de woning
- vernieuwen van trappen, trapleuningen en hekken in de entrees van meergezinswoningen

huurder/ serviceabbonement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
•			
			•
			•

Tuinen en tuinafscheiding

- aanleg, inrichting en onderhoud van privétuinen, inclusief ophogen en het snoeien van bomen, struiken en heesters
- onderhoud en vervanging van zelf aangebrachte of overgenomen tuinafscheidingen
- aanleg van gemeenschappelijke tuinen en bijbehorende speelwerktuigen en tuinmeubilair
- onderhoud van erfafscheidingen die als onroerende voorziening door Vestia zijn aangebracht, zoals een muur of schutting

huurder/ serviceabbonement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
	•		
	•		
			•
			•

V

Vensterbanken

- reparatie van vensterbanken

huurder/ serviceabbonement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
•			

Ventilatie

- onderhouden, herstellen en zonodig schoonmaken van ventilatiekanalen. *Bij open verbrandingstoestellen is een goede werking van de ventilatiekanalen van extra belang. Voor het geval u zelf eigenaar bent of een open verbrandingstoestel huurt van een energiebedrijf kan Vestia niet garant staan voor tijdige controle en reiniging van de ventilatiekanalen. In deze gevallen vragen wij u om zelf contact op te nemen met Vestia.*
- schoonmaken van ventilatieroosters, ook die in de ramen zijn opgenomen
- schoonhouden van ventielen
- repareren en vervangen van ventilatieroosters, luchtroosters en ventielen
- onderhoud, reparatie en vervanging van de mechanische ventilatie-unit

huurder/ serviceabbonement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
			•
•			
	•		
			•
			•

	huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
<ul style="list-style-type: none"> – inregelen van de mechanische ventilatie installatie en zonodig vervangen van de filters van warmte-terugwin-units (beide alleen indien eigendom Vestia, in andere gevallen bent u zelf verantwoordelijk). 				•
<ul style="list-style-type: none"> – het vegen van de schoorsteen indien noodzakelijk (gaskachels en moederhaarden). <i>Wanneer u zelf eigenaar bent van het toestel kan Vestia niet garant staan voor controle en reiniging. In dit geval vragen wij u om zelf contact op te nemen met Vestia. Indien nodig voor het vegen dient u zelf het toestel los te maken van het rookgaskanaal.</i> Rookgasafvoeren van individuele gesloten cv-installaties in eigendom van Vestia worden bij uitvoering periodiek onderhoud zonodig gereinigd. 				•

Verlichting

<ul style="list-style-type: none"> – onderhoud en reparatie aan installaties voor verlichting op galerijen, niet openbare parkeerplaatsen, gemeenschappelijke trappenhuizen, portieken, gangen en entreeruimten, inclusief vervanging van bestaande armaturen 				•
<ul style="list-style-type: none"> – vervanging van lampen op galerijen, gemeenschappelijke trappenhuizen, portieken, gangen, entreeruimten en niet openbare parkeerplaatsen 			•	
<ul style="list-style-type: none"> – vervanging verlichting in het kader van het Politiekeurmerk Veilig Wonen 				•

Videofoon

<ul style="list-style-type: none"> – onderhoud, reparatie en vervanging van de videofoon met bijbehorende onderdelen 				•
---	--	--	--	---

Vloerbedekking

<ul style="list-style-type: none"> – volgens Vestia-voorschriften aanbrengen van vaste vloerbedekking en reparatie en onderhoud hiervan 		•		
<ul style="list-style-type: none"> – het weghalen en herleggen van vloerbedekking, plavuizenvloeren of parketvloeren (met daarbij behorende zelf aangebrachte ondervloeren) indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van reparatiewerkzaamheden of inspecties onder deze vloeren 		•		

Vloeren

- | | huurder/
serviceabonnement | huurder | huurder/
servicekosten | Vestia |
|--|-------------------------------|---------|---------------------------|--------|
| - herstellen kleine beschadigingen als gevolg van zelf aangebrachte vloerbedekkingen | | • | | |
| - het verwijderen van lijmresten en het zo nodig herstellen van schade aan de vloer als gevolg hiervan | | • | | |
| - onderhouden en herstellen van de vloerconstructies en dekvloer in gemeenschappelijke ruimten en woningen | | | | • |

Vloerluiken

- | | | | | |
|--|--|---|--|---|
| - bereikbaar houden van kruipruimten | | • | | |
| - repareren en vervangen van vloerluiken | | | | • |

Vlizotrap

- | | | | | |
|--|---|--|--|---|
| - onderhoud en reparatie van scharnieren | • | | | |
| - reparatie en vervanging vlizotrap | | | | • |

Voegen

- | | | | | |
|--|--|---|--|---|
| - onderhoud en reparatie van beschadigingen als gevolg van boren aan de binnen- en buitenzijde van de woning | | • | | |
| - onderhoud en reparatie van voegwerk aan buitenzijde woning | | | | • |

W

Warmtemeters

- | | | | | |
|--|--|---|---|--|
| - onderhoud en vervanging van warmtemeters | | | • | |
| - reparatie van door de huurder toegebrachte schade aan warmtemeters, zoals zegelverbreking of demontage | | • | | |

