

Zuhause bei Covivio

Handbuch für Covivio Mieterinnen und Mieter



COVIVIO



Schön, dass Sie da sind!

Wir begrüßen Sie herzlich bei Covivio.

Dieses Handbuch enthält viele nützliche Tipps und Tricks rund ums Wohnen. Ihre persönlichen Ansprechpartner:innen stehen Ihnen ebenso gerne mit Rat & Tat zur Seite. Die Kontaktdaten finden Sie online oder auf dem Infoboard in Ihrem Treppenhaus. Hier finden Sie auch weitere nützliche Informationen wie z.B. die 24/7 erreichbare Notfallnummer.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und freuen uns auf Ihr Feedback.

Covivio Immobilien GmbH
Handbuch für Mieter:innen
Essener Straße 66 • 46047 Oberhausen
E-Mail: communication@covivio.immo

Für die Covivio Immobilien GmbH

Jochen Humpert

Rainer Langenhorst

Inhalt

Die Checkliste für Ihren Umzug	05
Die Hausordnung	06
Ein Haustier kommt ins Haus	07
Ihre Wohnsituation ändert sich?	08
Selbstbestimmtes Wohnen.....	09
Wie der Abfall sortiert wird	10
Was sind Schönheitsreparaturen?	12
Richtig Heizen und Lüften	14
Das richtige Lüften der Kellerräume	16
Sicherheit im Gebäude	17
Der Umgang mit Gasgeräten	18
Warum Rauchmelder wichtig sind	20
Der FI-Schalter	21
Was darf nicht in die WC-Anlage?	22
Der richtige Umgang mit Trinkwasser	23
Nutzung des Außenbereichs	24
Welche Versicherungen schützen mich im Schadensfall?	25
Reparaturen und Schadensmeldungen	26
Die Wohnungskündigung	27
Die Nebenkostenabrechnung	28
Mieter:innen App Covivio#HOME	30
HQE-Nachhaltigkeitszertifizierung für den gesamten Wohnungsbestand der Covivio	31
Vorteile auf einen Blick	32
Zufriedenheit hat bei Covivio den höchsten Stellenwert!	33
Notfallplan	34
Datenschutz	35
Tipps zu Ihrem Mietverhältnis	36

Die Checkliste für Ihren Umzug



Was können Sie für den Umzug in Ihre neue Wohnung schon jetzt vorbereiten?

- ☐ Terminierung der Wohnungsübergabe mit Ihrer/Ihrem Ansprechpartner:in
- ☐ Umzugstag festlegen
- ☐ Nachsendeauftrag bei der Post beantragen
- ☐ Neue Adresse bei u.a. Arbeitgeber:in, Schule, Bank und Versicherungen bekanntgeben
- ☐ Versicherungspolice aktualisieren, ggf. Haftpflicht- und Hausratversicherung abschließen
covivio.vorteilsversicherungen-prinas.de
- ☐ Kautio oder erste Rate der Kautio bis spätestens zum Tag der Schlüsselübergabe einzahlen/abschließen und den Beleg bereithalten

Was gibt es nach Ihrem Umzug zu erledigen?

- ☐ Termin zur Ummeldung beim Einwohnermeldeamt vereinbaren. Nehmen Sie die von uns erhaltene Wohnungsgeberbestätigung zu diesem Termin mit
- ☐ Melden Sie bei den entsprechenden Energieversorgern mit den Zählerdaten aus dem Übergabeprotokoll an
 - ☐ Strom
 - ☐ Gas (nur bei Gasetagenheizung)
 - ☐ Wasser (Ausnahmefall! Ihre Ansprechpartner:in informiert Sie vorab)

Die Hausordnung

Die Hausordnung ist Bestandteil des Mietvertrags und regelt das Zusammenleben aller Mieterinnen und Mieter in einem Mehrfamilienhaus. Sie beinhaltet Rechte und Pflichten der Hausbewohner:innen und sorgt für ein harmonisches Miteinander.

So sind z.B. Geräusche des täglichen Lebens in einem Mehrfamilienhaus nicht in Gänze vermeidbar und in einem gewissen Maß – außerhalb der Ruhezeiten – zu tolerieren. Hierzu gehören u.a. gelegentliche, handwerkliche Tätigkeiten, das Zufallen von Türen/Fenstern oder auch das gelegentliche Umstellen von Möbeln o.ä.

Weitere Punkte der Hausordnung sind z.B. Hausreinigung, Nutzung von Treppenhaus und Kellerflur, Nutzung der Gemeinschaftsräume, Mülltrennung und -entsorgung sowie die Nutzung des Außenbereichs.

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass sofern es bereits zu Unstimmigkeiten gekommen ist, die direkte Ansprache der Verursachen- den häufig zu einer einvernehmlichen Lösung führt und durch gegenseitige Rücksichtnahme und/oder Verständnis für außergewöhnliche Situationen der Hausfrieden wiederhergestellt werden kann.

Sofern sodann eine positive Verhaltensänderung ausbleibt bzw. das persönliche Gespräch nicht möglich sein sollte, hilft Ihnen Ihre Ansprechpartner:in gern weiter.



Wenn Sie für eine längere Zeit nicht in Ihrer Wohnung sind:

- ☐ Alle Fenster und die Wohnungseingangstür schließen
- ☐ Regelmäßige Leerung des Briefkastens
- ☐ Abstimmung mit den Nachbar:innen/Vertretungsregelung bezüglich eventueller Reinigungsverpflichtungen
- ☐ Mitteilung eines Notfallkontaktes bei längerer Abwesenheit an Ihre:n Covivio Ansprechpartner:in
- ☐ Vergessen Sie nicht Ihren Hausmüll zu entsorgen und Pflanzen ausreichend zu gießen
- ☐ Wasser nach längerer Abwesenheit für ein paar Minuten heiß laufen lassen

Ein Haustier kommt ins Haus

Prinzipiell sind Haustiere bei Covivio willkommen:

Die Kleintierhaltung z.B. Kaninchen, Katze, Meerschweinchen, Wellensittiche, etc. ist grundsätzlich gestattet und bedarf keiner Genehmigung, solange die Anzahl überschaubar bleibt und niemanden stört. Für einen Hund sollten Sie sich vor der Anschaffung von uns eine schriftliche Genehmigung erteilen lassen. Gut zu wissen: Jede Form von Tierhaltung kann bei negativen Auffälligkeiten und berechtigten Beschwerden entzogen werden. Wenden Sie sich an Ihre:n Ansprechpartner:in.



Ihre Wohnsituation ändert sich?

Für jede Vertragsänderung bedarf es der Zustimmung aller Vertragsparteien.

Aufnahme/Entlassung von Mietvertragspartner:innen:

So gehen Sie vor:

- Schriftlicher Antrag (erhältlich in unserem Download-Center und bei Ihrer/Ihrem Ansprechpartner:in www.covivio.immo/downloadcenter)
- Ihre Ansprechpartner:in berät Sie gerne zu dieser vertraglichen Änderung

Untervermietung:

- Teilweise Überlassung der Wohnung an Dritte (z.B. Wohngemeinschaft, Freund:in zieht ein)
- Eine Untervermietung der gesamten Wohnung ist nicht genehmigungsfähig
- Schriftlicher Antrag erhältlich in unserem Download-Center und bei Ihrer/Ihrem Ansprechpartner:in
- Genehmigung erforderlich
- Im Falle der Zusage wird ein Untermietzuschlag erhoben
- Eine gewerbliche Untervermietung hingegen ist grundsätzlich nicht erlaubt
- Besuch, der länger als 6 Wochen bleibt

Einzug Haushaltsangehöriger:

- Dazu zählen z.B. Familienmitglieder, Pflegekräfte, Au Pairs
- Schriftlicher Antrag erforderlich

Tipp:

Sie benötigen keine Zustimmung, sofern Ihr Besuch kürzer als 6 Wochen bleibt.



