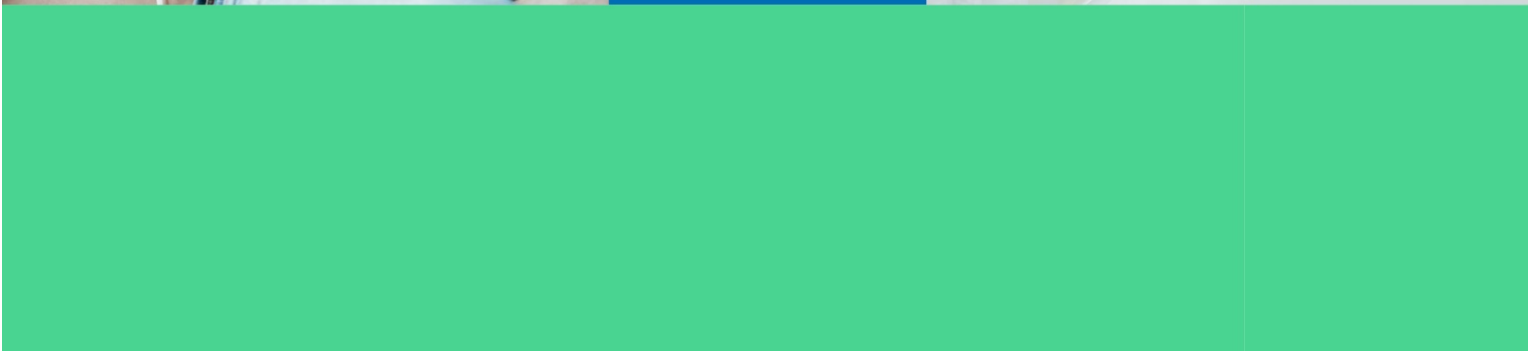
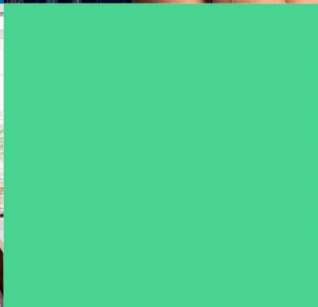
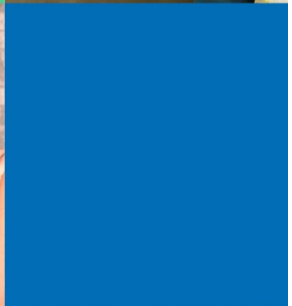


## Algemene Abonnementvoorwaarden

23 juni 2017-versie 1.0

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel op 26 juni 2017 onder nummer 65558537





# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## INHOUD

<b>ARTIKEL 1. ALGEMEEN</b> .....	<b>6</b>
1.1 INLEIDING .....	6
1.2 TOEPASSELIJKHEID .....	6
1.3 INDENTITEIT VAN LEX WOONT .....	6
<b>ARTIKEL 2. DEFINITIES EN INTERPRETATIES</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTIKEL 3. OMVANG DIENSTVERLENING</b> .....	<b>9</b>
3.1 INLEIDING .....	9
3.2 UITVOERING DIENSTEN.....	9
3.3 HET AANBOD .....	9
3.4 DE OVEREENKOMST .....	9
3.5 WIJZIGINGEN EN VERBETERINGEN .....	9
<b>ARTIKEL 4. REPARATIEONDERHOUD BINNEN HET SERVICEABONNEMENT</b> .....	<b>10</b>
4.1 INLEIDING .....	10
4.2 KLANT CONTACT CENTER (KCC) .....	10
4.2.1 REPARATIEVERZOEKEN BINNEN KANTOORTIJD .....	10
4.2.2 REPARATIEVERZOEKEN BUITEN KANTOORTIJD:.....	10
<b>4.3</b> VRAGEN AAN LEX WOONT .....	10
4.4 REPARATIEONDERHOUD .....	11
4.5 VERSTOPPINGEN EN REPARATIES AAN AFVOEREN, RIOLEN EN HEMELWATERAFVOEREN .....	11
4.6 GLASSCHADEHERSTEL.....	11
<b>ARTIKEL 5. REPARATIEONDERHOUD BUITEN HET SERVICEABONNEMENT</b> .....	<b>13</b>
5.1 WERKZAAMHEDEN DIE UITGEVOERD WORDEN OP BAISIS VAN NACALCULATIE .....	13
5.2 WERKZAAMHEDEN DIE NIET UITGEVOERD WORDEN DOOR LEX WOONT .....	13
<b>ARTIKEL 6. ONDERHOUD EN STORINGEN CV-INSTALLATIES</b> .....	<b>14</b>
6.1 ALGEMEEN .....	14
6.2 OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN .....	14
6.3 UITGANGSPUNTEN PRESTATIE-EISEN INSTALLATIES .....	14
6.4 WERKZAAMHEDEN VOOR REKENING ABONNEE .....	14
6.5 STANDTIJD INDIVIDUELE INSTALLATIES .....	15
6.6. OVERZICHT UIT TE VOEREN WERKZAAMHEDEN .....	16
<b>ARTIKEL 7. VEILIGHEIDSKOERING NTA 8025</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTIKEL 8. ENERGIE-INDEX</b> .....	<b>19</b>



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

<b>ARTIKEL 9. KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>20</b>
9.1 VERPLICHTINGEN LEX WOONT .....	20
9.2 VERPLICHTING ABONNEE .....	20
9.3 CALAMITEITEN.....	20
9.4 SPOEDEISENDE SITUATIES.....	20
9.5 KWALITEITSCONTROLE .....	21
9.6 UITVOERING EN UITVOERINGSTERMIJNEN.....	22
<b>ARTIKEL 10. VERGOEDINGEN .....</b>	<b>23</b>
10.1 TARIEVEN EN PRIJSPEIL .....	23
10.2 VERGOEDING SERVICEABONNEMENT .....	23
10.2.1 BANDBREEDTES .....	23
10.3 VERGOEDING NACALCULATIE .....	23
10.4 VERGOEDING CV ONDERHOUD.....	23
10.5 ABONNEE NIET THUIS .....	24
10.6 AANPASSING VERGOEDINGEN.....	24
10.7 GEGEVENS FACTUUR .....	24
<b>ARTIKEL 11. BETALING .....</b>	<b>25</b>
11.1 BETALING SERVICEABONNEMENT EN ONDERHOUD EN STORINGEN CV-INSTALLATIES .....	25
11.2 VERGOEDING WERKZAAMHEDEN BUITEN HET SERVICEABONNEMENT .....	25
11.3 OVERWERK.....	25
11.4 NIET OF TE LATE BETALING .....	25
<b>ARTIKEL 12. LOOPTIJD SERVICEABONNEMENT EN BEEINDIGING .....</b>	<b>26</b>
12.1 LOOPTIJD .....	26
12.2 HERROEPINGSRECHT .....	26
<b>ARTIKEL 13. COMMUNICATIE .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTIKEL 14. AANSPRAKELIJKHEID .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTIKEL 15. GEGEVENS VAN DE ABONNEE, PRIVACY .....</b>	<b>29</b>
<b>ARTIKEL 16. CONFORMITEIT EN GARANTIE OP VERLEENDE DIENSTVERLENING.....</b>	<b>30</b>
<b>ARTIKEL 17. OVERDRAAGBAARHEID EN INSCHAKELEN KETENPARTNERS .....</b>	<b>31</b>
<b>ARTIKEL 18. VOORSCHRIFTEN, VERGUNNINGEN EN ONTHEFFINGEN .....</b>	<b>32</b>
18.1 VOORSCHRIFTEN .....	32
18.2 DOOR ABONNEE TE VERSTREKKEN .....	32



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

<b>ARTIKEL 19. DUURZAAMHEID EN MILIEU .....</b>	<b>33</b>
19.1    MILIEU .....	33
19.2    SCHADEHERSTEL .....	33
19.3    AFVAL.....	33
19.4    TERUGNAME PRODUCT .....	33
<b>ARTIKEL 20. KLACHTENREGELING .....</b>	<b>34</b>
<b>ARTIKEL 21. GOVERNANCE .....</b>	<b>35</b>
<b>ARTIKEL 22. TOEPASSELIJK RECHT .....</b>	<b>37</b>
<b>ARTIKEL 23. OVERIGE BEPALINGEN.....</b>	<b>38</b>



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 1. ALGEMEEN

### 1.1 INLEIDING

Deze Algemene Abonnementvoorwaarden van Lex Woont maken een onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Lex Woont en de Abonnee met wederzijdse verantwoordelijkheden betreffende de Dienstverlening die Lex Woont verleent aan de Abonnee.

De hieronder genoemde documenten maken een integraal en onlosmakelijk deel uit van de onderhavige Overeenkomst:

- De Bevestiging van 14 dagen geleden;
- De Algemene Abonnementvoorwaarden;
- tezamen: de **Overeenkomst**;

Algemene bepalingen en definities zoals verwoord in de Algemene Abonnementvoorwaarden zijn van toepassing op alle documenten behorende bij deze Overeenkomst, ook wanneer deze niet expliciet genoemd worden in elk van de individuele documenten. In het geval van strijdigheid tussen de documenten onderling, zal de tekst van de Bevestiging voorgaan op alle andere documentatie. In volgorde zullen vervolgens de Algemene Abonnementvoorwaarden voorrang hebben op de hierop volgende Bijlage(n).

### 1.2 TOEPASSELIJKHEID

Deze Algemene Abonnementvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Lex Woont aan de Abonnee en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Lex Woont en de Abonnee.

Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten kan, in afwijking van het vorige en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van de Algemene Abonnementvoorwaarden langs elektronische weg aan de Abonnee ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Abonnee op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene Abonnementvoorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Abonnee langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

Voor het geval dat naast deze Algemene Abonnementvoorwaarden tevens specifieke product- of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, kan de Abonnee zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### 1.3 INDENTITEIT VAN LEX WOONT

Entiteit	Lex Woont B.V.
Postadres	Laan van Vredenoord 15, 2289 DA Rijswijk
Telefoonnummer	088 - 011 70 50
E-mailadres	ask@lexwoont.nl
KvK-nummer	65558537
Btw-identificatienummer	NL.856161445.B01



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 2. DEFINITIES EN INTERPRETATIES

In deze Overeenkomst hebben de volgende definities de navolgende betekenis. De definities zullen zowel in enkel- als in meervoudsvorm gebruikt worden.

**Bedrijfsruimte** is een gebouwde onroerende zaak of gedeelte daarvan, die volgens de huurovereenkomst bestemd is voor de uitoefening van een winkelbedrijf, horeca of ambachtsbedrijf en waar een voor het publiek toegankelijke ruimte aanwezig is voor rechtstreekse levering van roerende zaken of voor Dienstverlening.

**Berging** is een bergruimte of bijgebouw met een algemene bergfunctie op een apart perceel of met een eigen adres, vaak in een aaneengesloten rij met andere berghokken of bijgebouwen.

**Bewoner** is de bewoner en/of (mede)bewoner van de Woning.

**Abonnee** is de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of een bedrijf en die – al dan niet op afstand – het Serviceabbonnement afsluit met Lex Woont.

**Algemene Abonnementvoorwaarden** zijn de voorwaarden die Lex Woont hanteert en die van toepassing zijn op alle Diensten die Lex Woont aanbiedt aan de Abonnee.

**Bevestiging** betreft de schriftelijke bevestiging (e-mail) door Lex Woont aan de Abonnee van het door de Abonnee aangegane Serviceabbonnement van Lex Woont, tezamen met de toepasselijke Algemene Abonnementvoorwaarden.

**Calamiteit** is een belangrijke onverwachte gebeurtenis of kans op een gebeurtenis die verstrekkende nadelige gevolgen heeft of kan hebben voor de Bewoner(s).

**Dienst(en)** zijn de reguliere onderhouds- en reparatiediensten die worden verricht door Lex Woont aan de Woning onder de overeengekomen voorwaarden. Onder Diensten worden de volgende werkzaamheden in ieder geval niet verstaan: nieuwbouw, renovatie, verbouwingen, onderhoud en reparaties waarvan de verwachte kosten meer bedragen dan € 2.500,- (incl. 21% btw) per Opdracht.

**Duurzame Gegevensdrager** elk middel dat de Abonnee of Lex Woont in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

**Garagebox** is een aparte garage met een eigen adres, verhuurd aan één Bewoner.

**Gemeenschappelijke Ruimte bij Woningen** zijn gemeenschappelijke ruimtes (zoals entreés, gangen, trappen, galerijen, tuinen, paden of speelplaatsen) van een gebouw met meerdere Woningen en het daarbij horende terrein.

**Gemeenschappelijke Ruimte bij Onzelfstandige Woonruimtes** zijn de gedeelde woonruimtes (zoals de keuken of badkamer) van Onzelfstandige Woningen.

**Gestapelde Woningen geen onderdeel van een VvE** zijn al dan niet uit meerdere bouwlagen bestaande Woningen die deel uitmaken van een gebouw (die geen onderdeel uitmaakt van een VvE) waarin meerdere Woningen zijn ondergebracht, zodanig dat deze boven dan wel beneden en naast elkaar zijn gesitueerd, waarbij de voordeur uitkomt op een gezamenlijke inpanidige ontsluiting en waarbij het eigendom van het gebouw niet is gesplitst in appartementsrechten.

**Gestapelde Woningen onderdeel van een VvE** zijn al dan niet uit meerdere bouwlagen bestaande Woningen die deel uitmaken van een gebouw (die onderdeel uitmaakt van een VvE) waarin meerdere Woningen zijn ondergebracht, zodanig dat deze boven dan wel beneden en naast elkaar zijn gesitueerd, waarbij de voordeur uitkomt op een gezamenlijke inpanidige ontsluiting en waarbij het eigendom van het gebouw is gesplitst in appartementsrechten.

**Grondgebonden Woningen** zijn Woningen met een voordeur die aan de openbare weg uitkomt, zoals rijtjes-, twee-onder-een-kap-, hoek- en vrijstaande Woningen.

**Ingangsdatum** is de datum zoals overeengekomen door de Abonnee en Lex Woont, welke bevestigd zal worden door Lex Woont in de Bevestiging, onder toezending van de condities en de Algemene Abonnementvoorwaarden.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

**Kantoor tijden** zijn doordeweekse dagen met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen, van 08.00 uur tot 17.00 uur.

**Ketenpartners** betreffen alle onderhoudspartners en diens onderaannemers van Lex Woont, die Lex Woont kan inschakelen voor de uitvoering van – een deel van – de Diensten aan Opdrachtgever, in het bijzonder de operationele uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.

**Klant Contact Center (KCC)** is het aanspreekpunt voor de Abonnee. De KCC-medewerkers behandelen Reparatieverzoeken gemeld per telefoon en maken in overleg met de Abonnee een afspraak met een specifieke vakman die direct wordt vastgelegd in door Lex Woont gebruikte softwarepakket. Bij meldingen via de website kan de Abonnee zelf een datum en tijdsblok kiezen.

**Lex Woont** is de contractpartij Lex Woont B.V. die de Diensten binnen het Serviceabonnement Lex Woont aanbiedt aan de Abonnee.

**Onzelfstandige Woonruimte** is een woonruimte waarbij onder andere de keuken, de badkamer of het toilet gedeeld wordt met andere Bewoners (bijvoorbeeld een studentenkamer).

**Opdracht** is (opdracht tot) een reparatie verricht aan de Woning die binnen het Serviceabonnement valt.

**Overeenkomst** betreft de overeenkomst tussen de Abonnee en Lex Woont ter zake van het aangaan van het Serviceabonnement, zoals uiteengezet in de Bevestiging, de Conditie en de Algemene Abonnementvoorwaarden.

**Parkeergarage** is een gemeenschappelijke, overdekte parkeervoorziening.

**Parkeerterrein** is een gemeenschappelijk, onoverdekte parkeervoorziening. Parkeerplaatsen die bij een Woning horen vallen hier niet onder. Deze parkeerplaatsen zijn locaties die bij het type "Grondgebonden Woning" horen.

**Partijen** Lex Woont en de Abonnee gezamenlijk, ieder afzonderlijk: een Partij.

**Reparatieonderhoud** is de uitvoering van Werkzaamheden voortkomend uit Reparatieverzoeken. De Werkzaamheden beperken zich tot het herstellen of indien noodzakelijk vervangen van de bouw delen waaraan de storing of het gebrek zich voordoet.

**Reparatieverzoek** is een enkelvoudig verzoek van een de Abonnee tot een reparatie die als kant-en-klare Opdracht kan worden verdeeld over de monteurs. Reparatieverzoeken zijn niet-multidisciplinair qua Werkzaamheden en (meestal) op bloktijd in te plannen orders.

**Serviceabonnement** betreft het door de Abonnee van Lex Woont per de Ingangsdatum afgenomen Service Abonnement Lex Woont voor het verrichten van de overeengekomen Diensten aan de Woning.

**Spoedeisende Situatie** is een storing waarvan een Abonnee hinder ondervindt en waarvan het niet spoedig verhelpen persoonlijk gevaar oplevert of meer c.q. blijvende schade veroorzaakt.

**Standplaats** is een kavel die is bestemd voor het plaatsen van een Woonwagen, waarop voorzieningen aanwezig zijn die op het leidingnet van de openbare nutsbedrijven, van andere instellingen of van gemeenten kunnen worden aangesloten.

**Verzoek** is een door de Abonnee bij Lex Woont ingediend verzoek voor het verrichten van een Dienst, onder vermelding van de gegevens die in de Bevestiging worden vermeld.

**VvE-Woningen** zijn Woningen in een Vereniging van Eigenaren. Voor deze Woningen gelden andere regels. Indien een Woning onderdeel is van een Vereniging van Eigenaren waar meerdere woningeigenaren bij aangesloten zijn, beperken de Diensten van Lex zich tot het onderhoud binnen in de Woningen van de Abonnee.

**Woning** betreft de woning in Nederland waar de Abonnee woont, hetzij als eigenaar van de woning, hetzij als huurder of (mede)Bewoner en welk adres wordt opgenomen in de Bevestiging.

**Woonwagen** is een voor bewoning bestemd verblijfsobject dat is geplaatst op een Standplaats en dat in zijn geheel of in delen kan worden verplaatst.





# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 3. OMVANG DIENSTVERLENING

### 3.1 INLEIDING

Lex Woont verricht de Diensten in Opdracht van de Abonnee, welke nader worden gespecificeerd in de Overeenkomst. Dit omvat in hoofdzaak het Reparatieonderhoud. Zoals vastgelegd in de Overeenkomst valt het Reparatieonderhoud binnen of buiten het Serviceabonnement en zal afhankelijk daarvan al dan niet separaat door Lex Woont worden doorbelast aan de Abonnee.

### 3.2 UITVOERING DIENSTEN

Lex Woont zal zorgvuldigheid in acht nemen bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten en bij het inzetten van vaklieden. Vanwege de aard van de te verlenen Diensten kan Lex Woont niet garanderen dat deze steeds tot het gewenste resultaat zullen leiden. De Overeenkomst leidt voor Lex Woont tot inspanningsverplichtingen.

Als plaats voor het verrichten van de Diensten geldt het adres van de Woning dat de Abonnee bij het aangaan van de Overeenkomst aan Lex Woont kenbaar heeft gemaakt. Tussentijdse wijzigingen van het adres zijn alleen toegestaan, nadat hieraan schriftelijke instemming van Lex Woont is gegeven.

