

## **Algemene voorwaarden servicepakketten**

Als uw voordeur niet goed sluit of de gootsteen is verstopt, wilt u daar geen zorgen over hebben. Stadlander komt u graag bij dergelijk ongemak te hulp. Maar in een deel van die gevallen moeten we u daar voor laten betalen. Dat staat zo in de wet. In het 'Besluit kleine herstellingen' geeft de overheid exact aan wie waarvoor verantwoordelijk is. Gebaseerd op deze lijst heeft Stadlander twee pakketten ontwikkeld om financiële verrassingen voor onderhoud te beperken.

Stadlander is verplicht ervoor te zorgen dat de woning in goede staat blijft. Wij voeren reparaties en groot onderhoudswerkzaamheden in en aan de woning uit die daarvoor nodig zijn, zoals bijvoorbeeld buitenschilderwerk, het herstellen van kozijnen en het plaatsen van een nieuwe cv-ketel. Uitzondering hierop is het onderhoud en herstel dat volgens wettelijke bepalingen voor rekening van de huurder komt. In het overzicht kunt u zien welke werkzaamheden altijd door ons en op onze kosten worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden staan in de kolom 'Stadlander'.

### **Basispakket**

Als huurder dient u de huurwoning in goede staat te houden. Dat u als huurder zelf moet behangen en de tuin moet verzorgen, weet u waarschijnlijk al. Maar volgens de wet moet u ook een aantal kleine reparaties zelf doen. Denk bijvoorbeeld aan de schoonmaak van goten of de rioolontstopping. Gelukkig kan het ook anders. Een groot deel van deze werkzaamheden valt voortaan in ons Basispakket. Voor de huidige huurders is dit pakket gratis. Voor huurcontracten die na 1 juli 2017 worden gesloten, wordt een bedrag à € 3,50 per maand in rekening gebracht. Hierbij geldt dat alle huurders automatisch gebruik maken van het basispakket. In deze brochure vindt u een overzicht met daarop de werkzaamheden die onder het basispakket vallen. De werkzaamheden worden door onze onderhoudsspecialisten en voor onze rekening uitgevoerd.

### **Zekerheidspakket**

Het Basispakket dekt echter niet alles. U kunt nog steeds te maken krijgen met onverwachte kosten voor reparatie en onderhoud. Dit betreffen storingen en klachten die niet onder het Basispakket vallen. Deze moeten we aan u blijven doorberekenen. Als u dat niet wilt, kunt u kiezen voor ons nieuwe Zekerheidspakket. Daarvoor betaalt u € 6,50 extra per maand. U kunt dan ook deze storingen en klachten met een gerust hart op MijnStadlander of telefonisch melden, zonder daarvoor extra te hoeven betalen. In deze brochure vindt u tevens een overzicht van werkzaamheden die onder het Zekerheidspakket vallen. Als u het Zekerheidspakket kiest, weet u zeker dat u nooit een rekening krijgt voor genoemde werkzaamheden op het overzicht.

### **Meedoen?**

Alle huurders maken automatisch gebruik van het Basispakket. Voor het Zekerheidspakket dient u zich apart aan te melden. U kunt zich aanmelden op MijnStadlander of telefonisch op telefoonnummer 088 – 562 6000. Heeft u nog vragen over de servicepakketten? Neemt u dan gerust contact met ons op. Op het Basis- en Zekerheidspakket zijn onderstaande voorwaarden van toepassing.

## **Algemene voorwaarden Basis- en Zekerheidspakket**

### **Artikel 1**

#### **Algemene Voorwaarden**

De voorwaarden gelden voor het Basispakket en Zekerheidspakket zoals dat is overeengekomen tussen Stadlander en huurder van de woning.

### **Artikel 2**

#### **Dekking en uitsluiting**

Het Basispakket en Zekerheidspakket omvat de werkzaamheden die vermeld staan in het overzicht in deze brochure. Reparaties aan en onderhoud en vervanging van zaken die u zelf in de woning heeft aangebracht of die u van de vorige huurder heeft overgenomen, vallen niet onder het Basis- en/of Zekerheidspakket. Ook beschadigingen en gebreken die u kan of had moeten voorkomen, door u of uw huisgenoten of derden die onder uw verantwoordelijkheid vallen, of die het gevolg zijn van nalatigheid, slordigheid, ondeskundig / onjuist gebruik, ruwe bewoning of vernieling, zijn uitgesloten van dekking.

### **Artikel 3**

#### **(Abonnements)kosten**

Het Basispakket kost € 3,50 per maand (prijspeil 1 juli 2019) bij huurovereenkomsten gesloten vanaf 1 juli 2017. Het Zekerheidspakket is facultatief en kost € 6,50 per maand (prijspeil 1 juli 2019).

### **Artikel 4**

#### **Betalingswijze**

U betaalt maandelijks, naast de huur, de kosten van het Servicepakket. U ontvangt geen aparte rekening van het Servicepakket en ook ontvangt u geen jaarlijkse afrekening.