Seit dem 01.11.2015 gilt das neue Meldegesetz. Das bedeutet, der/die Hauptmieter:in ist verpflichtet, dem/der Untermieter:in / Haushaltsangehörigen den Einzug in die Wohnung schriftlich zu bestätigen. Damit sich der/die Untermieter:in in der Wohnung anmelden kann, muss eine Wohnungsgeberbestätigung von der/dem Hauptmieter:in ausgestellt werden.



Selbstbestimmtes Wohnen

Der Wunsch, in den eigenen vier Wänden selbstbestimmt und in vertrauter Umgebung leben und wohnen zu können, beschäftigt nicht nur ältere Menschen. Unsere Kund:innen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

Wenn das Leben wegen plötzlicher Krankheit, eines Unfalls oder infolge des fortgeschrittenen Alters nicht mehr alleine gemeistert werden kann, stehen Ihnen unsere Partner:innen mit Rat und Tat zur Verfügung. Unser gemeinsames

Ziel ist es, Ihnen so lange wie möglich ein selbstbestimmtes Wohnen und Leben in Ihrer vertrauten Wohnung anbieten und ermöglichen zu können. Viele wissen gar nicht, dass z.B. notwendige Umbaumaßnahmen durch die Pflegeversicherung bezuschusst werden. Daher ist eine kompetente Beratung umso wichtiger.

Sie benötigen einen Umbau Ihres Badezimmers? Informieren Sie sich hier www.covivio.immo/service/wunschbad



Wie der Abfall sortiert wird



Restmüll:

Abfälle, die nicht getrennt gesammelt werden können, die frei von gefährlichen Inhaltsstoffen und nicht sperrig sind. Hierzu zählen z.B. Küchenabfälle, kalte Asche, Tierkot und Tierstreu, Hygieneartikel und Windeln, Staubsaugerbeutel, Zigarettenstummel, zerbrochenes Glas und Porzellan, Taschentücher, Kehrdreck.



Wertstoffe:

Verpackungen aus Metall, Kunststoff und Verbundstoffen, die restentleert, zerkleinert und mit dem „Grünen Punkt“ gekennzeichnet sind, werden in den gelben Tonnen entsorgt.



Bio-Müll:

In die Biotonne, falls vorhanden, können Küchen-, Pflanzen- und Gartenabfälle entsorgt werden.

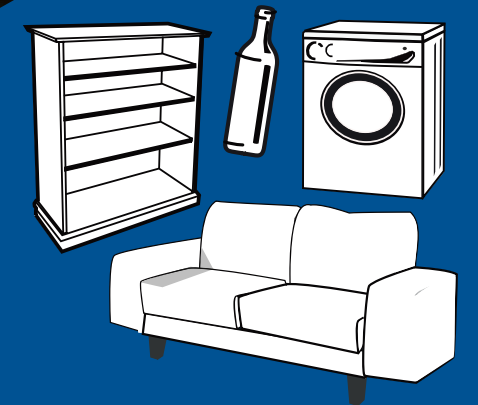


Papier- tonne:

Verpackungen aus Papier und Pappe in haushaltsüblichen Mengen werden zerkleinert in die Papiercontainer bzw. in die blauen Tonnen entsorgt.

Sonstige Abfälle:

Für alle anderen Abfälle nutzen Sie bitte die Sperrmüllabfuhr, die Kleidercontainer, Schuhcontainer, Grünschnittsammlungen sowie Schadstoffsammlungen.



Umzugskartons, Tapeten, alles was über die haushaltsübliche Menge hinaus geht, müssen separat entsorgt werden.



Was sind Schönheitsreparaturen?

Zu den Schönheitsreparaturen zählt alles, was sich beim normalen Wohnen abnutzt und in der Regel mit Farbe und Tapete erneuert werden kann, wie z. B. das Tapezieren und Streichen von Decken und Wänden.

Je nach Beschaffenheit können hierzu auch u. a. Holzfenster, lackierte Innentüren und lackierte Heizkörper sowie Heizungsrohre zählen.

Die Schönheitsreparaturen müssen nicht unbedingt von einer Fachfirma durchgeführt werden, Das Ergebnis sollte aber sorgfältig und fachgerecht sein.

Wie häufig Sie Schönheitsreparaturen in Ihrer Wohnung durchführen müssen, ist weder vom Gesetzgeber noch in Ihrem Mietvertrag genau festgelegt, da die Schönheitsreparaturen nicht unwesentlich vom persönlichen Nutzungsverhalten abhängig sind. Es besteht aber eine allgemein anerkannte Übereinstimmung, dass in der Regel in Küchen und Bädern (Nassräume) alle drei Jahre Renovierungsarbeiten durchzuführen sind. In Wohn- und Schlafräumen, Fluren, Dielen und Toiletten sind die Schönheitsreparaturen alle fünf Jahre und in anderen Nebenräumen (z.B. Diele, Abstellraum etc.) alle sieben Jahre durchzuführen.

Sie sind unsicher, was in Ihrer Wohnung zu Schönheitsreparaturen zählt? Sprechen Sie Ihre:n Ansprechpartner:in gern an.



Im Sinne der Nachhaltigkeit:

Das Ziel von Covivio ist es, unsere Immobilien nachhaltig zu bewirtschaften und zu erhalten. Durch Modernisierungs- und Sanierungsmaßnahmen verlängern wir nicht nur die Lebensdauer eines Gebäudes, sondern verwenden auch bevorzugt umweltverträgliche Materialien im Sinne des Umweltschutzes.

Wir investieren nicht nur im Neubau in nachhaltige Materialien, sondern stärken auch die Nachhaltigkeit unserer Bestandsgebäude durch umfassende Sanierungsmaßnahmen und ein umweltfreundliches Außenanlagenkonzept, das Maßnahmen wie Regenwassergewinnung, Lichtkontrolle und einen umweltfreundlichen Pflanzkatalog beinhaltet. Die Förderung der Artenvielfalt

liegt uns am Herzen. Die Blumenwiesen bieten Lebensraum für Artenvielfalt, unter anderem Bienen. So konnten wir in Kooperation mit einem lokalen Imker bereits Covivio eigenen Honig produzieren.

Umweltverträgliche Lacke und Farben ohne schädliche Zusatzstoffe werden in Deutschland mit dem „Blauen Engel“ ausgezeichnet. Bei so gekennzeichneten Farben und Lacken kann man davon ausgehen, dass die Gesundheits- und Umweltgefahr so gering wie nur möglich ist. Bitte führen Sie die Arbeiten vorrangig mit diesen Produkten durch. Ebenso ist das Reinigen Ihrer Wohnung vorzugsweise mit umweltfreundlichen bzw. ökologischen Putzmitteln durchzuführen.



