



**DIT IS
WOONSTAD
ROTTERDAM**

SERVICE- ABONNEMENT

DE ZEKERHEID VAN COMFORTABEL WONEN



INHOUDSOPGAVE

WAT IS HET SERVICEABONNEMENT?	3
ZELF AANGEBRACHTE VOORZIENINGEN	4
ZO MELDT U REPARATIEVERZOEKEN	5
ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN SERVICEABONNEMENT	6
Badkamer en toilet	
Keukenblok	
Roosters	
Ramen/deuren	
Elektra	
Overig	
ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN ZIJN VOOR REKENING VAN DE HUURDER	8
Algemeen	
Elektra	
Technische installaties	
Tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen	
Sleutels	
VOORWAARDEN SERVICEABONNEMENT	9
Algemeen	
Onderhoudswerkzaamheden	
Prijs	
Schorsing	
Duur van het serviceabonnement	
Beëindiging van het serviceabonnement	10

WAT IS HET SERVICEABONNEMENT?

Als u zelf moet gaan klussen aan uw woning, kan dat lastig zijn. Het kost tijd en u moet het ook maar kunnen.

Een lekkende kraan of een loshangend scharnier repareren gaat misschien nog wel. Maar een kapotte schakelaar repareren of het verhelpen van een verstopt riool binnen uw woning; dat is niet voor iedereen even simpel. Toch kunt u ermee te maken krijgen als u een woning huurt. Helaas komen die ongemakken meestal ook nog eens op een ongelegen moment. Dat is extra vervelend als u ze niet zelf kunt verhelpen.

Wij willen dat probleem graag voor u oplossen, en daarom hebben we een aanbieding voor u: het serviceabonnement. Als u voor het serviceabonnement kiest, zorgen wij ervoor dat veel onderhoudswerkzaamheden voor u worden uitgevoerd. Hierbij gaat het om reparaties die eigenlijk onder verantwoordelijkheid van de huurder vallen.

HET SERVICEABONNEMENT

Het serviceabonnement heeft betrekking op de werkzaamheden die volgens de wet onder verantwoordelijkheid van huurder vallen, de zogenaamde kleine herstellingen. Tegen betaling van een maandelijks bedrag worden deze zogenaamde kleine herstellingen uitgevoerd door Woonstad Rotterdam.

Voor een bedrag zoals in het aanvraagformulier serviceabonnement is vermeld, worden deze onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door Woonstad Rotterdam.

Wat valt er onder het serviceabonnement?

Als u een serviceabonnement heeft, hoeft u als huurder dus veel minder zelf te doen. Natuurlijk wilt u graag precies weten welke klussen onder het serviceabonnement vallen. In deze folder vindt u een lijst waarop staat:

- wat wij **extra** voor u doen als u een serviceabonnement heeft;
- wat u als huurder zelf moet doen.

Verzekeringen bij schade

Alle woningen van Woonstad Rotterdam zijn verzekerd tegen brand- en stormschade. Wanneer u in een wooncomplex woont waar ook woningen zijn verkocht, is er een Vereniging van Eigenaren (VvE) opgericht. De VvE heeft in dit geval de verzekering voor brand- en stormschade afgesloten. Uw inboedel is echter niet verzekerd via Woonstad Rotterdam. Het is dus belangrijk dat u zelf uw inboedel verzekert tegen schade. Dat geldt ook voor voorzieningen die u zelf heeft aangebracht.

Als wij in uw woning onderhoud gaan uitvoeren, moet u er zelf voor zorgen dat uw spullen niet beschadigd kunnen raken. Alleen als Woonstad Rotterdam (of onze aannemer) niet goed oplet of een fout maakt, kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Het serviceabonnement dekt dus geen schade aan uw inboedel.

ZELF AANGEBRACHTE VOORZIENINGEN

Veel bewoners willen hun huurhuis ombouwen tot een 'paleis'. Prettig en comfortabel wonen zijn immers zaken die heel persoonlijk zijn. Soms heeft u schriftelijk toestemming en eventueel medewerking van Woonstad Rotterdam nodig voordat u iets mag veranderen. Overleg dus altijd eerst met ons als u (grotere) veranderingen in de woning wilt aanbrengen. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met de afdeling Klantcontacten of onze www.woonstadrotterdam.nl raadplegen.

Ook zaken die u heeft overgenomen van de vorige huurder verdienen speciale aandacht. Bijvoorbeeld gordijnrails, vloerbedekking of een inbouwkast. Onderhoud en schade aan deze zaken komen altijd voor rekening van de huurder, tenzij daar bij het aangaan van de huur-overeenkomst afwijkende afspraken over zijn gemaakt.

