

Der schnelle Check zum Reparaturservice

Möchten Sie einen Reparaturbedarf bei unseren Vertragspartnern anmelden, beachten Sie folgende Hinweise:

- ☐ Wägen Sie ab, ob es sich um einen wirklichen Notfall (z.B. Wasserrohrbruch) handelt oder um eine normale Reparatur.
- ☐ Welche Firma ist für die Reparatur erforderlich? Informieren Sie sich im Innenteil dieses Flyers.
- ☐ Sie können persönlich mit der Handwerksfirma einen für Sie passenden Termin abstimmen. Halten Sie ggf. Ihren Terminkalender griffbereit.
- ☐ Was genau ist defekt? Teilen Sie der Handwerksfirma den genauen Schaden mit.
- ☐ Wo ist der Schaden? In Ihrer Wohnung oder an anderer Stelle im Gebäude? Welcher Raum?
- ☐ Sind nur Sie vom Schaden betroffen oder ggf. auch andere Mieter?



Kontakt

hanova WOHNEN GmbH

Otto-Brenner-Straße 4
30159 Hannover
Fon 0511.64 67-0
E-Mail info@hanova.de

Ihre Kundencenter

Kundencenter Klagesmarkt 1

Otto-Brenner-Straße 4
30159 Hannover
Fon 0511.64 67-0
E-Mail kundencenter1@hanova.de

Kundencenter Klagesmarkt 2

Otto-Brenner-Straße 4
30159 Hannover
Fon 0511.64 67-0
E-Mail kundencenter2@hanova.de

Kundencenter Vahrenheide

Plauener Straße 12 A
30179 Hannover
Fon 0511.64 67-4361
E-Mail kundencenter3@hanova.de

hanova.de

Stand: 09.2018

hanova

GESTALTEN BAUEN LEBEN



GENIESSEN SIE IN IHRER WOHNUNG

Verlässlichkeit 24-Stunden-Service

Wie Sie selber Reparaturen
melden können.

hanova.de



Hannoverherz und Immobilienverband

hanova ist die gemeinsame Dachmarke von hanova WOHNEN und hanova GEWERBE. Wir gestalten die städtebauliche Entwicklung Hannovers nachhaltig mit, um die Landeshauptstadt lebens- und lebenswerter zu machen. Als größter Immobiliendienstleister in der Region realisieren und bewirtschaften wir Wohn- und Gewerberäume, bauen Schulen und Kindergärten, schaffen Parkraum und entwickeln die Stadt jeden Tag aktiv weiter.

Reparatur erforderlich?

Um Reparaturen in Ihrer Wohnung schnellstmöglich erledigen zu können, haben wir den besonderen Service der **“Mieterselbstbestellung”** eingerichtet. Rufen Sie bitte direkt bei der Reparaturfirma an! Unsere Vertragsfirmen haben für Sie eine 24-Stunden-Hotline eingerichtet.

Für Reparaturen im Notfall stehen Ihnen diese Firmen auch rund um die Uhr zur Verfügung.

Wie funktioniert der Service?

Wenn in Ihrer Wohnung eine Reparatur erforderlich ist, rufen Sie den zuständigen Handwerker direkt an und vereinbaren Sie einen Termin – z. B. bei Heizungsausfall den Heizungsmonteur. Die aktuellen Telefonnummern finden Sie auf dem **Aushang in Ihrem Treppenhaus** oder im Internet unter hanova.de.

Was wird repariert?

Reparaturen an den sieben hier im Flyer aufgeführten Gewerken (Sanitär, Elektro usw.) werden von unseren Vertragsfirmen durch Ihren Anruf direkt übernommen. Für welchen Schadensfall die unterschiedlichen Handwerksgewerke zuständig sind, können Sie den nebenstehenden Reparaturbeispielen entnehmen.

Was kostet der Service?

Die Kosten für die Reparaturen übernimmt Ihr Vermieter, die hanova. Nur Schäden, die Sie als Mieter zweifelsfrei verursacht haben, werden Ihnen in Rechnung gestellt.