Richtig Heizen und Lüften

Unsere Heizungsanlagen werden effizient betrieben und kontinuierlich optimiert, um sowohl Ihre Heizkosten als auch die Umweltauswirkungen möglichst gering zu halten. Hin und wieder erreichen uns Anfragen, dass die Heizkörper nicht mehr so warm werden. Dies kann von einigen Nutzer:innen als Mangel empfunden werden, da häufig kalte Heizkörper mit kalter Raumtemperatur gleichgesetzt werden. Die richtige Einstellung zahlt sich aus.

Jeder Heizkörper wird über ein Thermostatventil gesteuert. Thermostatventile regulieren die Temperatur in jedem Raum entsprechend Ihren Wünschen. Sie sind mit Merkfziffern versehen. Durch Probieren können Sie schnell Ihre persönliche Wohlfühltemperatur herausfinden.

Die den Fühler umgebende Raumluft bewirkt, dass sich ein spezielles Material im Therstatkopf ausdehnt oder zusammenzieht. Dadurch wird das Heizkörperventil geschlossen oder geöffnet. Somit strömt nur so viel Heizungswasser in den Heizkörper, wie zur Erhaltung der eingestellten Temperatur erforderlich ist. Erreicht die Raumluft die eingestellte Temperatur, schließt das Ventil. Der Heizkörper kühlt nun langsam ab, bis der Fühler erkennt, dass die Temperatur absinkt. Nun öff-

net sich das Ventil wieder und der Heizkörper wird erwärmt. Befindet sich das Thermostatventil jedoch hinter Gardinen, Heizkörperverkleidungen oder Möbeln, reagiert es auf die sich dort stauende Wärme und schließt den Zufluss zum Heizkörper, bevor die gewünschte Raumtemperatur erreicht wird. Vermeiden Sie deshalb das Zustellen oder -hängen von Heizkörpern und Thermostatventilen. Nachts oder bei Abwesenheit kann die Raumtemperatur etwas niedriger sein. Sie sollten die Ventile jedoch nicht völlig schließen, sondern lediglich um eine Merkfzahl reduzieren, z.B. von „3“ auf „2“, um eine völlige Auskühlung zu vermeiden.

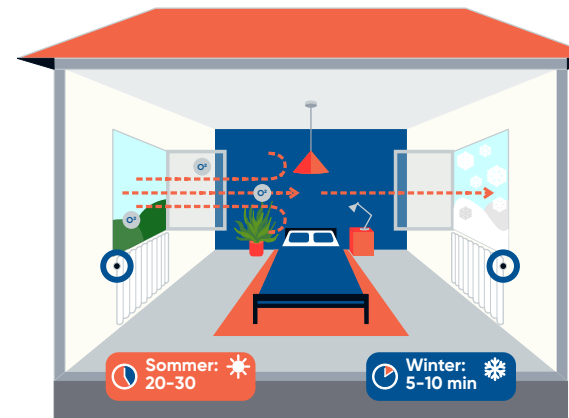
Alle Heizungsanlagen reduzieren nachts selbstständig die Temperatur des Heizungswassers, so dass ein Drosseln der Ventile vor dem Schlafengehen nicht erforderlich ist. Nur während des intensiven Lüftens, das mit völlig geöffnetem Fenster erfolgt, stellen Sie die Thermostatventile auf die Froststellung/Stellung 0.

Ansonsten nutzen Sie bitte immer alle Heizkörper, um für eine gleichmäßige Erwärmung der Wohnung zu sorgen und eventuellem Schimmelbefall vorzubeugen.

Noch Etwas:

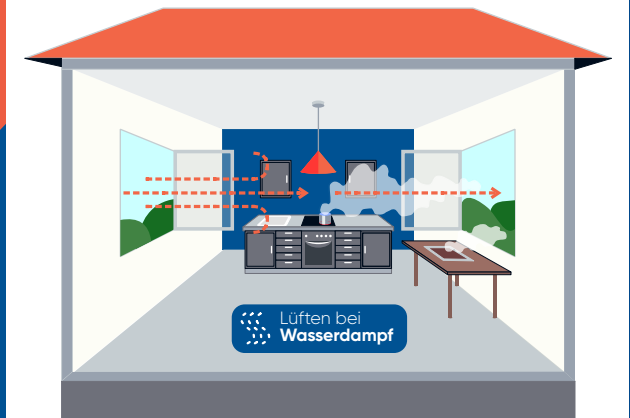
Auch selten bzw. eingeschränkt genutzte Räume müssen beheizt werden. Besonders im Schlafzimmer kann es bei starker Auskühlung zu Feuchtigkeitsproblemen mit anschließender Schimmelpilzbildung kommen, wenn nicht ausreichend geheizt wird.

Stoßlüften



- Stoßlüften mehrmals täglich mit weit geöffnetem Fenster
- Am besten durch Öffnen gegenüberliegenden Fenster („Durchzug“)
- Lüftung bei abgedrehter Heizung durchführen

Lüften bei Wasserdampf



- Immer lüften, wenn: Wasserdampf entsteht (beim Kochen, nach dem Duschen, beim Wäschetrocknen)

Ausreichend heizen



- Türen zu weniger beheizten Räumen schließen

Wechsel zwischen Tag & Nacht



- Heizung nur nachts drosseln
- Tagsüber auf konstanter Temperatur belassen



Das richtige Lüften der Kellerräume

Feuchtigkeitsschäden in Kellerräumen werden meistens nicht durch Mängel an Gebäuden verursacht, sondern entstehen oftmals durch falsches Nutzungsverhalten. So ist gerade im Sommer festzustellen, dass Mieter:innen die warme Jahreszeit dazu nutzen, ihren Keller zu „lüften“. Der Keller soll durch die warme Luft sozusagen austrocknen, damit der typische Kellergeruch verschwindet. Aber gerade im Sommer kann dadurch erst ein Schaden entstehen, da die warme Luft von außen viel Wasser mit sich führt. Bei besonders heißem Wetter bildet sich durch die hohe Luftfeuchtigkeit an den kalten Kellerwänden Kon-

denswasser und die Wirkung der Lüftung kehrt sich dann ins Gegenteil. Deshalb bedeutet richtiges Kellerlüften unbedingt, die Bildung von Kondenswasser zu vermeiden. Lüften Sie an heißen Sommertagen Ihren Keller tagsüber überhaupt nicht. An kälteren Sommertagen mehrmals am Tag für maximal 10 bis 15 Minuten. Besonders wirkungsvoll ist das Lüften im Winter bei trockener kalter Luft, dann wird die feuchte Kellerluft am effektivsten nach außen transportiert. Aber Achtung: Es besteht bei zu langem Lüften die Gefahr, dass Wasser- und Heizungsleitungen einfrieren.



Sicherheit im Gebäude: Flucht- und Rettungswege

Treppenhäuser, Flure und gemeinschaftliche Flächen dienen Ihnen bei Gefahr als Fluchtwege und müssen immer frei von sämtlichen Gegenständen gehalten werden!

Abgesehen von dem Erscheinungsbild besteht dadurch eine erhöhte Unfall- und Brandgefahr. Persönliche Gegenstände dürfen ausschließlich in Ihrer Wohnung oder in Ihrem Mieter:innenkeller gelagert werden. Außerdem muss sichergestellt sein, dass die Flucht- und Rettungswege stets freizugänglich im Sinne der Brandschutz- und Bauvorschriften sind. Die Nutzung darf nicht durch herumstehende Gegenstände beeinträchtigt werden.