De Abonnee kan een gemaakte afspraak tot het laten verrichten van Diensten tot 48 uur van tevoren kosteloos annuleren of wijzigen.

### 3.3 HET AANBOD

Ieder aanbod van Lex Woont is vrijblijvend. Lex Woont is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Lex Woont niet.

### 3.4 DE OVEREENKOMST

Uitingen van Lex Woont op haar website met betrekking tot het betreffende Serviceabonnement gelden als een uitnodiging tot het doen van een aanbod door de Abonnee. Een Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van goedkeuring door Lex Woont.

Lex Woont kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Abonnee aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien Lex Woont op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

### 3.5 WIJZIGINGEN EN VERBETERINGEN

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Abonnee aanvullende Diensten afnemen van Lex Woont, voor zover de Partijen dit expliciet en schriftelijk zijn overeengekomen.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 4. REPARATIEONDERHOUD BINNEN HET SERVICEABONNEMENT

### 4.1 INLEIDING

Lex Woont is een professionele en innovatieve dienstverlener die een Serviceabonnement voor Reparatieonderhoud aan Woningen aanbiedt tegen een concurrerende en een zoveel als mogelijk vooraf duidelijke prijs, uitgaande van een bepaald aantal reparaties en materiaalkosten in een bepaalde periode.

Het voordeel voor de Abonnee is dat het monitoren en organiseren van Reparatieonderhoud tot de primaire werkzaamheden van Lex Woont behoren. Lex Woont wordt hierbij ondersteund door het op maat ontwikkelde softwarepakket, waardoor er zeer efficiënt kan worden gewerkt en kostenvoordelen kunnen worden behaald. Zo kan Lex Woont de Diensten voor een ongekend goede prijs-kwaliteit verhouding aanbieden. De Abonnee heeft een 24/7 aanspreekpunt en hoeft niet uit te zoeken welke specialist nodig is om de reparatie te verrichten, waardoor zorgen uit handen worden genomen.

Het is mogelijk een laag abonnementstarief aan te bieden vanwege de (grote) volumes die Lex Woont verwerkt, het geavanceerde en innovatieve softwarepakket waar zij gebruik van maakt en de zeer slimme en efficiënte werkwijze van Lex Woont en haar onderhoudspartners.

Lex Woont zet haar kennis en expertise in om continu te blijven innoveren en verbeteren, zodat er voortdurend concurrerende Diensten kunnen worden verleend op een hoogwaardig niveau. Lex Woont toetst de tarifiering continu aan de marktontwikkelingen om concurrerend te blijven.

### 4.2 KLANT CONTACT CENTER (KCC)

#### 4.2.1 REPARATIEVERZOEKEN BINNEN KANTOORTIJD

Het aannemen, registreren en plannen van Reparatieverzoeken wordt uitgevoerd door speciaal hiervoor opgeleide medewerkers. Lex Woont zal Abonnees voor gewone (niet-Spoedeisende) Reparatieverzoeken zoveel mogelijk verwijzen naar de digitale mogelijkheden die voor het indienen van een Reparatieverzoek 24 uur per dag beschikbaar zijn. Een Abonnee die in het bezit is van een mobiele telefoon krijgt 24 uur van tevoren een herinnering met daarin de datum en het tijdstip van de uitvoering van het Reparatieverzoek. Dit om te voorkomen dat een monteur niemand thuis aantreft. Abonnees die het Reparatieverzoek online aanmelden ontvangen direct per e-mail een ingeplande afspraak zoals de Abonnee dit heeft aangegeven.

#### 4.2.2 REPARATIEVERZOEKEN BUITEN KANTOORTIJD:

Buiten Kantoortijden worden alleen Spoedeisende Reparatieverzoeken met urgentietermijn 1 en 2 in behandeling genomen, zoals staat beschreven in artikel 9.6. Lex Woont zal een Abonnee voor gewone (niet-Spoedeisende) Reparatieverzoeken zoveel mogelijk verwijzen naar de digitale mogelijkheden die voor het indienen van een Reparatieverzoek 24 uur per dag beschikbaar zijn.

*In verband met de veiligheid van medewerkers zal op Oudejaarsavond tussen 22.00 en 03.00 uur niet uitgerukt worden voor storingsmeldingen. Calamiteiten worden op Oudejaarsavond tussen 22.00 en 03.00 uur wel doorgegeven aan de hulpdiensten (politie, brandweer en ambulance).*

### 4.3 VRAGEN AAN LEX WOONT

De Abonnee verkrijgt per Ingangsdatum het recht op de Diensten volgens het door de Abonnee aangegane Serviceabonnement.

De Abonnee, alsmede zijn/haar inwonende gezinsleden, is zelf gerechtigd om vragen over reparatiekwesties telefonisch, per e-mail of via de website voor te leggen aan Lex Woont. De KCC-medewerker van Lex Woont kan om een identificatiebewijs vragen ter verificatie van de identiteit van de Abonnee en zijn/haar gezinsleden. Anderen personen,



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

waaronder (maar niet beperkt tot) logees en (al dan niet tijdelijke) huurders, kunnen geen gebruik maken van de Diensten van Lex Woont onder deze Overeenkomst.

Vragen die van toepassing zijn op eenvoudige reparaties worden dezelfde of de eerstvolgende werkdag beantwoord. Vragen die hierbuiten vallen kunnen later en/of beperkter worden beantwoord.

## 4.4 REPARATIEONDERHOUD

Het Reparatieonderhoud dat binnen het Serviceabonnement valt betreft Reparatieverzoeken genoemd in dit artikel gedurende en buiten Kantoortijden. De Werkzaamheden beperken zich tot het herstellen of indien noodzakelijk vervangen van de bouwdelen waaraan de storing of het gebrek zich voordoet. Vervanging van bouwdelen zal dan plaatsvinden alleen ter beoordeling van Lex Woont. Onder Reparatieonderhoud wordt verstaan:

**Kleine werkzaamheden:** Het vastzetten en vastschroeven van onder andere loszittende onderdelen. Bijvoorbeeld: trapleuningen, deurknoppen, drempels, deurbellen, vloerroosters, plafondroosters, binnen- en buitensloten.

**Hang- & sluitwerk (binnen):** Het afstellen van binnendeuren en (keuken)kasten en het herstellen van keukenlades, geleiders, binnendeursloten, grendels, scharnieren en brievenbusklep.

**Hang- & sluitwerk (buiten):** Het indien mogelijk repareren van sloten, het herstellen van uitzetijzers of raambomen (standaard en eenvoudig beslag), cilindersloten en scharnieren (eenvoudig model exclusief elektrische ontsluiting) en het vastzetten van dorpels, trapleuningen en vensterbanken.

**Sanitair:** Het afstellen of vastzetten van de closetpot en closetzitting, het vervangen van de closet sok, kleine herstellingen (vastzetten of vastschroeven) aan (meng)kranen, thermostaatkraanknoppen en handvaten, het herstellen van gebreken aan de stortbak (niet hoog hangend), het repareren, afstellen of vastzetten van planchetten, zeepbakjes, spiegels, wastafels en toiletrolhouders en het repareren van een defecte hoekstopkraan van de wc.

**Installaties & elektra:** Het vastzetten en vastschroeven van onder andere loszittende onderdelen van schakelmateriaal zoals: schakelaars, wandcontactdozen, afdekplaatjes en centraaldoosdeksels en het repareren van de standaard voordeurbel, voordeurbeldrukkers & trafo.

## 4.5 VERSTOPPINGEN EN REPARATIES AAN AFVOEREN, RIOLEN EN HEMELWATERAFVOEREN

Tot het ontstoppen wordt gerekend de herstelwerkzaamheden die ertoe dienen om de binnenafvoeren en de buitenriolering binnen de perceelgrens in een zodoende technische gebruiksstaat te houden dat deze stelsels blijven voldoen aan de eisen die aan het functionele systeem ten grondslag lag. Hieronder wordt verstaan kleine herstelwerkzaamheden inclusief arbeidsloon en materiaalverbruik tezamen tot € 500,- inbegrepen, exclusief werkzaamheden aan asbesthoudende afvoerleidingen.

Werkzaamheden die het gevolg zijn van een onjuist gebruik van rioolsystemen zoals (maar niet beperkt tot): frituurvet, luiers en dames hygiëne vallen buiten het rioolabonnement en kunnen in nacalculatie afgerekend worden. De Abonnee wordt hiervan in kennis gesteld, zodat de kosten bij de Bewoner in rekening gebracht kunnen worden.

Onder rioolsystemen binnen de perceelgrens wordt verstaan riolen, hemelwaterlozingen en buiten woningpercelen gelegen stal-/afvoerputten (inclusief galerijen), toebehorend aan de Abonnee en geen onderdeel uitmaken van een VvE, tot de aansluiting op het gemeentelijk rioleringsstelsel. Uitgezonderd zijn afvoerleidingen of straat- en trottoirkolken, drainages, openbare parkeerplaatsen, autoboxen, verzamelputten/-tanks die dienen voor afvoer van bedrijfsafval, pompputinstallaties en septic tanks.

## 4.6 GLASSCHADEHERSTEL

Indien de Abonnee ook kiest voor een glasabonnement zullen alle Reparatieverzoeken met betrekking tot het glasabonnement in behandeling worden genomen door Lex Woont. Lex Woont rekent voor deze Dienstverlening een vaste vergoeding per woning per jaar die alle kosten omvat verband houdende met de betreffende werkzaamheden:



## #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

- Alle schade ontstaan aan glaswerk, binnen en buiten, enkel- of dubbelglas, ongeacht de oorzaak.
- Inclusief de Gemeenschappelijke Ruimtes met uitzondering van de Gemeenschappelijk Ruimtes in VvE's.
- Indien nodig noodvoorziening aanbrengen.
- Glaslatten, indien nodig vervangen en schilderen in de kleur van deur of kozijn.
- Neuslat i.p.v. glaslat plaatsen.
- Vervangen voor minimaal dezelfde kwaliteit en dikte.
- Exclusief kosten steiger/hoogwerker.

