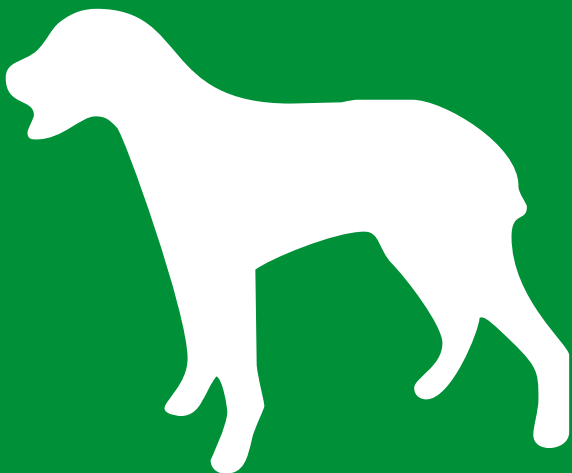


Reparaties en onderhoud



parten





## Inleiding

*Parteon is verantwoordelijk voor het onderhoud van uw woning. Als dat nodig is, voeren wij reparaties uit, zoals bijvoorbeeld aan het dak, de CV-installatie, waterleiding en elektrische leidingen. Installaties die u zelf heeft aangebracht, moet u zelf onderhouden. In de brochure 'Wie betaalt wat' kunt u lezen welk onderhoud voor rekening van de huurder is en welk voor rekening van de verhuurder. In deze folder leest u hoe u een reparatieverzoek kunt indienen of een storing kunt melden.*

## Uitzondering

↳ Woont u als huurder van Parteon in een VvE-complex, dan gelden afwijkende afspraken. Alle collectieve onderdelen van het gebouw worden beheerd door de VvE. Voor al uw reparatieverzoeken en storingen belt u naar Parteon. U kunt niet direct naar de servicebedrijven van Parteon bellen.

## Reparatieverzoeken en storingen melden

↳ U kunt op drie verschillende manieren uw reparatieverzoek of storing melden:

- Rechtstreekse reparatieverzoeken;
- Reparatieverzoek via de website;
- Bellen tijdens of buiten kantooruren.



## Rechtstreekse reparatieverzoeken

↳ Voor een aantal storingen kunt u rechtstreeks bellen naar een servicebedrijf dat speciaal door Parteon voor dit werk is gecontracteerd. U hoeft dus niet eerst te bellen met Parteon. In deze folder treft u een overzicht van de verschillende storingen en het bedrijf dat u daarvoor kunt bellen. Deze informatie staat ook op de website van Parteon, [www.parteon.nl](http://www.parteon.nl), bij 'Reparaties en onderhoud' en op uw meterkastkaart. Heeft u de meterkastkaart niet in uw bezit, dan kunt u die bij ons opvragen via telefoonnummer [075] 627 50 00.

## CV-installatie

↳ In het onderhoud maken we verschil tussen een installatie met een open verbrandingssysteem en een gesloten verbrandingssysteem. Bij een gesloten systeem wordt de luchtaanvoer van buiten de woning gehaald. Bij een open systeem wordt de lucht aangezogen uit de ruimte waar het toestel is geplaatst. Dit houdt in dat deze ruimte altijd voldoende moet worden geventileerd. Uw installateur kan u hier meer informatie over verstrekken. Een gesloten systeem wordt een keer in de twee jaar onderhouden. De open systemen worden jaarlijks onderhouden.

Als er een storing is, kunt u rechtstreeks bellen naar het onderhoudsbedrijf. Welk bedrijf u kunt bellen, hangt af van welk type installatie u heeft: een individuele of collectieve CV-installatie. Lees in het schema welk bedrijf u moet bellen.

U kunt de onderhoudsbedrijven 24 uur per dag bellen. Klachten die u na 17.30 uur meldt, worden niet dezelfde dag verholpen, met uitzondering van calamiteiten.

*U kunt niet altijd van de onderhoudssticker op uw installatie aflezen wie het onderhoud doet. Wellicht is de samenwerking met het onderhoudsbedrijf in de loop der tijd gewijzigd.*

## Storingen individuele CV-installatie

Als uw CV-installatie alleen voor uw woning is en zich ook in uw woning bevindt, dat heeft u een individuele CV-installatie. Voor het oplossen van de storing moet iemand thuis zijn.

U woont in:	U belt met:
Zaandijk, Zaandam, Koog a/d Zaan	Bonarius Service [020] 407 49 49
Westknollendam, Wormer, Wormerveer	Heilijgers Service [075] 622 56 95
Assendelft, Krommenie, Westzaan	Gasservice [0299] 43 21 11
Complex Lambert Melisz/Peereboomstraat te Westzaan. Aanleunwoningen Pennemes/Elsbroekplanstoen te Zaandam. Rosariumpark te Krommenie.	Vetim [075] 681 83 00



## Storingen collectieve CV-installatie

Deze installatie is bedoeld voor meerdere woningen en staat in een algemene ruimte in uw gebouw. U hoeft zelf niet thuis te zijn als de monteur komt, uw huismeester verleent toegang op afspraak.