Übrigens: Auch Kinderwagen und Rollatoren dürfen nicht im Bereich von Flucht- und Rettungswegen abgestellt werden. Oft ist das Abstellen eines Kinderwagens oder Rollators zum Beispiel im Treppenhaus aber möglich, ohne gravierende Beeinträchtigungen hervorzurufen. Hierbei kommt es aber immer auf die örtlichen Verhältnisse an. Wenn Sie unsicher sind, berät Sie in diesen Fragen gerne Ihr:e Ansprechpartner:in.

Das Unterkeilen/Festsetzen von Brandschutztüren (z. B. Türen vom Treppenhaus zum Speicher, Keller, Heizraum oder Hausanschlussraum sowie Wohnungstüren mit automatischer Schließvorrichtung und Metalltüren) ist strikt untersagt! Haustüren dürfen nicht abgeschlossen werden!



Vermeidung von Gefahrenquellen

Die Lagerung von leicht brennbaren oder explosiven Stoffen und feuergefährlichen Gegenständen dürfen grundsätzlich weder in der Wohnung (einschließlich Keller, Balkon oder weitere Nebenräume) noch in den Gemeinschaftsflächen aufbewahrt oder verwendet werden. Dies gilt insbesondere auch für den Betrieb von z.B. Ethanol-Kaminen, Gaskochern und die Lagerung von Gasflaschen, Benzin etc. Glühende oder heiße Asche darf nicht in die Müllbehälter geschüttet werden.

Der Umgang mit Gasgeräten

Alle unsere betroffenen Wohnungen wurden mit CO-Warnern ausgestattet, die vor einer zu hohen Kohlenmonoxid-Konzentration in der Raumluft warnen.



Wenn Ihre Covivio Wohnung mit einem Gasgerät ausgestattet ist und/oder Sie mit Gas kochen, müssen Sie diesen Artikel unbedingt weiterlesen.

Alle Gasgeräte, die bei Covivio betrieben werden, wie Heizthermen, Kombithermen, Gasdurchlauferhitzer und Gaseinzelöfen benötigen für einen einwandfreien und sicheren Betrieb eine ausreichende Zufuhr von Umgebungsluft. Diese Luftzufuhr wird durch Öffnungen bzw. Lüftungsgitter in Türen, meistens in der Badezimmer- und/oder Küchentür, Wänden bzw. durch gekürzte Innentüren erreicht. Wenn Öffnungen am Gerät verschlossen werden, z. B. durch das Überkleben mit Tapeten oder durch Türbeschichtungen, kann es zu einem lebensgefährlichen Abgasrückstau kommen. Eine Tür mit einem Lüftungsgitter darf auch niemals gegen eine normale Zimmertür getauscht werden und natürlich darf das Lüftungsgitter in der Tür nicht durch Verunreinigung wie Staub, Schmutz und Verstopfungen seine Funktion verlieren.

Falls Sie an Ihrem Gasgerät Auffälligkeiten feststellen, z. B. ungewohnte Geräusche oder wiederholte Störungen, informieren Sie bitte umgehend Ihre Ansprechpartner:innen oder unseren Notdienst.

Darüber hinaus bitten wir Sie, in dem Raum, in dem sich das Gasgerät befindet, keine Haarsprays und keine sonstigen Sprays zu verwenden und auch keine Waschpulver und Putz-, Pflege- und Hygieneartikel offen aufzubewahren. Der Grund hierfür ist die Vermeidung von gefährlichen Verunreinigungen im Gerät.

Info

Sollten Sie trotz aller Sicherheitsvorkehrungen doch einen Gasgeruch wahrnehmen, beachten Sie bitte nachfolgende Punkte:

- Gasgerät sofort ausschalten
- Gashahn unter dem Gerät fest eindrücken und durch gleichzeitiges Drehen nach rechts schließen
- Keine elektrischen Geräte ein- oder ausschalten, insbesondere keine Lichtschalter betätigen
- Fenster öffnen, Wohnung verlassen,
- ggf. andere Hausmitbewohner:innen informieren (nicht klingeln!) und Notdienst oder Gasversorger:innen anrufen



Gasherde sind äußerst robuste Geräte mit vergleichsweise einfacher Technik. Eine regelmäßige Wartung durch einen Fachbetrieb ist bei Gasherden nicht erforderlich und wird durch die Vermieterin nicht veranlasst.

Allerdings sollten Sie, neben der regelmäßigen Reinigung der Brennstellen und des Backofens, die nachfolgenden Schritte im Hinblick auf eine einwandfreie und sichere Funktion mindestens ein bis zwei mal jährlich durchführen:

- Überprüfen Sie die Zündsicherung. Beim Verlöschen der Flamme muss die Gaszufuhr automatisch unterbrochen werden. (Hinweis: Der Betrieb von Gasherden ohne Zündsicherung ist in Deutschland nicht gestattet.)
- Der Gasschlauch darf weder verdreht noch abgeknickt sein und muss unbeschädigt aussehen.
- Der Schlauch sollte vor allzu großer Hitze und Abwärme geschützt sein.
- Der Zugang zum Hauptabsperrhahn sollte frei und unverstellt sein.
- Die Gasleitungen sollten niemals durchhängen und intakt aussehen.

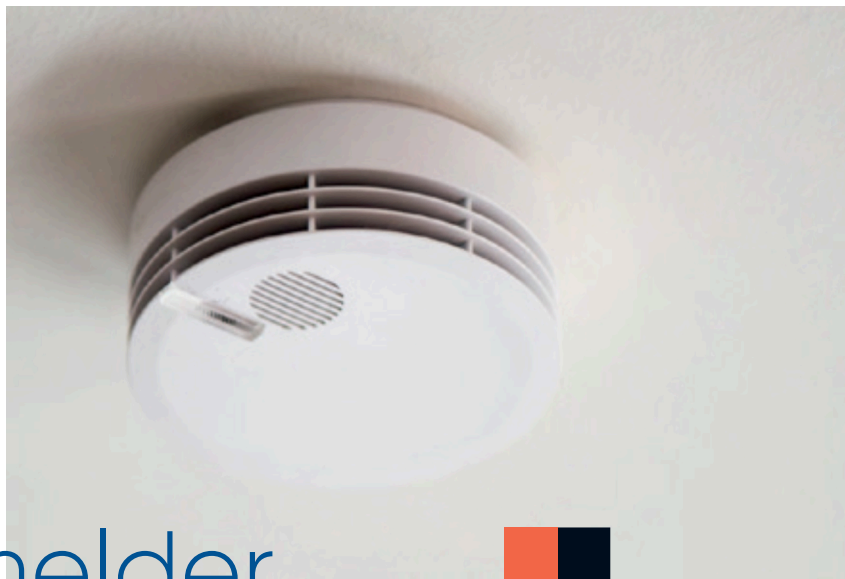
Bei Gasgeruch sollte der Gasherd keinesfalls betrieben werden

Sollten Sie bei der Überprüfung Auffälligkeiten feststellen wie zum Beispiel lose oder stark korrodierte Teile oder liegt gar eine sicherheitsrelevante Funktionsstörung vor, dann setzen Sie sich bitte unverzüglich mit der Covivio Kund:innenbetreuung in Verbindung. Covivio wird umgehend die Überprüfung und ggf. eine Reparatur veranlassen.

Bitte beachten Sie, dass der Herd in diesem Fall nicht weiter betrieben werden darf.

Bitte beachten Sie, dass die Lagerung und die Nutzung von Flüssiggasflaschen in unseren Gebäuden aus Sicherheitsgründen nicht gestattet ist.