### **Artikel 5**

#### **Prijsaanpassingen**

Stadlander past de prijs automatisch op 1 juli van ieder jaar aan conform de Consumentenprijsindex. Dit geldt voor alle huishoudens.

### **Artikel 6**

#### **Looptijd en beëindiging**

Iedereen neemt automatisch deel aan het Basispakket. Bij beëindiging van de huurovereenkomst eindigt deelname van het Basispakket van rechtswege.

Het Zekerheidspakket gaat na aanmelding in op de eerste van de volgende maand. Mocht de aanmelding echter plaatsvinden na de 15<sup>de</sup> van de maand, gaat het Zekerheidspakket in op de eerste van de daarop volgende maand. Sluit u het Zekerheidspakket direct af bij het ondertekenen van de huurovereenkomst? Dan is de ingangsdatum van het Zekerheidspakket gelijk aan de ingangsdatum van de huurovereenkomst. Deelname aan het Zekerheidspakket is voor minimaal één jaar met stilzwijgende verlenging voor onbepaalde tijd. Het Zekerheidspakket eindigt van rechtswege bij beëindiging van de huurovereenkomst of na schriftelijke opzegging door u of Stadlander. Opzegging is mogelijk na het eerste jaar met een opzegtermijn van minimaal dertig dagen én per de eerste van de volgende maand.

### **Artikel 7**

#### **Schorsing en uitsluiting**

Stadlander kan een huurder schorsen of uitsluiten van deelname aan het Zekerheidspakket. Bij schorsing kan de huurder voor een bepaalde tijd geen gebruikmaken van het Zekerheidspakket. Voor schade die is ontstaan tijdens de schorsing kan geen aanspraak worden gemaakt op reparaties en/of vervanging. Niet (tijdige) betaling van de kosten kan aanleiding voor schorsing zijn. Is de betalingsachterstand ingehaald, dan kan de huurder weer gebruik maken van het Zekerheidspakket, waarbij Stadlander de mogelijkheid heeft om een 0-meting te verrichten. Stadlander kan op ieder moment een huurder uitsluiten van deelname aan het Zekerheidspakket, bijvoorbeeld als de huurder de verplichtingen uit hoofde van het pakket niet nakomt of op wat voor een manier dan ook misbruik maakt van het pakket.

### **Artikel 8**

#### **Opzegging door Stadlander**

Zegt Stadlander het Zekerheidspakket van een of meerdere huurders op, dan beoordeelt zij de uitvoering van nieuw ingediende reparatieverzoeken voor de einddatum. Stadlander heeft het recht deze reparatieverzoeken te weigeren.

### **Artikel 9**

#### **Wijziging algemene voorwaarden en samenstelling Basis en Zekerheidspakket**

Stadlander informeert haar huurders minimaal een maand van tevoren indien de algemene voorwaarden of de inhoud van het Basispakket en/of Zekerheidspakket wijzigt. Veranderen de algemene voorwaarden, dan kan de huurder het Zekerheidspakket per direct opzeggen, ook binnen het eerste abonnementsjaar. Wel dient de opzegging plaats te vinden binnen dertig dagen nadat de wijziging aan de huurder bekend is gemaakt.

#### **Hoe meldt u een schade ?**

Gaat er in uw woning iets kapot en valt dit onder het Basispakket en/of Zekerheidspakket? Dan kunt u op werkdagen tussen 8.30 en 16.30 bellen naar een van onze medewerkers: 088 – 562 6000. Zij maken met u een afspraak wanneer een van onze onderhoudsspecialisten bij u langskomt om het ongemak te verhelpen. U kunt uw reparatieverzoek ook melden via MijnStadlander.

#### **Spoed na kantoortijden?**

Voor spoedreparatieverzoeken kunt u ook na kantoortijden bellen met 088 – 562 6000. U wordt dan doorverbonden met de meldkamer. Heeft uw reparatieverzoek minder spoed, dan kunt u deze via MijnStadlander bij ons indienen.

#### **Schade door brand en inbraak**

Heeft u een reparatieverzoek voor schade door brand of inbraak in uw woning? Neemt u dan in ieder geval contact met ons op via telefoonnummer 088 – 562 6000. Na 16.30 uur wordt u doorgeschakeld naar de meldkamer.

#### **Glasschade melden**

Bij glasschade kunt u rechtstreeks contact opnemen met Snepvangers. Het bedrijf is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar. Het gratis servicenummer van Snepvangers is 088 – 1660 304. U ontvangt geen factuur van het schadeherstel.

#### **Liftstoring**

Bij een liftstoring kunt u het beste het nummer bellen op het bordje in de lift. U kunt ook naar een van de buurtbeheerders gaan. Natuurlijk kunt u ons ook bellen: 088 – 562 6000. Wij zijn bereikbaar tussen 8.30 en 16.30 uur. Na 16.30 uur wordt u doorgeschakeld naar de meldkamer.

Deze folder is zo zorgvuldig mogelijk samengesteld. Mochten er onverhoopt toch fouten of onvolledigheden in staan, dan kunt u hieraan geen rechten ontleen.