Blindgeslagen glas en glaslekkage vallen niet binnen het glasabonnement. Deze werkzaamheden kunnen wel door Lex Woont worden uitgevoerd op basis van nadere afspraken. Het is mogelijk om, als onderdeel van verduurzamingsstrategie, op verzoek en tegen meerprijs glas te vervangen voor een variant met een hogere isolatiewaarde.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 5. REPARATIEONDERHOUD BUITEN HET SERVICEABONNEMENT

### 5.1 WERKZAAMHEDEN DIE UITGEVOERD WORDEN OP BAISIS VAN NACALCULATIE

Werkzaamheden die geen onderdeel uitmaken van het Serviceabonnement maar wel op basis van nacalculatie uitgevoerd kunnen worden door of via Lex Woont zijn Reparatieverzoeken ter zake van:

- Achterstand op onderhoud tot € 2.500,-.
- Bestratingen, erfafscheidingen/schuttingen etc.
- Schoonmaakwerkzaamheden.
- Werkzaamheden aan zonneschermen.
- Reparaties aan daken, dakvlakken en alle daarin opgenomen elementen zoals schoorstenen, dakpannen, daklood, dakventilatoren, dakkapellen en dakramen.
- Houtrot en schilderwerkzaamheden.
- Keuken (inbouw)apparatuur.
- Vervangen van defecte lampen.
- Vervanging en/of uitbreiding van elektrische-, water- en gasinstallaties, afvoeren en riolen.
- Verhelpen van schimmelklachten.
- Gevelbekleding, stucwerk en metselwerk.
- Vloer- en wandtegelsreparaties inclusief het vervangen van tegelvoegwerk en (kit)voegen.
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van vandalisme, Calamiteiten, inbraak, inval door hulpdiensten, toevallig of moedwillige beschadiging door anderen dan Lex Woont en diens personeel.

Het materiaal dat benodigd is voor de uitvoering van de Diensten zal op een transparante wijze aan de Abonnee in rekening worden gebracht. Indien het betreffende onderhoudsbedrijf voor de uitvoering van een Dienst materiaal moet aanschaffen bij een winkel en/of groothandel, zullen hiervoor de effectief bestede reis- en wachttijdskosten in rekening gebracht worden bij de Abonnee.

Het staat de Abonnee vrij om zelf materiaal aan te schaffen voor de uitvoering van de betreffende Diensten. Tevens staat het de Abonnee te allen tijde vrij om voor de diensten die niet vallen binnen het Serviceabonnement een derde in te schakelen, welke kosten dan voor rekening van de Abonnee komen. Lex Woont geeft in deze gevallen geen garantie op de zelf aangeschafte materialen en op de door derde uitgevoerde reparaties.

### 5.2 WERKZAAMHEDEN DIE NIET UITGEVOERD WORDEN DOOR LEX WOONT

Werkzaamheden die geen onderdeel uitmaken van het Serviceabonnement en dus niet door Lex Woont worden uitgevoerd of in behandeling genomen worden zijn:

- Zandleveringen, tuinonderhoud, erfafscheidingen/schuttingen etc.
- Collectieve bouwdelen en technische installaties van VvE-complexen.
- Ongediertebestrijding en legionella.
- Werkzaamheden aan keuken en witgoed (inbouw)apparatuur.
- Werkzaamheden aan LPG-/CO<sub>2</sub>- installaties.
- Asbestsanering of werkzaamheden aan asbesthoudend materiaal.
- Reparaties ten gevolge van optrekkend vocht en grondwater.
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van overmacht, brand, explosie, ontploffing, waterschade, natuurrampen, aardbeving, overstroming, vulkanische uitbarsting, oorlogshandelingen, oproer, molest, terrorisme, atoomkernreactie of het vrijkomen en/of het vrijmaken van atoomenergie.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 6. Onderhoud en storingen cv-installaties

### 6.1 ALGEMEEN

Onder het cv-prestatieonderhoud wordt verstaan dat de in onderhoud gegeven individuele cv-installatie met een maximumvermogen van 40 KW gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor een vaste prijs zodanig door Lex Woont dient te worden onderhouden dat met betrekking tot deze installatie is gegarandeerd dat deze de in deze Overeenkomst genoemde prestaties gedurende die periode voortdurend zal leveren.

Het materiaalverbruik van het cv-onderhoud, dat valt binnen de Dienstverlening van dit artikel, heeft een maximum omvang van € 250,- per installatie per jaar. Indien de totale materiaalkosten hoger uitvallen dan bovengenoemd maximumbedrag van € 250,- worden alleen de meerkosten boven dit maximum materiaalverbruik in rekening gebracht.

### 6.2 OMSCHRIJVING WERKZAAMHEDEN

Lex Woont verplicht zich tot het verrichten van de navolgende diensten met betrekking tot:

- Het uitvoeren van preventief onderhoud aan cv-installaties, waarbij minimaal de handelingen conform het beschrevene in Artikel 6.6 van deze Algemene Abonnementvoorwaarden dienen te worden uitgevoerd.
- Het uitvoeren van correctief onderhoud door aannemen van storingsmeldingen en het verhelpen van storingen.
- De Abonnee informeren over o.a. de afhandeling van preventief en correctief onderhoud.

### 6.3 UITGANGSPUNTEN PRESTATIE-EISEN INSTALLATIES

De installatie dient permanent veilig te functioneren conform de normen:

- NEN 1078, NEN 2078 en NPR 3378 voor wat betreft het gastechnische gedeelte.
- NEN 1006 voor wat betreft het watertechnische gedeelte.
- NEN 1010 voor wat betreft het elektrotechnische gedeelte.

### 6.4 WERKZAAMHEDEN VOOR REKENING ABONNEE

Het opheffen van storingen en het herstellen van eventuele schade, veroorzaakt door onzorgvuldig of foutief gebruik van de installatie(s) door derden of door oorzaak van buitenaf, vallen buiten deze Overeenkomst. Het opheffen respectievelijk herstellen hiervan zal door Lex Woont geschieden, waarbij alle daaraan verbonden kosten voor rekening van de Abonnee zullen zijn. Onder storingen en/of eventuele schade wordt in dit verband verstaan:

- Het uitvallen van de energievoorziening of defecte elektrische hoofdzekeringen.
- Een onjuiste stand van schakelaars, afsluiters of foutief ingestelde thermostaten.
- Het verhelpen van defecten als gevolg van door derden aan de installatie(s) uitgevoerde werkzaamheden.
- Het niet op juiste waterdruk zijn van de installatie(s).

Tot het uit te voeren onderhoud wordt niet gerekend het verhelpen van storingen van de installatie, voor zover veroorzaakt door enig handelen of nalaten van de Abonnee en/of een Bewoner van het onderhoudsadres in strijd met zijn onderhoudsverplichtingen zoals hieronder genoemd, vallen niet onder deze Overeenkomst. Deze kosten zijn voor rekening van de Abonnee.

- Storing omdat (een deel van) de cv-installatie bevroren is.
- Storing omdat de stekker niet in de wandcontactdoos (stopcontact) zit.
- Storing omdat de zekering in de meterkast is doorgeslagen of omdat de groepsschakelaar uit staat.
- Storing omdat de gaskraan bij de cv-installatie is afgesloten.
- Storing omdat er helemaal geen stroom of gas in de Woning is.



## #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

- Storing omdat de waakvlam niet brandt, tenzij veroorzaakt door een defect/slecht onderhoud of op instructie van Lex Woont.
- Storing omdat de kamerthermostaat te laag staat afgesteld.
- Storing omdat de radiatorcransen zijn dichtgedraaid.
- Storingen ten gevolge van beschadigingen, vernielingen van de Bewoner of personen waarvoor de Bewoner aansprakelijk is.
- Invloeden van buitenaf zoals blikseminslag en onderbreking van gas-/watertoevoer, roestwerking veroorzaakt door plaatsing in natte ruimten of het herplaatsen van installatieonderdelen veroorzaakt door gebrekkige bouwkundige voorzieningen.
- Werkzaamheden aan leidingwerk en rookgasafvoer/luchttoevoerkanalen voor zover deze door bouwkundige voorzieningen aan het zicht zijn onttrokken.

### 6.5 STANDTIJD INDIVIDUELE INSTALLATIES

De standtijd voor individuele installaties bedraagt:

- 15 jaar voor de cv-ketel en toebehoren waaronder de rookgasafvoer inclusief alle onderdelen.
- 30 jaar voor de cv-radiatoren, de cv-kranen en de cv-leidingen.

Uitgangspunten voor individuele installaties hierbij zijn:

- Tot 15 jaar worden alle noodzakelijke vervangingen van toestellen, materialen en werkzaamheden gedekt door de Overeenkomst.
- Tot 18 jaar is het correctief onderhoud gericht op instandhouding van het toestel en zal alles worden ondernomen om binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid het toestel te herstellen. Dit betekent dat herstelactiviteiten niet de resultante zijn van molest, vernieling of ondeskundig gebruik van Bewoner. Verder geldt dat in de leeftijdscategorie 16-18 jaar instandhouding plaats dient te vinden, mits dit niet de vervanging betreft van de warmtewisselaar, de branderautomaat, de pomp of de vervanging van materialen welke een bedrag van € 150,- te boven gaan. In een dergelijke omstandigheid dient overleg met de Abonnee plaats te vinden.
- Daar waar het toestellen ouder dan 18 jaar (na standtijd) betreft, geldt dat instandhouding geborgd wordt voor zover dit niet de vervanging betreft van de warmtewisselaar, de pomp, de branderautomaat of de vervanging van materialen welke een bedrag van € 100,- te boven gaan. In dergelijke gevallen, naast de omstandigheid waarbij het onmogelijk blijkt te zijn gelijkwaardige vervangingsonderdelen te verkrijgen, komt het toestel voor afkeur en derhalve vervanging in aanmerking. De Abonnee en Lex Woont zullen dan in overleg treden. Mocht de Abonnee besluiten niet tot vervanging over te gaan dan zullen hierover nadere maatwerk afspraken gemaakt worden.