Warum Rauchmelder wichtig sind



Covivio hat alle Wohnungen mit hochwertigen Rauchwarnmeldern ausgestattet. Diese werden in den Wohnungsfluren sowie allen Wohn- und Schlafräumen installiert. Sie arbeiten nach dem optischen Prinzip der Streulichterkennung und haben dank ihrer fest eingebauten Langzeitbatterie eine garantierte zehnjährige Lebensdauer.

Wartung

Für einen regelmäßig notwendigen Funktionstest drücken Sie die Test-Taste. Wird auch nach längerem Drücken kein Alarm ausgelöst, muss das Gerät vermutlich ersetzt werden. Wenden Sie sich hierfür bitte an die/den Ansprechpartner:in.

Signaltöne

Ein lauter, zusammenhängender Alarmton ertönt bei Gefahr durch Rauchentwicklung. Ein meist leiserer Warnton in regelmäßigen Abständen ertönt, wenn die Batterieleistung zu schwach wird oder eine andere Störung auftritt. Auch in diesem Fall wenden Sie sich bitte an Ihre:n Ansprechpartner:in.

Pflege

Zur Reinigung verwenden Sie bitte nur ein weiches, trockenes Tuch. Zusätzlich können Sie den Rauchwarnmelder auch absaugen, um Verunreinigungen, die zu Fehlalarmen führen können, vorzubeugen. Achten Sie hierbei unbedingt auf eine möglichst geringe Saugleistung, um Beschädigungen zu vermeiden.

Renovierungsarbeiten

Die Rauchwarnmelder dürfen auf keinen Fall verdeckt oder überstrichen werden. Entfernen Sie die Geräte ausschließlich nur bei Renovierungsarbeiten durch eine Drehung entgegen dem Uhrzeigersinn aus dem Sockel. Aus gesetzlichen Gründen und zu Ihrem eigenen Schutz, montieren Sie den Melder an der dafür vorgesehene Montage wieder.

Der FI-Schalter

(RCD = Residual Current Device)

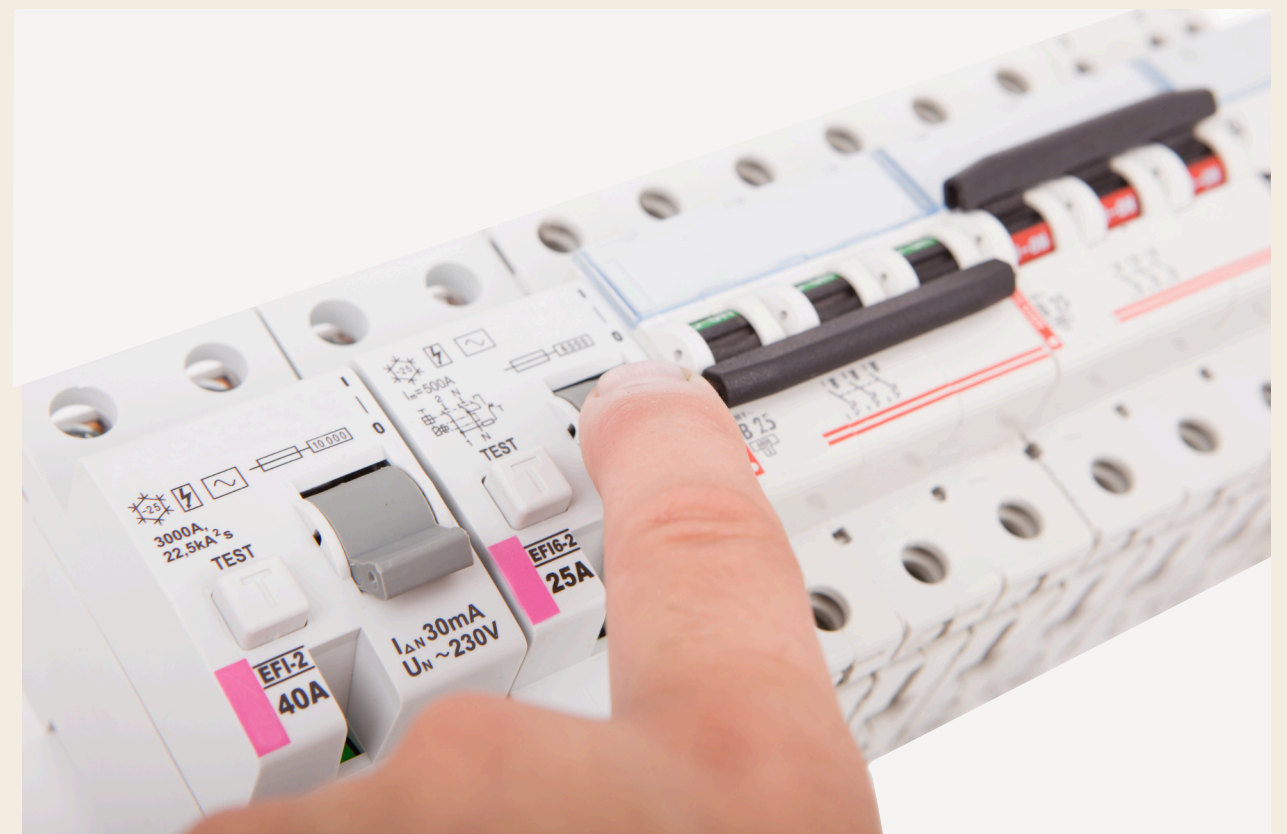
Die meisten unserer Wohnungen sind mit mindestens einem „Fehlerstrom-Schutzschalter“, auch FI-Schalter genannt, ausgestattet. Dieser dient Ihrer Sicherheit und ist in der Wohnungsverteilung (Sicherungskasten) montiert.

Wichtig ist, dass Sie vor der Bedienung des FI-Schalters Elektrogeräte wie z. B. Ihren PC oder Fernseher ausschalten! Nach Auslösung kann der FI-Schalter einfach durch das Betätigen eines kleinen Hebels oder eines Drehschalters wieder eingeschaltet werden.



Es ist wichtig, dass Sie in regelmäßigen Abständen von einem Monat die Funktion des FI-Schalters prüfen. Die Prüfung ist sehr einfach.

An jedem FI-Schalter befindet sich eine Test-Taste. Wird diese betätigt, löst der FI-Schalter aus und die daran angeschlossenen Steckdosen oder Leuchten sind stromlos.



Was darf **nicht** in die WC-Anlage?

Ein verstopfter WC- bzw. Spülen- oder Waschtischabfluss kann eine sehr unangenehme Sache sein und muss sofort behoben werden. Doch sollte man nicht erst handeln, wenn es zu spät ist, denn es reicht oft, ein paar einfache Regeln zu beachten.

Nicht geeignet für einen Abfluss sind z.B.:



Der richtige Umgang mit Trinkwasser

Für uns Menschen ist Wasser lebensnotwendig und eine wichtige Grundlage unserer Gesundheit: Wir trinken es, wir baden, waschen, erholen uns im Wasser und nutzen es auf vielfältige Weise. Gerade weil wir so oft und so viel mit Wasser in Kontakt kommen, ist es besonders wichtig, dass unser Wasser eine gute Qualität aufweist.

Zur Überprüfung der Trinkwasserqualität in unseren Wohnanlagen und zur Einhaltung der in der Trinkwasserverordnung vorgeschriebenen Legionellenkonzentration* beauftragen wir regelmäßig ein akkreditiertes Labor.