U kunt bij een storing bellen naar Vetim, telefoonnummer [075] 681 83 00.

## Geiser

↳ Een geiser verzorgt het warmwater in uw woning. Een geiser is een voorbeeld van een installatie met een open verbrandingssysteem. Meestal bevindt deze zich in de keuken. Indien de geiser van uzelf is, kunt u Parteon niet bellen bij een storing. Bij een storing kunt u bellen naar Gasservice, telefoonnummer [0299] 43 21 11.

## Afvoersysteem

↳ Bij verstoppingen in uw afvoer, hemelwaterafvoer of riolering kunt u als bewoner zelf bellen met het bedrijf dat in uw woonplaats voor Parteon de verstoppingen verhelpt.

U woont in:	U belt met:
Zaandam of Koog aan de Zaan	Rioolreinigingsservice RRS [0800] 099 13 13
Westknollendam, Wormer, Wormerveer, Zaandijk	Van der Velde Rioolontstopping [020] 632 93 29
Assendelft, Krommenie, Westzaan	SOP Rioolreiniging [075] 615 88 66

## Glas

↳ Bij glasschade aan uw ramen kunt u direct contact opnemen met het servicebedrijf. U kunt alleen bellen als u via Parteon verzekerd bent voor glasschade.

U kunt bij glasschade bellen met Service Glasherstel, telefoonnummer [0800] 022 61 00.

*Als u zelf verantwoordelijk bent voor de glasschade kunnen de kosten op u worden verhaald.*



## Liftstoring

- ↳ Als de lift in uw gebouw storing heeft, dan kunt u contact opnemen met het bedrijf dat vermeld staat op de servicesticker in de lift. Indien de sticker ontbreekt, kunt u contact opnemen met Parteon.

Komt het reparatieverzoek of de storing niet in genoemde opties voor, belt u dan:

- Op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur, telefoonnummer [075] 627 50 00;
- In noodgevallen buiten kantoor tijden, telefoonnummer [075] 627 50 50.



## Reparatieverzoek via de website

- ↳ U kunt op onze website [www.parteon.nl](http://www.parteon.nl) een reparatieverzoek doen. Op de startpagina staat een knop 'Reparatieverzoek'. Door daarop te klikken en uw gegevens achter te laten, dient u een reparatieverzoek bij ons in. Parteon neemt binnen één werkdag contact met u op om een afspraak te maken.
- Ook vindt u op de website meer informatie over reparaties en onderhoud.

## Bellen tijdens of buiten kantooruren

- ↳ U kunt uw reparatieverzoek of storing telefonisch doorgeven aan Parteon.
- U belt tijdens kantooruren naar het algemene telefoonnummer [075] 627 50 00;
  - U belt buiten kantooruren en alleen in noodgevallen naar telefoonnummer [075] 627 50 50.

## Klanten Informatie Centrum

- ↳ Onze medewerkers van het Klanten Informatie Centrum zitten klaar aan de telefoon om u van dienst te zijn. Aan de medewerkers kunt u uw reparatieverzoek doorgeven. Parteon heeft een eigen dienst, die kleine dagelijkse reparaties kan uitvoeren. De medewerker aan de telefoon kan direct een afspraak met u maken zodat het verzoek binnen twee weken wordt uitgevoerd, mits er materiaal/onderdelen besteld moet(en) worden.

## Specialist

- ↳ Als een specialist nodig is voor een reparatie, dan zetten wij uw reparatieverzoek uit bij een aannemer. In een dergelijke situatie neemt de aannemer contact met u op om een afspraak te maken. De aannemer is verantwoordelijk voor het maken van de afspraak en de afhandeling van uw verzoek. Parteon beschikt niet over de planning van aannemers.

## Onderhoud, wie betaalt wat?

- ↳ Voor de meeste reparatieverzoeken kunt u bij ons terecht. Er zijn echter zaken waar u als huurder zelf verantwoordelijk voor bent. Wilt u hierover meer weten? Bestel of download op [www.parteon.nl](http://www.parteon.nl) de folder 'Onderhoud, wie betaalt wat?'



# Bezoekadressen Parteon

Kantoor Wormerveer

Dick Laanplein 1

1521 HT Wormerveer

Telefoon: (075) 627 50 00

Fax: (075) 627 55 99

Kantoor Zaandam

Rosmolenstraat 30

1502 PA Zaandam

Telefoon: (075) 627 50 00

Fax: (075) 627 50 99

Openingstijden

Voor algemene informatie en vragen kunt u terecht op al onze bezoekerskantoren.

Onze kantoren zijn geopend op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

[www.parteon.nl](http://www.parteon.nl)

[info@parteon.nl](mailto:info@parteon.nl)