De frequentie waarmee en de wijze waarop preventief onderhoud aan de installaties wordt uitgevoerd zal voor ketels onder CE Keurmerk conform de door de fabrikant opgestelde eisen/onderhoudsvorschriften en binnen CE van toepassing verklaarde onderhoudsintervallen vallen. Het onderhoudsvorschrift van de fabrikant dient altijd volledig uitgevoerd te worden.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## 6.6. OVERZICHT UIT TE VOEREN WERKZAAMHEDEN

Voor alle aangelegde cv-installaties gelden de voorschriften die golden voor de eerste aanleg dan wel die ten tijde van een latere aanpassing en/of uitbreiding van deze installatie van toepassing waren. Uit te voeren werkzaamheden preventief en correctief onderhoud, omvat ten minste het, indien van toepassing, controleren van de in de onderstaande tabel genoemde onderdelen en het zo nodig reinigen, afstellen c.q. herstellen dan wel vervangen van deze onderdelen. Te allen tijde zijn werkzaamheden zoals genoemd in het onderhoudsvoorschrift van de toestelfabrikant maatgevend):

Toestel (algemeen):	REINIGEN	AFSTELLEN HERSTELLEN	CONTROLE
Gasfilter	X		
Waakvlambrander	X	X	
Thermokoppel		X	X
Piezo ontsteking			X
Hoofdbrander	X		
Branderdruk meten/afstellen		X	mbar
Gasverbruik			X
Warmtewisselaar	X		
Rookgaszijdig-gedeelte	X		
Gasregelapparatuur			X
Gasbeveiligingsapparatuur			X

Gasleidinggedeelte vanaf aansluitpunt	REINIGEN	AFSTELLEN HERSTELLEN	CONTROLE
Zichtbare delen op corrosie			X
Verbindingen op lekkage			X
Kranen op lekkage/bedienbaarheid			X

Waterzijdig gedeelte:	REINIGEN	AFSTELLEN HERSTELLEN	CONTROLE
Circulatiepomp werking/lekkage			X
Driewegklep werking/lekkage			X
Overstortventiel/inlaatcombinatie			X
Waterdruk (evt. vullen/ontluchten)		X	Bar
Tapwatertemperatuur			C
Automatische ontluchter(s)			X
Expansievat, voordruk (niet loskoppelen)			X
Waterlekkage gehele installatie (ketel, cv-leidingen, radiatoren, afsluiters; indien nodig koppelingen aantrekken en lekkages verhelpen)			X
Kamerthermostaat		X	X





# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 7. Veiligheidskeuring NTA 8025

Bestaande elektro-, gas- en watertechnische voorzieningen en installaties dienen op grond van de Woningwet te voldoen aan de eisen van veiligheid en hygiëne zoals vastgelegd in de eisen van het bouwbesluit voor bestaande bouw. Wettelijk is de eigenaar van het pand, het gebouw of de Woning zelf verantwoordelijk voor de veiligheid van de elektro-, gas- en watertechnische voorzieningen en installaties in zijn pand, gebouw of Woning. De gemeente houdt de eerstelijns toezicht op de veiligheid en de VROM-inspectie is belast met de tweedelijns toezicht.

Hoewel er voor eigenaren geen algemene wettelijke verplichting geldt tot het periodiek laten beoordelen van de veiligheid van elektro-, gas- en watertechnische voorzieningen en installaties, doen zij er toch goed aan deze regelmatig te laten beoordelen, omdat de voorzieningen en installaties nu eenmaal door gebruik, ouderdom en omstandigheden onderhevig zijn aan slijtage.

De eisen aan de wijze waarop een beoordeling van de veiligheid van voorzieningen en installaties moet worden uitgevoerd heeft de UNETO-VNI, in overleg met het Ministerie van VROM en in samenwerking met EnergieNed en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het initiatief genomen tot het opstellen van een Nederlandse Technische Afspraak de NTA 8025. De installatietechnische keuringen zullen als volgt worden uitgevoerd:

- De Abonnee verstrekt de Opdracht per adres(sen).
- De Bewoners zullen worden ingelicht over de aard van de keuring en planning van de uit te voeren werkzaamheden volgens het geldende protocol van de Abonnee.
- Per Woning zal een rapportage worden opgesteld met bevindingen en aanbevelingen.
- Alle keuringen worden verzorgd door gekwalificeerde en goedgekeurde meetapparatuur en kunnen worden bijgevoegd aan de rapportage.

De installatietechnisch te keuren onderdelen en werkzaamheden bestaan per Woning uit:

### **Elektrische installatie**

- Meterkastopstelling (vluchtige/brandbare stoffen).
- Groepenverklaring.
- Gevaarstelling aanraakgevoelige delen.
- Aantal groepen.
- Uitvoering groepen en afzekerwaardes.
- Isolatieweerstandsmeting.
- Aantal aardlekschakelaars.
- Testknop aardlekschakelaars.
- Uitschakelstroom aardlekschakelaars.
- Uitschakeltijd aardlekschakelaars.
- Aardverspreidingsweerstand.
- Aardcircuit impedantieweerstand.
- Aanleg elektrische installatie.
- Potentiaalvereffening gasleiding.
- Potentiaalvereffening waterleiding.
- Potentiaalvereffening cv-leiding.
- Potentiaalvereffening badkamer.
- Visueel overig elektra.

### **Sanitaire installatie**

- Watermeteropstelling.
- Materiaal waterleiding.
- Aanleg leidingwerk en appendages.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## **Gasinstallatie**

- Gasmeteropstelling.
- Afpersen gasleiding ca 23mBar.
- Aanleg leidingwerk.
- Opstellingsruimte cv/combiketel/keukengeiser.
- Gasafsluiters cv/combiketel/keukengeiser.
- Ventilatievoorzieningen cv/combiketel/keukengeiser.
- Leidingwerk rookgasafvoer.

## **Koolmonoxide**

- CO-meting rondom cv/combiketel/keukengeiser.
- CO-meting HR-combiketel.

Al de door ons te vervaardigen rapporten, welke behoren tot de omschreven keuringwerkzaamheden worden digitaal aangeleverd.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 8. Energie-Index

De Energie-Index (afgekort EI) meet de energiezuinigheid van bestaande Woningen en drukt dit uit in een getal (geen letter). Doordat de EI gebaseerd is op een uitgebreide inspectie ter plekke in de Woning wordt de werkelijke energetische kwaliteit van de Woning in kaart gebracht.

Een energie-adviseur komt bij de Woning langs en neemt ongeveer 150 kenmerken op van de Woning. Dit betekent in de praktijk dat de energie-adviseur de afmetingen van de Woning in detail opmeet, noteert wat de isolatiekwaliteit is en in kaart brengt welke installaties aanwezig zijn. Op basis van deze uitgebreide opname berekent hij vervolgens het EI-getal.

Bij registratie van de EI door de energie-adviseur wordt tevens automatisch een definitief energielabel gegenereerd (uitgedrukt in A t/m G). Dit energielabel is verplicht om te verstrekken bij verhuur of verkoop van een Woning.

Na registratie is de EI 10 jaar geldig, maar bij iedere wijziging in de Woning welke invloed heeft op de EI kunt u de EI opnieuw laten registreren.



# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 9. KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

### 9.1 VERPLICHTINGEN LEX WOONT

Lex Woont zal ervoor zorgdragen dat de Diensten die geleverd worden aan de Abonnee conform het bepaalde in de Overeenkomst zijn. Lex Woont zal er verder voor zorg dragen dat de Diensten:

- Voldoen aan alle eisen die worden gesteld in de toepasselijke wetten, lokale regels en verordeningen, waaronder milieu-, ARBO- en veiligheidseisen, alsmede aan de eisen gesteld door de brandweer.
- Op een deugdelijke wijze worden uitgevoerd.
- Worden uitgevoerd door daartoe zorgvuldig geselecteerde en erkende bedrijven.
- Zoveel mogelijk op een duurzame en milieuvriendelijke wijze worden uitgevoerd.

Lex Woont zal bovenstaande artikelen onverkort ook opnemen in de overeenkomsten met haar onderhoudspartners. Lex Woont zal bij het uitvoeren van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst handelen met inachtneming van de algemeen erkende criteria en standaarden die gelden voor de onderhavige Diensten. Lex Woont zal bij het verlenen van de Diensten overlast, belemmering en/of hinder zoveel mogelijk trachten te beperken.

### 9.2 VERPLICHTING ABONNEE

Ten aanzien van de door Lex Woont te verlenen Diensten zal de Abonnee alle medewerking verlenen die in redelijkheid van de Abonnee verwacht mag worden. De Abonnee zal Lex Woont steeds tijdig alle door Lex Woont gevraagde gegevens verstrekken en alle medewerking verschaffen. Indien een Abonnee dit niet (tijdig en/of volledig) doet, mag Lex Woont de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst opschorten en eventuele extra kosten die zij dientengevolge moet maken, aan de Abonnee in rekening brengen. De Abonnee staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan Lex Woont verstrekte gegevens. Voor zover er sprake is van schade die gedekt is of zou kunnen zijn door een verzekeringsmaatschappij is het te allen tijde de verantwoordelijkheid van de Abonnee om de schade (tijdig) te melden bij zijn verzekeringsmaatschappij of verzekeringstussenpersoon dan wel bij de woningeigenaar.