Grundsätzlich können Sie sich darauf verlassen, dass wir alle Untersuchungen gewissenhaft durchführen lassen, um Ihnen jederzeit eine konstant hohe Wasserqualität zu bieten.

Auch Sie können dazu beitragen, einen einwandfreien Betrieb Ihrer Trinkwasseranlage und damit die Voraussetzungen für ein gesundes Trinkwasser zu sichern, indem Sie die Wasserentnahmestellen bestimmungsgemäß und regelmäßig nutzen und somit längere Standzeiten des Wassers vermeiden.

Sorgen Sie bitte auch dafür, dass bei längerer Abwesenheit die Zapfstellen in der Wohnung regelmäßig betätigt werden und eine Spülung der Trinkwasseranlage stattfindet. Sie beugen damit hygienischen Problemen durch stagnierendes Wasser vor.

Und allgemein gilt:

Unser Wasser sollte nicht stärker als nötig verschmutzt werden. Medikamente, Farbreste oder Lösungsmittel gehören auf keinen Fall in die Kanalisation. Auch bei der Dosierung von Waschmitteln sollten die empfohlenen Herstellerangaben berücksichtigt werden.

Bitte denken Sie daran – wer auf den Verbrauch des Trinkwassers achtet, produziert automatisch weniger Abwasser und spart somit Geld. Bei jedem unnötigen Aufdrehen des Wasserhahns, bei jeder zusätzlichen Toilettenspülung und bei jedem „halben“ Waschgang wird hochwertiges Trinkwasser in Schmutzwasser verwandelt, das in Kläranlagen aufwendig gereinigt werden muss, bevor es wieder dem Wasserkreislauf zugeführt wird.

Übrigens:

Nach längerer Nichtnutzung Ihrer Wasserleitungen, z. B. nach einem Urlaub, sollten Sie diese gut durchspülen – das Wasser sollte circa 30 Sekunden fließen –, da vor allem länger stehendes Wasser die Vermehrung von Bakterien begünstigt und so einer Infektion vorgebeugt werden kann.



* Legionellen sind bewegliche Stäbchenbakterien, die in nahezu allen Gewässerarten – auch im Grundwasser – vorkommen können.



Nutzung des Außenbereichs

Die Außenanlagen dienen als Naherholungsflächen und stehen all unseren Mieter:innen zur Verfügung. Hierbei gibt es jedoch Folgendes zu beachten:

Aufgrund der Verletzungs- und Unfallgefahr sowie der Verkehrssicherungspflicht ist das Aufstellen von Trampolinen, Planschbecken, Teichanlagen, dauerhaft aufgestellten Spielgeräten (z.B. Schaukeln, Klettergerüste etc.) nicht gestattet. Die Nutzung von mobilen, privaten Spielgeräten (z.B. Bobbycars, Laufräder, Kettcars etc.), die permanent beaufsichtigt werden, ist hingegen erlaubt.

Achtung:
Dies gilt auch für eigene Gärten von Mieter:innen!

Was steckt dahinter?

Der Grundstückseigentümer haftet in der deutschen Rechtsordnung für die von einem Grundstück ausgehenden Gefahren oder für Gefahrenlagen, die der Grundstückseigentümer auf seinem Grundstück duldet. Kommt es zu einem Unfall haftet auch der Grundstückseigentümer für etwaige Schäden ggf. neben demjenigen, der die Gefahrenlage eigentlich selbst geschaffen hat.

Welche Versicherungen schützen mich im Schadensfall?



Häufig kommt es zu Verwechslungen zwischen der Hausratversicherung und der Gebäudeversicherung. Für jedes Haus existiert eine Gebäudeversicherung, die von der Eigentümerin abgeschlossen wird. Damit ist das Gebäude (Wände, Rohre, Böden) beispielsweise bei einem Leitungswasserschaden versichert. Ihre Einrichtungsgegenstände und Möbel sind jedoch nur über eine Hausratversicherung geschützt. Ansonsten wird es schnell teuer, wenn Sie alles neu kaufen müssten.

Eine andere besonders wichtige Versicherung ist die private Haftpflichtversicherung. Dadurch werden Sie geschützt, wenn Sie aus Versehen etwas kaputt gemacht haben und Ersatz leisten müssen.

Einen sehr guten Schutz erhalten Mieterinnen und Mieter von Covivio mit günstigen Sonderkonditionen durch den Versicherungsvermittler PRINAS MONTAN.

covivio.vorteilsversicherungen-prinas.de

Schäden am Gebäude zahlt zwar die Versicherung der Covivio. Schäden am eigenen Hausstand und eventuell die von dem/der Nachbar:in muss der/die Verursachende aber selbst bezahlen.



Reparaturen und Schadensmeldungen

Sämtliche Schäden in der Wohnung und am Haus sind Covivio zeitnah mitzuteilen. (z.B. über die Covivio#HOME App)

Sofern es sich um kleinere Reparaturen oder Bagatellschäden handelt, kann eine Kostenübernahme durch den/die Mieter:in fällig werden. Dies trifft allerdings nur bei Schäden in Ihrer Wohnung zu, die Ihrem alleinigen und regelmäßigen Zugriff unterliegen, wie z.B. Wasserhähne, Türschlösser oder -klinken, Steckdosen, Lichtschalter usw.

Die individuelle Vereinbarung finden Sie in Ihrem Mietvertrag.

Gerne kann Ihre zuständige:r Ansprechpartner:in weiterhelfen, wenn Sie Fragen zu zusätzlichen Sicherungsausstattungen wünschen. Sollten Sie dennoch einen Einbruch – und sei es nur der Versuch – erlebt haben, informieren Sie bitte umgehend die Polizei für eine Anzeige, Ihre Versicherung und Ihre:n Ansprechpartner:in – hier im Optimalfall direkt mit der polizeilichen Aktennummer.

Für ein sicheres Gefühl in Ihren eigenen vier Wänden können Sie selbst etwas tun:

- Auch bei kurzer Abwesenheit die Wohnungstür vollständig abschließen
- Alle Fenster verschließen (keine Kippstellung)
- Achten Sie auf verdächtige Vorkommnisse in Ihrer Nachbarschaft