Ein sehr wichtiger Hinweis:

Gerade für die selbstverursachten Schäden empfehlen wir die Hinweise aus unserem Flyer **“Sorgenfreiheit – Versicherungsschutz – Wie Sie sich am besten absichern sollten.”**

Was wird repariert?



Schäden im Sanitärbereich:
z. B. tropfende Wasserhähne, defekte Spülkästen, Schäden an Waschbecken, Wannen, Toiletten, Armaturen und Zubehör, Küchenspülen und elektrischen Warmwassergeräten



Schäden im Elektrobereich:
z. B. defekte Schalter oder Steckdosen, defektes Treppenhaus-, Hauseingangs- oder Kellerlicht, defekte Klingel- o. Gegensprechanlage, defekte Bad-Abluft-Ventilatoren



Schäden im Bereich der Heizung:
z. B. Probleme mit Heizkörpern, Heizungsrohren und -ventilen, Gas-, Ölöfen, Kohle- und Elektro-Nachtspeicheröfen und insbesondere bei Ausfall der Heizungsanlage



Schäden an Gasthermen:
falls Ihre Wohnung mit einer Gastherme ausgestattet ist, werden Störungen an diesem Warmwasser-, Heiz- oder Kombigerät behoben



Schäden an den Rauchmeldern:
Funktionsstörungen an Rauchmeldern (weitere Informationen erhalten Sie auch in unserem Flyer **“Sicherheit – Rauchmelder, wie Sie vor Feuer & Rauch geschützt sind”**)



Rohrverstopfungen:
z. B. bei Verstopfungen der Abwasserleitungen im Bad, in der Küche und WC, sowie auch bei Verstopfungen der Entwässerungsleitungen der Balkone



Schäden beim TV-Empfang:
Funktionsstörungen beim Empfang der Fernsehprogramme über die hausgemeinschaftliche Breitband- oder Satellitenanlage, Schäden an den Anschlussdosen

Was ist bei weiteren Schäden?

Stellen Sie Schäden in Ihrer Wohnung, den Gemeinschaftsbereichen oder am Gebäude fest, die nicht über die in diesem Flyer aufgelisteten Reparaturfirmen beseitigt werden können, dann melden Sie diese Schäden bitte Ihrem zuständigen Kundenbetreuer oder Ihrer Kundenbetreuerin, telefonisch oder persönlich in Ihrem Kundencenter.

Zusätzlich haben wir auf unserer Homepage hanova.de einen **“Schadensmelder”** eingerichtet. Hier können Sie uns über ein Formular einen Schaden oder eine notwendige Reparatur mitteilen.

Weitere Fragen beantworten wir Ihnen selbstverständlich auch über unsere Hotline, Fon 0511.64 67-0.

Reparieren Sie nicht selbst!

Schäden sollten immer von Fachpersonen repariert werden. Nicht nur weil durch laienhafte Reparatur der Schaden größer werden kann, sondern weil bei unsachgemäßer Reparatur (z. B. im Elektrobereich) Lebensgefahr besteht!

Kostenlose Sperrmüllentsorgung

Auf einen weiteren Service möchten wir Sie auch gern an dieser Stelle aufmerksam machen: die kostenlose Sperrmüllabfuhr von aha – Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover.



Kostenlose Sperrmüllabfuhr:
Sperrabfälle sind bewegliche Gegenstände, die auf Grund ihrer Sperrigkeit, ihres Gewichtes oder ihrer Materialbeschaffenheit nicht in die Restabfallbehälter passen. Bis zu 5 m³ und bis zu 2 m Länge holt aha ohne zusätzliche Gebühren Sperrabfälle bei Ihnen ab. Ein Anruf genügt!

Die Nummer zur Terminvereinbarung für eine Sperrmüllabfuhr haben wir für Sie auch auf unseren Treppenhausaushängen aufgeführt, damit Sie diese jederzeit griffbereit haben:

Sperrmüllabfuhr Tel. 0800.999 1199

Weitere Informationen zum Sperrmüll erhalten Sie auch im Internet unter www.aha-region.de.

Helfen Sie mit, dass Ihr Wohnumfeld sauber und aufgeräumt bleibt. Neben höherer Lebens- und Wohnqualität verhindern Sie auch weitere Schäden, die durch herumliegenden Sperrmüll entstehen können.