### 9.3 CALAMITEITEN

Indien er sprake is van een Calamiteit kan de Abonnee Lex Woont inschakelen om te ondersteunen bij het verhelpen van het probleem door een noodvoorziening aan te brengen. Omdat dit geen standaarddienstverlening is valt dit buiten het Service Abonnement en zullen dergelijke werkzaamheden op basis van nacalculatie worden uitgevoerd. De volgende gebeurtenissen worden in ieder geval gekwalificeerd als een Calamiteit: explosie(gevaar), brand(gevaar), instorting(sgevaar), elektrocutie(gevaar), wegstroming(sgevaar), overstroming(sgevaar).

### 9.4 SPOEDEISENDE SITUATIES

Al hetgeen niet genoemd is in dit artikel wordt niet als Spoedeisend beschouwd, tenzij dit – gelet op alle feiten en omstandigheden – naar redelijkheid wel Spoedeisend blijkt te zijn. De volgende meldingen gelden als Spoedeisend:

#### Uitval verlichting in Woning

- Totale stroomuitval in de Woning, als de aardlekschakelaar continu uitslaat of de hoofdzekering is doorgeslagen.
- Gedeeltelijke stroomuitval alleen wanneer er sprake is van uitval van cruciale voorzieningen (zoals verwarming, warm water, zorg hulpsysteem of oproepsysteem).

#### Gaslekkage

- Alle meldingen die mogelijk wijzen op gaslekkage (bijvoorbeeld ruiken van gaslucht). Deze meldingen worden, in verband met mogelijk aanwezig explosiegevaar, direct doorgegeven aan de uitvoerende partij en/of de



## #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

brandweer. Ook al betreft het hier in de meeste gevallen gastoestellen die door de Bewoner niet vakkundig aangesloten zijn (bijvoorbeeld het gasfornuis), er wordt altijd direct actie ondernomen.

### Waterleidinglekage

- Lekage in het leidingnet in de Woning van de Abonnee zoals lekage in de hoofdleiding, hoofdkraan of strangafsluiter.
- Defecte waterleiding in de Woning waardoor geen water meer kan worden getapt.
- Bevroren waterleiding (voor rekening van de Abonnee!).

### Lekkage van buitenaf

- Alle meldingen waarbij naar inzicht van de KCC-medewerker sprake is van ernstige waterlekage van buitenaf (via plafond, dak, muren en kozijnen).

### Inbraak

- Meldingen naar aanleiding van inbraak. Hier zal in voorkomende gevallen een noodoplossing voor het afsluitbaar maken van de Woning gekozen worden.

### Riolverstopping

- De ontstopping van afvoerleidingen van toiletten indien er gevaar aanwezig is voor overstroming en als er sprake is van een verstopping die kan leiden tot gevolgschade.
- De ontstopping van sanitaire toestellen in de Woning zoals een wastafel, gootsteen, doucheput en wasmachine-aansluiting betreft niet-Spoedeisende ontstoppingen.

### Geen toegang tot de Woning

- Defect slot van toegangsdeur Woning, waardoor deze niet meer te openen is.
- Buitensluiting, gestolen of kwijtgeraakte sleutels van de Woning, waardoor deze niet kan worden betreden (voor rekening van de Abonnee!).

### Glasschade

- Meldingen van glasschade (gebroken ruiten), waarbij naar mening van de KCC-medewerker sprake is van een gevaarlijke situatie (rondslingerend glas, inbraak), worden als Spoedeisend beschouwd.

### cv-installatie

- Uitvallen cv-installatie; geen verwarming of warm water.

De KCC-medewerker zal in voorkomende gevallen zelf een inschatting maken van het Spoedeisende karakter van een melding (zoals bij het uitvallen van de verwarming) en hiernaar te handelen.

## 9.5 KWALITEITSCONTROLE

### CONTROLE BEWONERSTEVREDENHEID

Lex Woont verwerkt jaarlijks een groot aantal Opdrachten en heeft als doel een zeer tevreden Bewoner. Na ieder Reparatieverzoek zal door het automatiseringssysteem een klanttevredenheidsmeting gedaan worden middels een e-mailbericht. Op de website van Lex Woont zal de Abonnee hiervan de resultaten gerapporteerd krijgen.

### CONTROLE KWALITEIT UITVOERING

Het is ondoenlijk om iedere Reparatieverzoek afzonderlijk te controleren. De controle vindt daarom steekproefsgewijs plaats. Hiervoor hanteert Lex Woont een aantal controlesystematieken welke gedurende het gehele jaar plaatsvinden.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## 9.6 UITVOERING EN UITVOERINGSTERMIJNEN

Alle Reparatieverzoeken worden tijdens kantooruren uitgevoerd voor de uiterste uitvoerdatum. De uiterste uitvoerdatum wordt automatisch bepaald door de aard van het Reparatieverzoek en de volgende vijf uitvoeringstermijnen:

Code	Uitvoeringstermijnen	Beschrijving	Voorbeelden
1	Direct actie nemen.	Calamiteiten die onmiddellijk herstel eisen, omdat uitstel grote gevolgschade met zich meebrengt, dan wel gevaar oplevert voor mens en dier.	Gesprongen waterleiding, gesprongen cv-leiding, vastgelopen lift, lekkende gasleiding, defecte verwarming bij vorst.
2	Op dezelfde dag van de melding uitvoeren.	Reparaties die het woongenot ernstig verstoren, dan wel de veiligheid of de bezittingen van de Bewoner in gevaar brengen.	Defecte buitendeursloten, uitval elektrische installaties, defecte verwarming in voor- en najaar, kapotte ruiten aan buitenzijde.
3	Uiterlijk uitgevoerd 5 werkdagen na de melding en voor 17.00 uur.	Reparaties aan de Woning die door de Bewoner als hinderlijk ervaren worden.	Klemmende buitendeuren, defecten aan bellen, defect aan stortbakken, lekkende kranen.
4	Uiterlijk uitgevoerd 10 werkdagen na de melding en voor 17.00 uur.	Reparaties aan de Woning die door de Bewoner als lastig ervaren worden.	Klemmende binnendeuren, ramen, aanrechten, klein stucwerk.
5	Uiterlijk uitgevoerd 15 werkdagen na de melding en voor 17.00 uur.	Alle overige reparaties.	Houtrot aan ramen en kozijnen, aanrechten vervangen.

Als er materialen moeten worden besteld is Lex Woont niet aansprakelijk voor het niet behalen van bovengenoemde tijden. In zo'n geval zal de vakman indien mogelijk en noodzakelijk een eerste provisorische noodreparatie doen.



# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 10. VERGOEDINGEN

### 10.1 TARIEVEN EN PRIJSPEIL

Alle bedragen zijn in euro's en inclusief 21% btw. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is Lex Woont niet verplicht de Dienst volgens de foutieve prijs te leveren.

### 10.2 VERGOEDING SERVICEABONNEMENT

De maandelijkse vergoeding voor het Serviceabonnement die wordt weergegeven op [www.lexwoont.nl](http://www.lexwoont.nl) is op basis van een Woning die voldoet aan de standaard normen en gaat uit van een maximaal aantal Opdrachten en materiaalkosten per Woning die in deze vergoeding inbegrepen zijn. Dit wordt verder toegelicht in Artikel 10.2.1. De Ingangsdatum van deze maandelijkse vergoeding is opgenomen in de Bevestiging.

#### 10.2.1 BANDBREEDTES

De Diensten, zoals genoemd in Artikel 4, vallen binnen het Serviceabonnement waar de Abonnee de maandelijkse vergoeding voor betaald voor zover (i) de arbeidstijd die gepaard gaat met de Diensten niet meer is dan 150 minuten per maand, en (ii) de component materiaalkosten die gepaard gaat met de Diensten niet meer is dan € 10,- per maand. De Abonnee kan onder het Serviceabonnement maximaal drie Opdrachten in één maand verstrekken.

### 10.3 VERGOEDING NACALCULATIE

Omdat het reguliere tarief van Lex Woont € 1,- per minuut is – zie ook Artikel 5 –, profiteert de Abonnee door het aangaan van het Serviceabonnement van een substantiële korting op de reguliere tarieven. De Abonnee heeft tevens het gemak dat zij in de, naar onze ervaring, meest voorkomende reparatiegevallen niet zal hoeven bij te betalen in aanvulling op het reguliere maandbedrag.

Diensten zullen op een transparante wijze worden afgerekend op basis van de daadwerkelijk gemaakte materiaalkosten en de daadwerkelijk gemaakte arbeidstijd per minuut (regiebasis).

Binnen kantoortijden geldt voor de Diensten buiten het Serviceabonnement het reguliere tarief van € 1,- per minuut. Er worden door de geselecteerde uitvoerende partners van Lex Woont, behoudens het geval in Artikel 10.5, geen voorrijkosten aan de Abonnee in rekening gebracht. Lex Woont brengt, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in Artikel 11.3, geen opslagen aan de Abonnee in rekening over het loon van de vakman of op de inkoopprijs van het materiaal.

De door Lex Woont ingeschakelde vaklieden in de meeste gevallen werken met een elektronische tablet waarop de kosten van de betreffende Opdracht per minuut wordt berekend. Nadat de Abonnee op de tablet heeft getekend voor akkoord, wordt door Lex Woont de factuur opgemaakt en naar de Abonnee verzonden. In voorkomende gevallen is de vakman niet in het bezit van een elektronische tablet en zal er gewerkt worden met een werkbou. De Abonnee zal een factuur van Lex Woont binnen zeven (7) dagen na factuurdatum betalen.

### 10.4 VERGOEDING CV ONDERHOUD

De maandelijkse vergoeding voor het Serviceabonnement wordt weergegeven op [www.lexwoont.nl](http://www.lexwoont.nl) en is op basis van de in artikel 6 omschreven voorwaarden en condities. De Ingangsdatum van deze maandelijkse vergoeding is opgenomen in de Bevestiging.



# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## 10.5 ABONNEE NIET THUIS

Indien de Abonnee op het overeengekomen moment van de uitvoering van de Diensten niet in de Woning aanwezig is, is Lex Woont gerechtigd om een vast bedrag van € 60,- aan (voorrij)kosten aan de Abonnee in rekening te brengen.

## 10.6 AANPASSING VERGOEDINGEN

Lex Woont is gerechtigd de urenlonen en de materiaalrijzen van de vaklieden éénmaal per jaar te indexeren in lijn met het BDB-indexcijfer (peildatum oktober-oktober) voor woningbouw onderhoud. Hiervan zal zij de Abonnee voorafgaand aan de prijsverhoging op de hoogte stellen. Indien de Abonnee het niet eens is met de prijsverhoging kan zij de Overeenkomst (tussentijds) beëindigen, voordat de prijsverhoging wordt doorgevoerd.

## 10.7 GEGEVENS FACTUUR

Voor alle Diensten, daarmee ook de Diensten die vallen binnen het Serviceabonnement, wordt een factuur gestuurd aan de Abonnee, dan wel online ter beschikking gesteld. Voor zover de Diensten, en daarmee gepaard gaande materiaalrijzen, binnen het Serviceabonnement vallen, wordt de daarmee gepaard gaande arbeidstijd tegen het gekorte uurtarief in rekening gebracht, verrekend met de reguliere maandbedragen en worden materiaalrijzen tot maximaal € 10,- per maand verrekend met de reguliere maandbedragen voor het Serviceabonnement. Mocht de arbeidstijd die gepaard gaat met de hieronder gespecificeerde Diensten meer zijn dan 150 minuten/2,5 uur per maand en/of de materiaalrijzen die gepaard gaan met de Diensten meer zijn dan € 10,- per maand, dan wordt deze extra tijd tegen het reguliere tarief van € 1,- per minuut in rekening gebracht, dan wel worden de meerkosten doorbelast.





# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 11. BETALING

### 11.1 BETALING SERVICEABONNEMENT EN ONDERHOUD EN STORINGEN CV-INSTALLATIES

De Abonnee zal de vergoeding voor het Service Abonnement en Onderhoud en Storingen cv-installaties per maand vooruitbetalen aan Lex Woont. Deze betalingen dienen voldaan te zijn door de Abonnee voor ingang van het desbetreffende periode.

### 11.2 VERGOEDING WERKZAAMHEDEN BUITEN HET SERVICEABONNEMENT

Facturatie van de vergoeding voor de verrichte werkzaamheden buiten het Serviceabonnement geschiedt zo spoedig mogelijk na uitvoering, doch uiterlijk maandelijks achteraf.

De Abonnee zal een verschuldigd bedrag uit hoofde van de Overeenkomst voldoen binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst door de Abonnee van de betreffende factuur.

### 11.3 OVERWERK

Overwerkuren zijn uren die gemaakt worden buiten Kantoortijden.

Wanneer?	Tijden	Toeslag boven op uurloon
Normale werkdagen	Van 17.00 uur tot 19.00 uur	25%
Normale werkdagen	Van 19.00 uur tot 07.30 uur	50%
Zaterdag	Van 00.00 uur tot 21.00 uur	50%
Zaterdag tot maandag	Van zaterdag 21.00 uur tot maandag 05.00 uur	100%
Maandag	Van 05.00 uur tot 07.30 uur	50%
Nationaal erkende feestdagen	Van 00.00 uur tot 24.00 uur	100%

### 11.4 NIET OF TE LATE BETALING

Indien de Abonnee niet tijdig aan zijn/haar betalingsverplichting(en) voldoet is deze, nadat hij door Lex Woont is gewezen op het verzuim aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen de aangegeven termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zullen daarnaast buitengerechterlijke incassokosten conform de wettelijke incassokosten in rekening worden gebracht.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 12. LOOPTIJD SERVICEABONNEMENT EN BEEINDIGING

### 12.1 LOOPTIJD

De looptijd van dit Serviceabonnement is één jaar vanaf de Ingangsdatum. Na ommekomst van één jaar zal het Serviceabonnement maandelijks schriftelijk opzegbaar zijn door de Abonnee, telkens tegen de eerste van de maand en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden. Indien het Serviceabonnement niet wordt opgezegd door een der Partijen zal deze automatisch doorlopen.

Lex Woont heeft te allen tijde het recht om (additionele) voorwaarden te stellen aan het aangaan van een contract met een (potentiële) Abonnee en heeft eveneens het recht het afsluiten van een Serviceabonnement met een Abonnee te weigeren indien de Woning niet voldoet aan bepaalde minimale criteria die Lex Woont van tijd tot tijd vaststelt, mede aan de hand van de staat van onderhoud van een Woning.

### 12.2 HERROEPINGSRECHT

De Abonnee heeft de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de Overeenkomst. In het geval waarin de Abonnee Lex Woont uitdrukkelijk verzoekt om vóór afloop van de herroepingstermijn aan te vangen met het leveren van Diensten, stemt de Abonnee ermee in dat de Abonnee kosten verschuldigd is voor het verrichten van die Diensten. De Abonnee is zich er van bewust dat het herroepingsrecht in dit geval vervalt.

Om gebruik te maken van het herroepingsrecht, zal de Abonnee dit binnen de bedenktijd van 14 dagen aan Lex Woont melden door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze. Indien de Abonnee gebruik maakt van zijn herroepingsrecht wordt de Overeenkomst van rechtswege ontbonden. Lex Woont zal de Abonnee een ontvangstbevestiging van de herroeping sturen. Voor herroeping worden geen kosten in rekening gebracht. Indien de Abonnee een bedrag betaald heeft, zal Lex Woont dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 13. COMMUNICATIE

Iedere communicatie tussen Lex Woont en de Abonnee kan elektronisch geschieden behoudens en voor zover hiervan in de Algemene Abonnementvoorwaarden, de Overeenkomst met de Abonnee of de wet wordt afgeweken. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van een Partij, komt dit voor risico van die Partij, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest. In het geval waarin de verzender kennis heeft van het feit dat de elektronische communicatie niet is ontvangen door de geadresseerde, dan spant de verzender zich in om het bericht op andere wijze over te brengen aan de ontvanger.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 14. AANSPRAKELIJKHEID

In geval van overmacht aan haar zijde is Lex Woont niet gehouden de verbintenissen uit de Overeenkomst na te komen. Onder overmacht wordt in elk geval verstaan iedere van de wil van Lex Woont onafhankelijke en buiten de invloedssfeer van Lex Woont gelegen omstandigheid, die de nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, zoals een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, Indien de Abonnee niet tijdig aan zijn of haar betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Lex Woont is gewezen op het verzuim aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen de aangegeven termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zullen daarnaast buitengerechtelijke incassokosten conform de wettelijke incassokosten in rekening worden gebracht: overheidsmaatregelen, stroomstoringen, meer dan gebruikelijke vertragingen in het verkeer en ziekte, alsmede iedere situatie waarop Lex Woont feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen. Zodra zich een overmachtstoestand voordoet als bedoeld in dit artikel, zal Lex Woont daarvan mededeling doen aan de Abonnee. Indien de overmachtstoestand langer dan dertig dagen duurt, of zodra duidelijk is dat de overmachtstoestand langer dan dertig dagen zal duren, zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 15. GEGEVENS VAN DE ABONNEE, PRIVACY

Lex Woont treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige web omgeving. Indien de Abonnee elektronisch kan betalen, zal Lex Woont daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

Lex Woont zal de gegevens van de Abonnee verwerken en bewaren in overeenstemming met de Privacywetgeving en Cookiewetgeving. Onder gegevens van de Abonnee worden mede verstaan de gegevens met betrekking tot de activiteiten van de Abonnee op de website, zoals de bezochte pagina's, de tijd die op verschillende onderdelen van de website wordt doorgebracht, het internetadres van de website waar de Abonnee vandaan komt en de Diensten die de Abonnee heeft afgenomen. Lex Woont slaat deze gegevens op in een databank die wordt gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder mede begrepen maatregelen om de Dienstverlening aan de Abonnee te verbeteren en het verstrekken van informatie of aanbiedingen aan de Abonnee. Lex Woont verwerkt de gegevens van de Abonnee voor de volgende doeleinden:

- A. het verlenen en ontwikkelen van Diensten;
- B. het gebruik voor direct-marketingdoeleinden door Lex Woont of derden aan wie zij deze gegevens met dat doel levert, tenzij de Abonnee daarvoor geen toestemming (meer) heeft verleend aan Lex Woont; en
- C. het gebruik voor marktonderzoek.

De Abonnee mag de gegevens die Lex Woont over hem of haar heeft verzameld desgewenst inzien en laten corrigeren. Op schriftelijk verzoek van de Abonnee zal Lex Woont aan hem of haar een overzicht verstrekken van de hem of haar betreffende door Lex Woont opgeslagen en verwerkte gegevens. De Abonnee heeft het recht Lex Woont te vragen daarvoor in aanmerking komende gegevens van de Abonnee te verwijderen of af te schermen. Lex Woont zal na dit Verzoek binnen vier weken een besluit nemen, na afweging van het betrokken belang van Lex Woont en het privacybelang van de Abonnee, en zal, in geval van een besluit tot afscherming of verwijdering, de Abonnee informeren in hoeverre daardoor het gebruik dat de Abonnee van Diensten maakt, kan worden beperkt of verhinderd. De Abonnee kan schriftelijk bezwaar maken tegen het gebruik van diens gegevens voor direct-marketingdoeleinden door Lex Woont of de verstrekking van deze gegevens aan derden. Na ontvangst van het bezwaar zal Lex Woont dit gebruik staken.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## **ARTIKEL 16. CONFORMITEIT EN GARANTIE OP VERLENDE DIENSTVERLENING**

Lex Woont staat ervoor in dat de Diensten voldoen aan de in de Overeenkomst vermelde specificaties en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen. Eventuele gebreken dienen binnen vier weken na het verrichten van de betreffende Dienst schriftelijk aan Lex Woont te worden gemeld. De garantietermijn van een product waarvan bij de uitvoering van de Diensten gebruik wordt gemaakt door een door Lex Woont ingeschakelde vakman komt overeen met de betreffende fabrieksgarantietermijn.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## **ARTIKEL 17. OVERDRAAGBAARHEID EN INSCHAKELEN KETENPARTNERS**

Het staat Lex Woont vrij om onderhoudspartners in te schakelen bij het uitoefenen van de Diensten. De Abonnee is niet gerechtigd om de rechten en plichten onder de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Lex Woont.



# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 18. VOORSCHRIFTEN, VERGUNNINGEN EN ONTHEFFINGEN

### 18.1 VOORSCHRIFTEN

Op de locaties waar de Diensten verleend worden zal Lex Woont zich houden aan de voorschriften en aanwijzingen die door of namens de Abonnee aan Lex Woont worden verstrekt, mede daaronder begrepen veiligheidsvoorschriften, milieuvoorschriften en huishoudelijke voorschriften van de Abonnee, welke tenminste zullen voldoen aan de wettelijke voorschriften. De Abonnee zal de geldende voorschriften telkens aan Lex Woont doen toekomen en voor zover nodig Lex Woont attenderen op bijzondere bepalingen of gewijzigde voorschriften. Lex Woont zal aan haar medewerkers en onderaannemers een op het bovenstaande aansluitende verplichting opleggen.

### 18.2 DOOR ABONNEE TE VERSTREKKEN

Benodigde vergunningen voor de te verlenen Diensten (zoals, maar niet beperkt tot, vergunningen voor de verwijdering van asbest, het in voorkomende gevallen het inzetten van hoogwerkers, kranen e.d.) worden in beginsel door de Abonnee verstrekt. Dit met uitzondering van de gangbare te verwachte vergunningen die voortkomen uit de normale bedrijfsvoering van Lex Woont. In het geval van omvangrijke wijzigingen in wet- en regelgeving ten gevolge waarvan de kosten van dergelijke vergunningen en ontheffingen substantieel hoger worden zullen Partijen met elkaar in overleg treden.





# #ikbellewel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 19. DUURZAAMHEID EN MILIEU

### 19.1 MILIEU

Lex Woont zal de Diensten zoveel mogelijk uitvoeren door gebruik te maken van door Partijen nader vast te stellen milieuvriendelijke materialen. Lex Woont zal bij de selectie van haar onderhoudspartners en toeleveranciers alleen samenwerken met bedrijven die investeren in de ontwikkeling (het jaarlijks trainen in inhoudelijke en sociale vaardigheden) van hun werknemers en die zo min mogelijk werken met milieubelastende materialen.

### 19.2 SCHADEHERSTEL

Lex Woont zal iedere schade die het gevolg is van (een dreiging van) milieuverontreiniging door of vanwege de verleende Diensten zo spoedig mogelijk herstellen. In het geval het gaat om milieuverontreiniging of verboden stoffen die al aanwezig was c.q. waren vóór verlening van de Diensten, zal de Abonnee alle redelijke kosten van Lex Woont (bijvoorbeeld voor de afvoer van asbesthoudende materialen) volledig vergoeden.

### 19.3 AFVAL

Lex Woont zal milieubelastende verpakkingsmaterialen en gevaarlijke afvalstoffen die zij tegenkomt tijdens het verlenen van de Diensten verzamelen en op een controleerbare verantwoorde wijze overdragen aan een erkende verwerker conform de geldende milieuwetgeving.

### 19.4 TERUGNAME PRODUCT

Lex Woont zal, indien de Abonnee daarom verzoekt, afgedankte producten terugnemen en op een controleerbare milieuverantwoorde manier (laten) verwerken op kosten van de Abonnee.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 20. KLACHTENREGELING

Lex Woont beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst of de Diensten moeten binnen zeven dagen volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij Lex Woont, nadat de Abonnee de gebreken heeft geconstateerd. Bij Lex Woont ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Lex Woont binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Abonnee een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Lex Woont, zal Lex Woont de geleverde Diensten kosteloos opnieuw laten uitvoeren of het betaalde bedrag restitueren.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## ARTIKEL 21. GOVERNANCE

Iedere medewerker c.q. Onderhoudspartner van Lex Woont dient zich tegenover Bewoners te gedragen conform de onderstaande regels.

### Algemeen

- De medewerker draagt gepaste (werk)kleding en zorgt voor een verzorgd uiterlijk.
- De medewerker gebruikt geen alcohol en/of drugs tijdens het werk. Ook is het niet toegestaan om tijdens werktijd onder invloed hiervan te staan.
- In een Woning (bewoond of leeg) wordt niet gerookt.
- Radio, iPod of andere geluidsapparatuur worden tijdens werktijd niet gebruikt.
- De medewerker voert geen privégesprekken met de privé- of bedrijfstelefoon in het bijzijn van de Bewoner.
- De medewerker maakt geen gebruik van de telefoon van de Bewoner.
- De Bewoner dient altijd met u aangesproken te worden, ongeacht de leeftijd van de Bewoner. De Bewoner wordt altijd netjes en vriendelijk te woord gestaan.
- Tijdens het bezoek onthoudt de medewerker zich van negatieve of ironische opmerkingen over de Bewoner, de staat waarin de Woning verkeert, het eigen bedrijf, Lex Woont en/of de eigenaar van de Woning.
- De medewerker gaat niet met de Bewoner in discussie over onderwerpen die de belangen van Lex Woont en/of de eigenaar van de Woning kunnen schaden.
- Bewoners worden altijd met respect behandeld, netjes te woord gestaan en aangekeken, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit en/of politieke overtuiging. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd maar ook buiten werktijd spreekt de medewerker met respect over de Bewoner.
- De medewerker gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met bewonersinformatie, respecteert de privacy van Bewoners en maakt geen oneigenlijk gebruik van beschikbare kennis.
- Alleen indien de Bewoner vragen stelt over andere zaken dan de werkzaamheden verwijst de medewerker naar de eigenaar van de Woning. Indien het vragen en/of opmerkingen zijn betreffende de werkzaamheden dan wordt terugverwezen naar het kantoor van Lex Woont.
- De kans bestaat dat een Bewoner stoom af wil blazen met betrekking tot de klacht die hij/zij heeft. De medewerker stelt zich, binnen de grenzen van redelijkheid, begripvol op en negeert mogelijk verkeerd bedoelde opmerkingen.

### Start werkzaamheden

- Indien de medewerker zijn voertuig - voor het uitladen van materialen - echt niet anders kan parkeren dan op een daarvoor niet bestemde plaats, dan doet hij dit niet langer dan strikt noodzakelijk.
- De medewerker beschikt over een deugdelijke legitimatie waaruit blijkt dat hij een dienstverband heeft met de Ketenpartner of Lex Woont. De medewerker toont bij bezoek aan een bewoonde Woning altijd de legitimatie.
- Bij het binnengaan van de Woning veegt de medewerker de schoenen, ongeacht de staat waarin de Woning verkeert. Het is op grond van ARBO-voorschriften niet toegestaan dat de medewerker zijn schoenen of beschermingsmiddelen uitrekt.
- De medewerker informeert de Bewoner bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarvoor gemaakte afspraak.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## **Uitvoeren werkzaamheden**

- Bij het werken in een bewoonde Woning, is de medewerker 'op bezoek'. Dit betekent dat de medewerker zich als een gast gedraagt waarbij maatregelen worden getroffen om de eventuele overlast tot een minimum te beperken.
- De medewerker vraagt in bewoonde Woningen altijd eerst om toestemming voor het gebruik van voorzieningen van de Bewoner (toilet, keuken, badkamer, e.d.). Gebruik van voorzieningen gebeurt alleen bij uiterste nood.
- De medewerker vraagt toestemming om privéspullen van de Bewoner te verplaatsen. Als het duidelijk is dat het om kostbare zaken gaat vraagt de medewerker aan de Bewoner om dit zelf te doen.
- De medewerker voert de werkzaamheden op voortvarende en correcte manier uit.
- De medewerker stelt de Bewoner op de hoogte van zijn werkzaamheden en van wat hij gaat doen.
- De medewerker meldt eventueel door hem veroorzaakte schade aan de Bewoner en Lex Woont.

## **Afronden werkzaamheden**

- Indien ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden meubels, etc. zijn verplaatst, dan worden deze na voltooiing van de onderhoudswerkzaamheden weer teruggezet. Eventueel door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de medewerker opgeruimd.
- Eventueel door de medewerker geopende toegangen worden zo spoedig mogelijk weer afgesloten.
- Als de werkzaamheden zijn afgerond meldt de medewerker dit bij de Bewoner en geeft eventuele instructie, zoals wat er gedaan moet worden om dit onderdeel optimaal te laten functioneren of hoe de klacht in de toekomst kan worden voorkomen.
- De medewerker informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres of de Bewoner tevreden is.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## **ARTIKEL 22. TOEPASSELIJK RECHT**

Op alle Overeenkomsten tussen Lex Woont en de Abonnee, alsmede deze Algemene Abonnementvoorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst alsmede deze Algemene Abonnementvoorwaarden worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter.



# #ikbellexwel

de Wegenwacht voor Woningen

## **ARTIKEL 23. OVERIGE BEPALINGEN**

Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Abonnementvoorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze Algemene Abonnementvoorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.