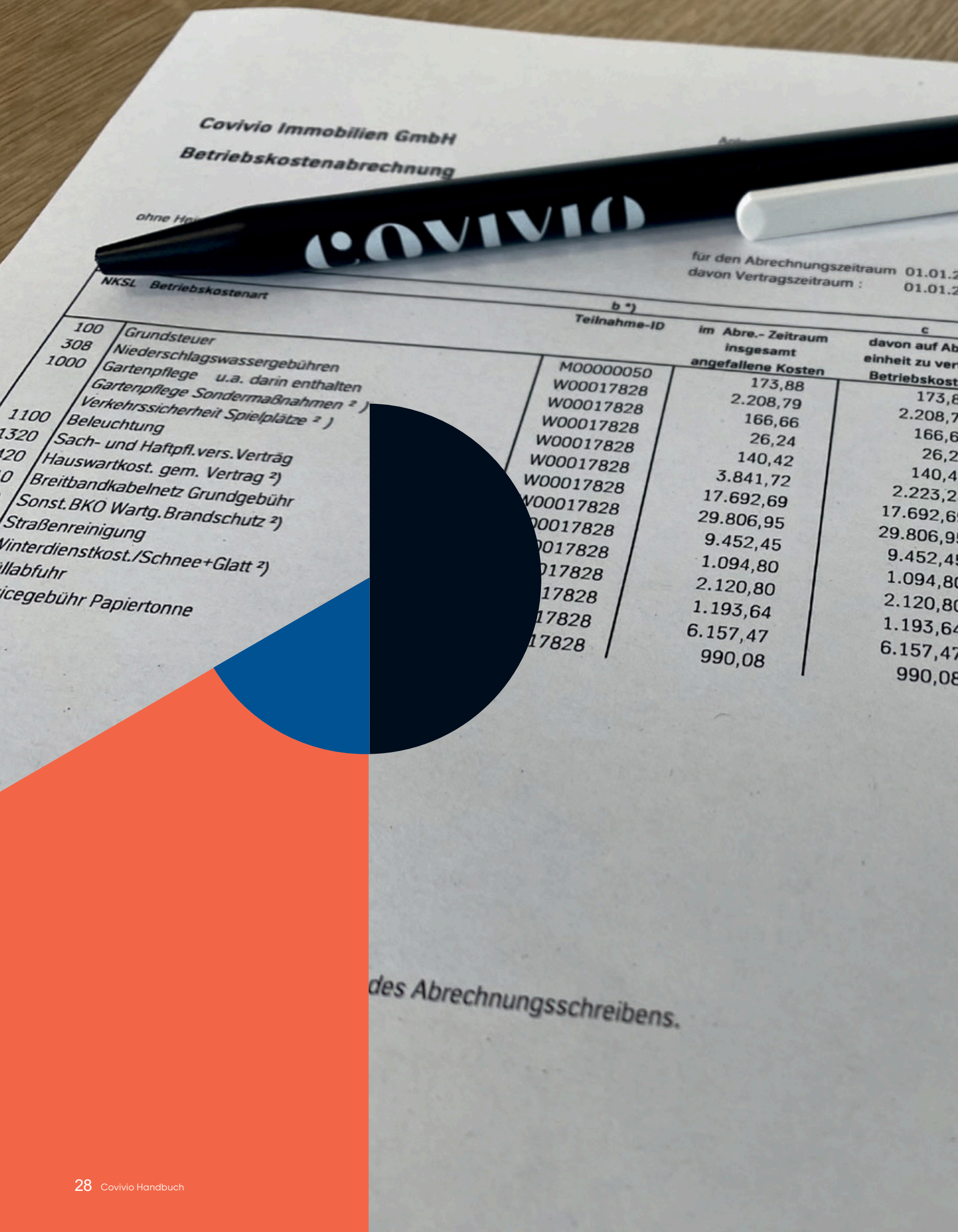
Siehe auch die Tipps auf Seite 6 für längere Abwesenheiten

Die Wohnungskündigung

Die schriftliche Kündigung mit den Unterschriften aller Vertragspartner:innen muss bis zum dritten Werktag eines jeden Monats (der Samstag ist auch ein Werktag) im Original per Post bei uns eingegangen sein, damit diese dann für den Ablauf des übernächsten Monats wirksam wird (sofern keine abweichende Kündigungsfrist als die gesetzliche mit Ihnen im Mietvertrag vereinbart wurde). Beispiel: Eingang der Kündigung: Mittwoch, 03.03. Kündigung zum 31.05.

Kündigungen von Bevollmächtigten werden nur akzeptiert, sofern eine Originalvollmacht nachgewiesen wird. Ein Tipp: Bitte vermerken Sie Ihre Kontaktdaten wie Telefonnummer und Emailadresse zur reibungslosen Kontaktaufnahme.

Mit schriftlicher Kündigung Ihres Wohnungsmietvertrages endet nicht automatisch Ihr erteiltes SEPA-Mandat nach Ablauf der Kündigungsfrist. Diese muss im Kündigungsschreiben ausdrücklich erwähnt werden. Angemietete Garagen und Stellplätze sind neben dem dafür erteilten SEPA-Mandat ebenso separat zu kündigen.



Die Nebenkosten-abrechnung

Die Nebenkosten teilen sich in Betriebs- und Heizkosten auf und werden jährlich mit den Mieter:innen abgerechnet.

Die Betriebskosten sind alle Kosten, die dem/der Eigentümer:in durch das Eigentum und den Gebrauch des Gebäudes und des Grundstücks laufend entstehen.

Bei den Heizkosten handelt es sich um alle Kosten der zentralen Heizanlage sowie der zentralen Warmwasserbereitung, sofern diese über die Heizanlage erfolgt.

Welche Kosten auf die Mieter:innen umgelegt werden dürfen, regelt § 2 Betriebskostenverordnung.

Für die Betriebs- und Heizkosten zahlen die Mieter:innen neben der Grundmiete monatliche Vorauszahlungen.

Nicht zu den Nebenkosten zählen die Stromkosten Ihrer Wohnung oder die Gaskosten Ihrer eventuell vorhandenen Gas-Etagen-Heizung. Hier müssen Sie einen eigenen Vertrag mit einem Versorger Ihrer Wahl abschließen.



Schauen Sie sich gerne dazu unser Video zum Thema Nebenkostenabrechnung an.
www.covivio.immo/service/ratgeber/nebenkosten

Mieter:innen App Covivio#HOME

Die Covivio Mieter:innen-App für iPhone und Android macht das Wohnen bei Covivio noch einfacher und cleverer. Lange Telefonate, um etwas zu fragen oder einen Termin zu vereinbaren, gehören mit Covivio#home der Vergangenheit an. Mit Covivio#home erreichen Sie uns rund um die Uhr. Und bleiben in Kontakt: Sie erhalten zu jedem Ihrer Anliegen eine aktuelle Statusanzeige, wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist.

Unkompliziert

Sie können die App nutzen, um Schadensfälle und andere Anliegen schnell und bequem beheben zu lassen. Mit der App werden Sie jederzeit über den Stand der Beauftragung von Handwerker:innen informiert.

Immer informiert

Sie möchten Zeit sparen und den aktuellen Stand Ihres Anliegens erfahren? Mit Covivio #home informieren wir Sie über alles, was Sie wissen sollten.

Entweder unter www.covivio.immo/home im Web oder mit der App.



HQE

Französisches
Nachhaltigkeits-
zertifikat
= Haute Qualité
Environnementale

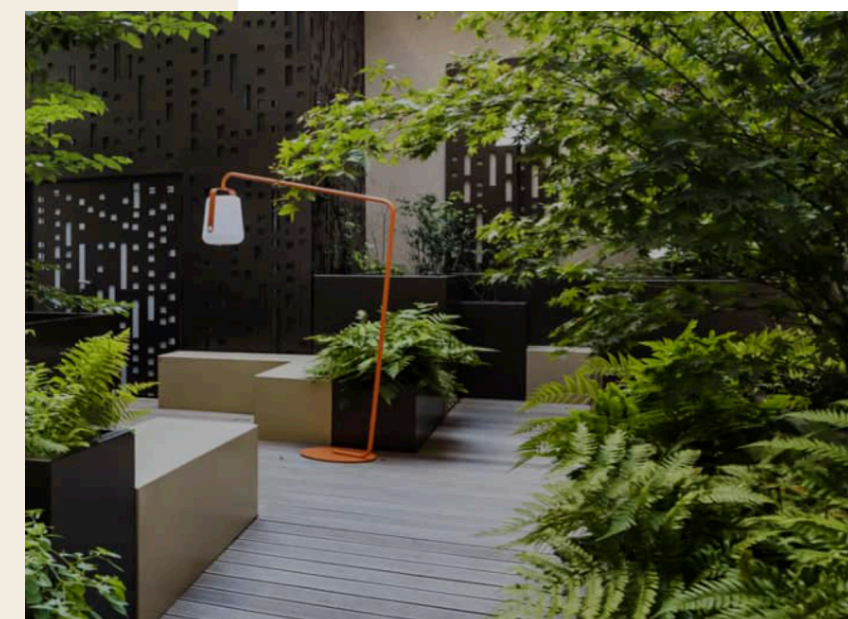
HQE-Nachhaltigkeitszertifizierung für den gesamten Wohnungsbe- stand der Covivio