Het serviceabonnement geldt niet voor voorzieningen die u zelf heeft aangebracht. Als u iets verandert aan de woning, dan dient u zelf te zorgen voor het onderhoud van die voorzieningen. Een voorbeeld: als u zelf een thermostaatkraan heeft aangebracht, dient u die zelf te repareren én te vervangen als hij kapot gaat.

VERZEKERINGEN BIJ SCHADE

- tegen brandschade
- tegen stormschade

Het serviceabonnement dekt geen schade aan uw inboedel.

ZO MELDT U REPARATIEVERZOEKEN

Heeft u een onderhoudsprobleem in uw woning?

U ziet in deze folder of de reparatie ervan onder het serviceabonnement valt.

Wilt u dat wij het probleem komen verhelpen? Dien uw reparatieverzoek in via de MijnWoonstad app. Deze kunt u downloaden via de App Store of via Google Play. Ook kunt u gebruik maken van de mobiele website. Kijk hiervoor op www.woonstadrotterdam.nl/reparatieapp.

U kunt ook contact opnemen met onze afdeling Klantcontacten, bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur, via telefoonnummer 010 440 88 00. Voor urgente reparatieverzoeken kunt u na de openingstijden onze wacht- en waakdienst bereiken via hetzelfde telefoonnummer.

Aanmelden

Het serviceabonnement geldt voor huurwoningen en kan alleen worden afgesloten door de hoofdhuurder. Wilt u een serviceabonnement afsluiten? Onderteken het aanvraagformulier en stuur deze op naar Woonstad Rotterdam, Antwoordnummer 1915, 3000 VB Rotterdam. Een postzegel is niet nodig.

Het ingevulde aanvraagformulier kunt u ook afgeven op één van onze regiokantoren. U vindt de adressen op de achterzijde van deze folder. Zodra wij uw aanmelding hebben ontvangen, krijgt u een schriftelijke bevestiging toegestuurd.

Na uw aanmelding wordt uw huur automatisch verhoogd met het serviceabonnementsbedrag. Het serviceabonnement gaat in direct na ontvangst van uw eerste betaling. Vanaf dat moment nemen wij u graag de zorg uit handen voor diverse reparaties en onderhoudswerkzaamheden waar u verantwoordelijk voor bent. Het serviceabonnement wordt afgesloten voor een periode van minimaal een jaar en wordt ieder jaar stilzwijgend verlengd.

Opzeggen

Wilt u het serviceabonnement na een jaar opzeggen? Laat ons dit schriftelijk minimaal één maand voorafgaand aan de nieuwe ingangsdatum weten. Horen wij niets van u, dan wordt het serviceabonnement stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd. In deze periode kunt u het serviceabonnement elk gewenst moment opzeggen en hanteren wij een opzegtermijn van een maand. Als u verhuist, eindigt uw abonnement automatisch bij beëindiging van de huurovereenkomst.

MELD HET VERZOEK OM REPARATIE

- via MijnWoonstad app (www.woonstadrotterdam.nl/reparatieapp).
- of bel de afdeling Klantcontacten: 010 – 440 88 00
- openingstijden afdeling Klantcontacten: van 8.30 tot 17.00 uur

AANMELDEN

voor het serviceabonnement kan door het invullen via uw persoonlijke account op www.mijnwoonstad.nl of opsturen van het aanvraagformulier dat u bij deze brochure aantreft.

ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN SERVICEABONNEMENT

Het serviceabonnement heeft betrekking op de werkzaamheden die volgens de wet onder verantwoordelijkheid van huurder vallen, de zogenaamde kleine herstellingen.

Badkamer en toilet

- Trekschakelaar en trekkoordje
- Wasmachineschakelaar en trekkoordje
- Kranen, de volgende onderdelen
 - omstelstift
 - omstelkegel
 - kraankop
 - uitloop
 - bovendelen
 - leertjes
 - perlator
- Afvoer:
 - sifon (zwanenhals)
 - afvoeren (ontstoppen)
- Stortbak (alleen onderdelen)
- Spiegel (bij breuk of 'weer' in de spiegel)
- Doucheputdeksel
- Handdouche + doucheslang
- Glijstang voor de douchekop
- Ophangpunt douchekop
- Wastafelstop of badstop met ketting
- Planchet (plankje onder de spiegel)
- Toiletbril
- Toiletrolhouder
- Valpijp (= pijp tussen stortbak en toiletpot)
- Sok (= aansluiting op stortbak en toiletpot)
- Toiletpot (alleen vastzetten)
- Hoekstopkraan (= kraantje bij stortbak toilet)
- Wasmachinekraan

