

# Kontaktlista

## Felanmälan

### Serviceärenden inom lägenheten

Serviceanmälan skall göras via:

**Webb kundportalen:** <https://kundportalen.skanska.se/>

Tänk på att anmäla ett fel per ärende oavsett om felet uppstått i samma rum. På kundportalen kan ni följa ert ärende och det är även där ni får återkoppling. Saknar ni inloggningsuppgifter till kundportalen kontakta er kundansvarig på Skanska Nya Hem.

Fel som omfattas av garanti och som inte kan vänta med att åtgärdas eller som skulle kunna orsaka följdskador, skall under dagtid mellan klockan 8.30 och 17.00, anmälas till Skanska Nya Hems kundtjänst.

**Telefon:** 020-310 310

**E-post:** [nyahem.kundtjanst@skanska.se](mailto:nyahem.kundtjanst@skanska.se)

### Serviceärenden utanför lägenheten

Drift- och skötsel fel inom fastigheten ska anmälas till den tekniske förvaltaren. Med fastigheten avses här trapphus, entré, källare etc.

**Primär Fastighetsförvaltning AB**

**Telefon: 031-709 10 50 (klockan 08.00-17.00)**

**E-post: [felanmalan@primar.se](mailto:felanmalan@primar.se)**

**Via hemsida: [www.primar.se](http://www.primar.se) (överst på sidan, orange ruta "kundservice & felanmälan").**

**OBS! Gäller ej akuta ärenden**

### Akuta fel kvällar och helger (jour)

Om något akut fel (som omfattas av garanti) inträffar i eller runt din bostad när vi inte är tillgängliga, t.ex. under helger, kvällar och semesterperioder, kan du ringa till Securitas jourtjänst.

**Telefon Securitas: 010-470 53 19**

Se typexempel nedan på vad som kan räknas som jourfall.

Obs! Skanska Nya Hem står för kostnaden i det fall Skanska har förorsakat skadan. Om du själv orsakat skadan kan du bli betalningsskyldig för utryckningen/åtgärden. Du kan ringa juren med akuta ärenden inom två år efter inflyttningen. Observera att utryckningar till hus som passerat denna tid eller för ärenden som inte är av akut karaktär kommer att debiteras dig med fn. 2 500 kr. Det ingår inte i juren att Securitas kommer och kollar era säkringar. Åker Securitas ut på ett ärende och det visar sig att säkringen har löst ut så kommer ni att debiteras.

**Vid brand, ring 112**

## Kontaktlista

### Felanmälan vitvaror

Du ansvarar själv för felanmälan av dina vitvaror till Bosch-Siemens (BSH).

Innan du kontaktar BSH så skriv ner aktuellt E-numret på vitvaran. Numren hittar du oftast på följande ställe, eller i bruksanvisningen där det ligger en extra märkesskylt.

Kyl/frys: vänster innervägg långt ner

Diskmaskin, ugn, mikro: luckans kant

Tvättmaskin, torktumlare: luckan

Häll: undersida

**Telefon BSH: 0771-19 55 00**

### Frågor kring din månadsavgift, överlåtelser eller pantförskrivning.

Eventuella felaktigheter vad gäller din månadsavgift hanteras av den ekonomiska förvaltaren.

#### Primär Fastighetsförvaltning AB

Namn	Lena Bengtsson	Anne Pettersson
Telefon	031-709 10 15	031-709 10 11
E-post	<a href="mailto:lena.bengtsson@primar.se">lena.bengtsson@primar.se</a>	<a href="mailto:anne.petterson@primar.se">anne.petterson@primar.se</a>

### Frågor kring din parkeringsplats eller avgift för parkeringsplats

Administrationn och uthyrning av parkeringsplatser hanteras via Primär fastighetsförvaltning.

#### Primär Fastighetsförvaltning AB

Namn	Lena Bengtsson	Anne Pettersson
Telefon	031-709 10 15	031-709 10 11
E-post	<a href="mailto:lena.bengtsson@primar.se">lena.bengtsson@primar.se</a>	<a href="mailto:anne.petterson@primar.se">anne.petterson@primar.se</a>

### Frågor kring bilpool

Sunfleet

**Telefon: 0771 - 590 600** (support dygnet runt)

**E-post: [info@sunfleet.com](mailto:info@sunfleet.com)**

# Kontaktlista

## Typfall jour

### Vattenläckor

Läckor i vattensystemet eller om det regnar in och riskerar att skada huset och som inte går att hindra tillfälligt.

### Dörrar som inte går att låsa

Om något fönster eller lägenhetsdörr/ytterdörr satt sig eller kärvat fast så att den inte går att låsa/stänga.

### Elfel

Om vitala delar i lägenheten/huset, t.ex. frys eller värmecentral blir strömlösa. Kontrollera säkringar och jordfelsbrytare innan ni ringer. Är hela hemmet strömlöst ligger felet troligen hos nätleverantören.

### Totalstopp i avloppet

Om avloppet är igensatt på alla toaletter, handfat eller duschar.

## Typfall ej jour

### Varmvatten

Uteblivet varmvatten beror många gånger på driftstörning eller stopp i fjärrvärmeleveransen. Kontrollera därför alltid att fjärrvärmens till- och frånledningar är varma innan du ringer akutjouren. Är de inte det ska du ta kontakt med din fjärrvärmeleverantör. Om det inte kommer något vatten alls ligger felet antagligen hos vattenleverantören.

### Inbrott

Skador på lägenheten/huset efter ett inbrott hanteras via din hemförsäkring.

### Vitvaror (utom frys)

Alla vitvaror utom frysen klarar sig över natten. Är vitvarorna strömlösa över en helg kan du ringa jouren. Om en vitvara är trasig ringer du själv och felanmäler till BSH, för telefonnummer se ovan.

### Värme och ventilation

Lägenhet/hus med vattenburen värme kyls av relativt långsamt och klarar sig över natten i de flesta fall. Är det minusgrader ute och du har kontrollerat att fjärrvärmens till- och frånledningar är varma kan du ringa jouren, i annat fall vänder du dig till fjärrvärmeleverantören.