Covivio hat im Zuge eines zweijährigen Prozesses ihren gesamten deutschen Wohnungsbestand mit ca. 40.000 Wohneinheiten nach Qualitäts- und Nachhaltigkeitskriterien in Bezug auf Technik, Energie, Sicherheit und Erscheinungsbild überprüfen lassen und das Property Management einem Audit unterzogen. Als erste deutsche Vermieterin erhält Covivio auf dieser Basis das in Frankreich führende Zertifikat „HQE“ (Haute Qualité Environnementale, d. h. hohe Umweltqualität). Dieser Schritt entspricht der Unternehmensmission der Covivio, als

einem der führenden europäischen Immobilienunternehmen, in allen Geschäftsbereichen nachhaltig zu handeln. Dazu zählen auch die Verbesserung der Umweltbilanz im Bereich der Bestandsbewirtschaftung und der Projektentwicklung sowie weitere Faktoren wie die Stärkung der Kund:innen- und Mitarbeiter:innenzufriedenheit und des sozialen Engagements.

Alle Informationen zum nachhaltigen Engagement der Covivio erhalten Sie unter www.covivio.immo/nachhaltiges-engagement



Vorteile auf einen Blick

www.covivio.immo/wohnen/vorteile



Wir sind für Sie erreichbar, ob digital über unseren Terminbuchungsservice oder persönlich in unseren Service-Centern.



Digitaler Kundenservice in der Covivio#HOME App oder mit unseren digitalen Wohnungsübergaben



Verschiedene Vorteilsversicherungen zu Sonderkonditionen



Zahlreiche Serviceangebote, wie z.B. die Modernisierung Ihres Badezimmers



Exklusive Konditionen für Kabel-TV* und weitere Produkte über unseren Kooperationspartner Vodafone

und vieles mehr.



Zufriedenheit hat bei Covivio den höchsten Stellenwert!



Ein selbstkritischer Umgang mit der eigenen Arbeit ist ein zentraler Baustein für Covivio, um die Zufriedenheit unserer Mieter:innen und Kund:innen auch zukünftig noch weiter ausbauen zu können.

Sollte einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst worden sein, steht Ihnen unser Team vom Konfliktmanagement zur Seite.

Melden Sie uns Ihr Anliegen schnell und unkompliziert über die entsprechenden Kanäle auf unserer Website oder in der Covivio App, über die E-Mail-Adresse konflikt@covivio.immo oder telefonisch unter 0208/97064-100.

Beispiele für Notfälle:

- ☐ Brandschäden / Feuerwehreinsätze
- ☐ Ausfall der Heizung
- ☐ Ausfall der Warmwasserversorgung
- ☐ Rohrbruch
- ☐ Gefahr für Leib und Leben
- ☐ Rohrverstopfung
- ☐ Stromausfall
- ☐ Sturmschäden

Anruf beim zuständigen
Notdienst der
Covivio Immobilien GmbH
Tel. 0208 / 97 064 888

Kontaktieren Sie Ihre Ansprechperson per Telefon, E-Mail, Mieter:innen App oder über andere Kommunikationswege.



Download
für Android



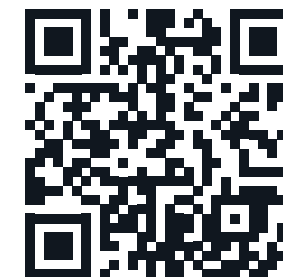
Scannen Sie den
Code mit Ihrem
Smartphone, um die
App herunterzuladen.

Download
für iPhone

Aktuelle Datenschutzinformationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens finden Sie unter:

www.covivio.immo/datenschutz

Die Datenschutzinformationen sind zudem Bestandteil des Mietvertrages und werden Ihnen mit diesem ausgehändigt.



Notizen

Tipps zu Ihrem Mietverhältnis

Wohnungsgeber:innenbestätigung:

Die Bestätigung haben Sie per E-Mail oder Post mit dem Übergabeprotokoll erhalten. Sie kann von uns nur für Mietvertragspartner:innen ausgestellt werden. S.5

Lautstärke:

Nicht jedes Geräusch ist eine Lärmbelästigung oder ein Verstoß gegen die Hausordnung. Informieren Sie sich bitte über die entsprechenden Bestimmungen. S.6

Haustierhaltung:

Kampf-/ Listenhunde sind nicht genehmigungsfähig, für alle anderen Rassen beantragen Sie bitte eine Genehmigung. S.7

Vertragsänderungen:

Jede Vertragsänderung kann nur dann durchgeführt werden, wenn alle Mieter:innen und die Vermieterin einverstanden sind. Änderungen bezüglich des Mietverhältnisses sind möglich. S.8

Allgemeine Sicherheit:

Bitte achten Sie zwingend darauf, keine mietereigenen Gegenstände außerhalb Ihrer Wohnung und Ihres Kellerraumes abzustellen. Weiter halten Sie die gemeinschaftlichen Räume sauber und ordentlich. S.17

Mülltrennung:

Bitte trennen Sie Ihren Müll und halten die Mülltonnenstellplätze sauber. S.10

Lüften:

Lüften Sie 3-5 Mal am Tag für 5-15 Minuten – öffnen Sie dafür die Fenster vollständig. S.14

Technische Sicherheit:

Überprüfen Sie Ihre Rauchwarnmelder und FI-Schalter in Ihrem Elektrosicherungskasten regelmäßig, mindestens einmal im Jahr. S.20

TV-Versorgung:

Ab Juli 2024 muss sich bei Bedarf jede:r Mieter:in selbst mit einer TV-Versorgung ausstatten.

Nachhaltigkeit:

Gehen Sie bitte sparsam mit allen Ressourcen um. S.13

Wohngeld

Wohngeld kann Ihnen helfen, Ihre Mietbelastung zu reduzieren. Durch die Wohngeldreform zum 01.01.2023 wurde der Kreis der Anspruchsberechtigten deutlich erweitert. Prüfen Sie bei Bedarf Ihren Anspruch auf Wohngeld unter www.bmwsb.bund.de/Webs/BMWSB/DE/themen/stadt-wohnen/wohnraumfoerderung/wohngeld/wohngeld-node.html

Versicherung:

Vergessen Sie nicht, eine Hausrats- und Haftpflichtversicherung abzuschließen.



Impressum:

Herausgeberin:
Covivio Immobilien GmbH
Essener Straße 66
46047 Oberhausen
Telefon: 0208 97 06 40
www.covivio.immo

© 2024, Covivio Immobilien GmbH,
Essener Straße 66, 46047 Oberhausen
Alle Rechte vorbehalten,
Vervielfältigungen – auch
auszugsweise – sind nicht gestattet.
Stand: Juli 2024

COVIVIO