Keukenblok

- Kranen, de volgende onderdelen:
 - omstelstift
 - omstelkegel
 - kraankop
 - uitloop
 - bovendelen
 - leertjes
 - perlator
- Afvoer:
 - sifon (zwanenhals)
 - afvoeren (ontstoppen)
- Ladegeleiders en handgrepen
- Laden
- Scharnieren keukendeurtjes
- Achterschot keukenblok
- Gaskraan
- Wasmachinekraan

Roosters

- Koordje raamroosters
- Roosterdeksels natuurlijke ventilatiekanalen (rozetten)
- Roosters gangbaar maken

Ramen/deuren

- Raam/deurknoppen, raam/deurkrukken en schilden
- Sloten*1 van binnendeuren /woningtoegangsdeur en brievenbus
- Raamboompjes, uitzetijzers
- Scharnieren van binnendeuren / klemmende binnendeuren
- Brievenbussen in de eigen voordeur*1
- Tochtwerende voorzieningen op houten deuren en ramen

*1 Vervangen van een slot geldt niet als de bijbehorende sleutel niet meer aanwezig is

ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN SERVICEABONNEMENT (VERVOLG)

Het serviceabonnement heeft betrekking op de werkzaamheden die volgens de wet onder verantwoordelijkheid van huurder vallen, de zogenaamde kleine herstellingen.

Elektra

- Afdekplaatjes en montageplaten voor elektrapunten
- Schakelaars en wandcontactdozen, als die tenminste standaard tot de woning behoren
- Mechanische bel
- Beldrukker bij de eigen voordeur (inclusief de transformator)

Overig

- Trapleuningen
- Plinten voorzover standaard aanwezig
- Het schoonhouden (ontstoppen) van dakgoten en regenafvoeren voor zover deze -al dan niet met eenvoudige hulpmiddelen - bereikbaar zijn
- Buitenkranen (deze behoren niet tot de standaarduitrusting van de woning. Is er echter een buitenkraan aanwezig bij de oplevering dan geldt hetzelfde als bij de kranen in badkamer en keuken)
- Ongediertebestrijding: het bestrijden van de volgende soorten ongedierte verloopt via Woonstad Rotterdam: vlooiën, kakkerlakken, faraomieren, franjestaarten, zilvertisjes, wespennesten, bijennesten en hommelnesten. De bestrijding van ratten verloopt via de Gemeente Rotterdam

ONDERSTAANDE WERKZAAMHEDEN ZIJN VOOR REKENING VAN DE HUURDER

Het serviceabonnement heeft betrekking op de werkzaamheden die volgens de wet onder verantwoordelijkheid van huurder vallen, de zogenaamde kleine herstellingen.

Algemeen

- Witten van binnenmuren en plafonds
Dit geldt ook wanneer er sprake is van waterschade: dit is altijd een verzekeringskwestie van de huurder
- Schilderen binnenhoutwerk en zonodig behangen van binnenmuren
- Alle voorbereidende werkzaamheden voor het witten, schilderen en behangen
Zoals plamuren, schuren en opvullen van gaatjes, butsen en kleine scheuren
- Bestrijden van muizen, bijen, hommels en wespen

Elektra

- Kabel-, telefoon- en computeraansluitingen en vergelijkbare onderdelen van datanetwerken
Deze zijn altijd eigendom van de energie- of telecomleveranciers

Technische installaties

- Vervangen batterij rookmelders
- Vervangen van lampje afzuigkap indien deze standaard in de woning aanwezig is
- De vulset wordt, indien niet aanwezig, éénmalig verstrekt bij het betrekken van de woning. Is deze niet aanwezig dan kan deze set tegen betaling (uitsluitend pinnen) worden afgehaald op één van onze regiokantoren.
De prijs van de vulslang bedraagt €15,-.

Tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen

- Algemeen onderhoud van de tuin
- Erfafscheidingen (exclusief de privacyschermen) die direct bij de woning behoren
- Begaanbaar houden van opritten en aangelegde paden voor zover deze standaard bij de woning behoren
Tenzij de oorzaak ligt in een technisch mankement
- Het verwijderen van zwerfvuil
- Buitenkranen
(Deze behoren niet tot de standaarduitrusting van de woning. Is er echter een buitenkraan aanwezig bij de oplevering dan geldt hetzelfde als bij de kranen in badkamer en keuken)

Sleutels

- Indien u nieuwe gecertificeerde sleutels nodig heeft, bestelt u deze via Woonstad Rotterdam. Deze worden bij u in rekening gebracht. Overige sleutels dient u zelf te bestellen bij een sleutelbedrijf
- Het inschakelen van een derde om de voordeur te openen
Bij verlies of diefstal van sleutels of wanneer u per ongeluk de sleutels binnen hebt laten liggen

VOORWAARDEN SERVICEABONNEMENT

Met het indienen van de aanvraag via de MijnWoonstad app gaat u als huurder akkoord met de algemene voorwaarden van het serviceabonnement, waarbij u in de app op voorhand tevens akkoord bent gegaan met de inhoud ervan en vooraf kennis heeft genomen. De verhuurder, Woonstad Rotterdam, meldt wijzigingen in de voorwaarden.