Wanden

- | | | | | |
|---|--|---|--|---|
| - repareren, sausen, behangen en schilderen van wanden in de woning | | • | | |
| - reparatie van pluggaten, kleine krimp-scheuren en beschadigingen in de woning | | • | | |
| - reparatie en onderhoud van wanden in gemeenschappelijke ruimten | | | | • |
| - reparatie van grote scheuren als gevolg van zettingen | | | | • |

Wastafel met toebehoren

- onderhoud en vervanging wastafel

huurder/ serviceabonnement	huurder	huurder/ servicekosten	Vestia
-------------------------------	---------	---------------------------	--------

Vervangen:

- planchet
- wastafelsifon
- consoles
- spiegel
- ketting en stop

			•
•			
•			
•			
•			
•			

Waterleiding

- reparatie en vervanging van waterleiding
- bevrozing voorkomen
- herstel na beschadiging door bevrozing

			•
	•		
	•		

Z

Zeepbakje

- vervangen van zeepbakjes

•			
---	--	--	--

Zelf aangebrachte voorzieningen

- onderhoud en vervanging van door de huurder zelf aangebrachte veranderingen en toevoegingen aan/in de woning, ook als deze zijn overgenomen van de vorige huurder

	•		
--	---	--	--

Zonwering (buiten)

- onderhoud, reparatie en verwijdering van zelf aangebrachte zonwering
- herstel van de gevel na verwijderen van buitenzonwering

	•		
	•		

Algemene voorwaarden serviceabonnement

1 Algemene voorwaarden en akkoord

Het serviceabonnement dekt de werkzaamheden, zoals vermeld in het 'Overzicht serviceabonnement en woningonderhoud' van deze brochure. De wijze waarop het abonnement werkt, is beschreven in de paragraaf 'Hoe werkt het serviceabonnement?'. Uitdrukkelijk uitgesloten zijn alle (kleine) reparaties aan en onderhoud en vervanging van veranderingen en toevoegingen die de huurder zelf in de woning heeft aangebracht of van de vorige huurder heeft overgenomen. Ook beschadigingen en gebreken die de bewoner kan voorkomen, of die het gevolg zijn van nalatigheid, slordigheid, ondeskundig/onjuist gebruik, ruwe bewoning of vernieling zijn uitgesloten. Door ondertekening van de huurovereenkomst waarin het serviceabonnement en de maandelijkse kosten zijn opgenomen, of door het ondertekenen van de aanmeldingskaart gaat de abonnee akkoord met de algemene voorwaarden van het serviceabonnement.

2 Abonnementskosten

De abonnee betaalt maandelijks de abonnementskosten die aan het serviceabonnement verbonden zijn.

3 Betalingswijze

De abonnementskosten worden opgeteld bij de maandhuur van de woning en tegelijk met de huur betaald, onder dezelfde voorwaarden.

De abonnee ontvangt geen aparte rekening en geen jaarlijkse afrekening van het serviceabonnement.

4 Prijsaanpassingen

De abonnementsprijs kan eenmaal per jaar worden aangepast met de Consumentenprijsindex (voor alle huishoudens, peildatum 2000). Van de prijsaanpassing krijgt de abonnee ten minste een maand van tevoren bericht.

5 Looptijd, beëindiging, hernieuwde aanmelding

Het serviceabonnement wordt aangegaan voor minimaal één jaar met stilzwijgende verlenging. Na één jaar geldt een opzegtermijn van ten minste dertig dagen. Het serviceabonnement eindigt bij beëindiging van de huurovereenkomst of na schriftelijke opzegging door een van de partijen. Nadat de huurder heeft opgezegd, mag deze zich in principe eenmaal opnieuw aanmelden. Vestia kan hierbij voorwaarden stellen of aanvragen weigeren.

6 Schorsing en uitsluiting

Vestia kan een huurder schorsen of uitsluiten van deelname aan het serviceabonnement. Niet tijdige betaling van de abonnementskosten (binnen dertig dagen na de vervaldatum) kan leiden tot schorsing zonder dat ingebrekestelling is vereist.

7 Voorwaarden bij opzegging door verhuurder

Als Vestia het serviceabonnement van een of meerdere huurders opzegt, beoordeelt Vestia de uitvoering van door huurder(s) voor einddatum nieuw ingediende reparatieverzoeken op basis van redelijkheid en billijkheid. Als Vestia het abonnement van alle huurders opzegt omdat zij de betreffende dienstverlening aan haar huurders beëindigt, kan zij besluiten om in de maand voor de beëindigingsdatum geen nieuwe reparatieverzoeken meer uit te voeren binnen het serviceabonnement. In dit geval betaalt Vestia de abonnementskosten van de voorgaande drie maanden terug aan de huurder.

8 Wijziging algemene voorwaarden en samenstelling servicepakket

Als Vestia de algemene voorwaarden van dit abonnement wil wijzigen, waaronder ook een wijziging van het servicepakket, informeert zij de huurder hierover ten minste een maand voordat de wijziging ingaat. Bij wijziging van de algemene voorwaarden kan de huurder per direct opzeggen, ook binnen het eerste abonnementsjaar. In dit geval dient de opzegging wel plaats te vinden binnen dertig dagen nadat de wijziging aan de huurder bekend is gemaakt.

9 Geschillenregeling

De geschillenregeling die geldt bij het Vestiabedrijf waar de abonnee de woning huurt, is van toepassing op het serviceabonnement.

WWW.VESTIA.NL

april 2010 / 18207

VESTIA

altijd in de buurt