



Onderhoud en herstellingen verwarmingsinstallaties en waterverwarmers

BOUWMAATSCHAPPIJ

DE MANDEL[®]

Vanaf 2013 heeft De Mandel een nieuw onderhoudscontract afgesloten voor het verwarmings- en warmwatertoestel. Tweejaarlijks komt iemand bij u langs voor het onderhoud van de verwarming en het warmwatertoestel in uw huurwoning. Het is wettelijk verplicht om de cv-ketel om de 2 jaar te laten onderhouden. In de regel voert De Mandel (of de door De Mandel aangestelde firma) het onderhoud van de centrale verwarmings- en warmwatertoestellen uit, ook al zijn deze ten laste van de huurder, tenzij de huurder zich daar uitdrukkelijk tegen verzet.

Deze onderhoudsfirma kan ook opgebeld worden als er een defect is aan de cv-ketel of aan het warmwatertoestel. Voor u is het dan zeer belangrijk om te weten wat het onderhoudscontract inhoudt. Om de overgang zo vlot mogelijk te laten verlopen zetten we in deze folder alles nog eens op een rij.



VOOR WELKE ONDERDELEN VAN UW WONING KAN DE ONDERHOUDSFIRMA GEBELD WORDEN?

✓ VERWARMING

Een groot deel van de huurwoningen van De Mandel is voorzien van centrale verwarming op aardgas.

Een centrale verwarming bestaat uit vier delen:

1. Stookketel → inbegrepen in het contract
2. Buizennet → **NIET** inbegrepen in het contract
3. Radiator → **NIET** inbegrepen in het contract
4. Schoorsteen → **NIET** inbegrepen in het contract

De onderhoudsfirma zorgt alleen voor de herstellingen aan de stookketel. Indien een defect is aan de leidingen of radiatoren (ook de radiatorcranken), moet de huurder dit zelf laten herstellen door een techniker.

✓ WARM WATER

Bij een groot deel van de woningen is een systeem voor warm water voorzien. Als het warmwatertoestel eigendom is van De Mandel wordt een onderhoudscontract afgesloten.

Een warmwaterinstallatie bestaat uit drie of vier onderdelen:

1. Warmwatertoestel op gas of elektriciteit → inbegrepen in het contract
2. Leidingennet → **NIET** inbegrepen in het contract
3. Aftappunt voor warm water → **NIET** inbegrepen in het contract
4. Rookafvoer (bij gastoestellen) → **NIET** inbegrepen in het contract

In het onderhoudscontract zijn enkel het onderhoud en de herstellingen aan het warmwatertoestel – dat eigendom is van De Mandel – inbegrepen. Als een defect is aan de waterleidingen of cranken dan moet de huurder zelf de herstellingen laten uitvoeren door een techniker.

Hoe gaat de onderhoudsfirma te werk bij het jaarlijks onderhoud?

In het contract staat dat de onderhoudsfirma om de 2 jaar langs moet komen om de cv-ketel en de waterverwarmer te onderhouden.

De onderhoudsfirma moet u minstens een week vooraf schriftelijk verwittigen wanneer ze zal komen. Indien de afspraak niet past voor u moet u minstens 3 dagen op voorhand bellen naar de onderhoudsfirma om een andere datum af te spreken.

Onmiddellijk na het uitvoeren van het onderhoud maakt de onderhoudsfirma een werkbond op met de resultaten van het werk. De firma zal vragen de werkbond te ondertekenen.

Als de onderhoudsfirma langs komt, kunt u hen uitleg vragen over het gebruik van de installatie.



Wat is niet inbegrepen in het contract?

De volgende onderdelen van de verwarming en het warm water zitten **niet** in het onderhoudscontract:

- ✓ De leidingen, de buizen.
- ✓ De radiatoren.
- ✓ De radiatorkranen.
- ✓ De kranen, douchekoppen en sproeiers.
- ✓ De schoorstenen.

Als een defect ontstaan is door één van de onderstaande zaken zit dat **niet** in het onderhoudscontract.

- ✓ De verwarming is uitgevallen door een te lage waterdruk in de buizen en de radiatoren,
- ✓ Als er geen warm water is doordat de waterkraan verkalkt is,
- ✓ Het toestel werkt niet door een gebrek aan water- of gastoevoer,
- ✓ Het toestel werkt niet door een gebrek aan elektriciteit,
- ✓ De verwarming werkt niet goed doordat de thermostaat fout ingesteld is,
- ✓ Als er een defect is dat de huurder zelf heeft veroorzaakt,
- ✓ Als er schade is aan het toestel door vorst,
- ✓ Als er schade aan het toestel is door een ramp zoals een overstroming, een aardbeving of een brand of andere gevallen van overmacht.

De onderhoudsfirma dient tussenkomsten voor dergelijke oproepen te vermijden. Om die reden zal de firma u aan de telefoon enkele dingen vragen zodat men ongeveer weet wat de oorzaak van het probleem is. Als de onderhoudsfirma ter plaatse komt en ziet dat het defect toch door één van de bovenstaande punten is ontstaan, dan zal u aan de onderhoudsfirma moeten betalen voor deze tussenkomst.

Hoe gaat de onderhoudsfirma te werk bij een oproep voor een defect?

De onderhoudsfirma zal u in de eerste plaats telefonisch proberen te helpen. Bel dus liefst met een telefoon dicht bij het defecte toestel.

De onderhoudsfirma is verplicht om defecten aan de cv-ketel of het warmwatertoestel te herstellen op vraag van de huurder of de Mandel. Dit voor zover het defect inbegrepen is het onderhoudscontract. Als u de onderhoudsfirma belt, moet deze binnen de 48 uur beginnen met de herstelling van het defect.

Het telefoonnummer dat 24 uur op 24 uur bereikbaar is, vindt u op de sticker ingesloten bij deze folder. Het is de bedoeling dat u deze sticker op de cv-ketel kleeft zodat u het nummer altijd kunt terugvinden. Als er nog stickers met andere telefoonnummers op de ketel kleven, trekt u deze best af.

CONTACT INFO



BOUWMAATSCHAPPIJ
DE MANDEL 

GROENESTRAAT 224 | B-8800 ROESELARE
Tel. 051 23 35 40 | Fax 051 23 35 48
E-post: herstellingen@demandel.be
Internet: www.demandel.be