Onderhoudswerkzaamheden

Het serviceabonnement heeft betrekking op de werkzaamheden die volgens de wet onder verantwoordelijkheid van huurder vallen, de zogenaamde kleine herstellingen. **Regels over onderhoud staan ook vermeld in de folder 'Reparatieregels, wie betaalt wat?'**

Indien in uw wooncomplex ook woningen verkocht zijn, dan is er een zogenaamde 'Vereniging van Eigenaren (VvE)' opgericht. Werkzaamheden aan gevel, dak en gemeenschappelijke ruimten vallen onder de verantwoording van de VvE.

Werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens werkuren (tussen 7:30 en 17:00 uur). Urgente reparatieverzoeken (bijvoorbeeld ontstoppen) worden binnen 24 uur verholpen. De verhuurder bepaalt de keuze van materialen. De te repareren of te vervangen onderdelen dienen standaard tot de woning te behoren. Reparatie of vervanging zijn inclusief alle materiaal- en loonkosten die daarmee zijn gemoeid.

Uitdrukkelijk niet inbegrepen bij het serviceabonnement is het verhelpen van door verhuurder geconstateerde gebreken als gevolg van grove nalatigheid, slordigheid, onoordeelkundig gebruik of ruwe bewoning door de huurder, zijn huisgenoten of personen voor wie hij aansprakelijk is.

Onderdelen, die vallen onder het serviceonderhoud van het abonnement, worden slechts één maal per twee jaar vervangen.

Prijs

De huurder is verplicht de bijdrage van het serviceabonnement maandelijks bij vooruitbetaling te voldoen, tegelijkertijd met de huur.

De prijs van het serviceabonnement kan maximaal één keer per jaar worden aangepast op basis van gestegen loon- en materiaalkosten.

Schorsing

Het niet betalen van de bijdrage binnen dertig dagen na de vervaldag, betekent schorsing van deelname aan het serviceabonnement, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. De schorsing gaat in op de eerste dag van het tijdvak waarover de bijdrage is verschuldigd.

De hierboven genoemde schorsing geldt met terugwerkende kracht. Zijn er in de hierboven genoemde periode werkzaamheden op basis van het serviceabonnement verricht, dan brengt verhuurder de gemaakte kosten apart in rekening.

Duur van het serviceabonnement

Het serviceabonnement gaat in op de dag van aanvraag ervan via de MijnWoonstad app en wordt geacht dan te zijn gesloten.

U heeft na de aanvraag van het serviceabonnement via de MijnWoonstad app veertien (14) dagen de tijd om deze overeenkomst te ontbinden. U dient daarvoor tijdens werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur te bellen naar onze afdeling Klantcontacten via nummer 010-440 88 00.

In het geval u als huurder binnen deze bedenktijd van veertien (14) dagen al gebruik wenst te maken van het serviceabonnement en u een reparatieverzoek indient via de MijnWoonstad app, dan wordt dit verzoek aangemerkt als een verzoek tot dringend herstel of onderhoud en heeft u geen recht op bedenktijd.

Het serviceabonnement wordt aangegaan voor minimaal een (1) jaar en wordt hierna stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd. In deze onbepaalde tijd hanteren wij een opzegtermijn van een (1) maand, waarbij u elk gewenst moment kunt opzeggen.

Beëindiging van het serviceabonnement

Automatisch

Bij beëindiging van de huurovereenkomst tussen huurder en verhuurder.

Beëindiging bij een prijsverhoging of wijziging in de voorwaarden.

Binnen dertig dagen na aankondiging van een prijsverhoging of wijziging van de voorwaarden van het serviceabonnement, waarmee de huurder niet instemt.

Via afdeling Klantcontacten

U kunt het serviceabonnement tegen het einde van het eerste servicejaar opzeggen, met inachtneming van een (1) maand. De initiële looptijd van het serviceabonnement is in totaal dus altijd twaalf (12) maanden. Na de eerste periode van een (1) jaar, kan de huurder het serviceabonnement iedere dag van de maand opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van een (1) maand.

U kunt hiervoor bellen met afdeling Klantcontacten via 010-440 88 00.

