

FASTIGHETS- & TRYGGHETSJOUR

FASTIGHETSJOUR

Kunden är via HSB Malmö ansluten till en fastighetsjour vilket innebär möjlighet till hjälp med akuta insatser som påfordrar omedelbar åtgärd utanför ordinarie arbetstid, dvs

- Vardagar 16.00-08.00
- Lördagar och söndagar
- Helgdagar samt påsk, midsommar, jul- och nyårsaftnar.

Telefonnummer **010-442 30 00**

Vid felanmälan åtgärdas felet alternativt kontaktas föreningens utsedda representanter för avgörande av åtgärd enligt upprättad objektsbeskrivning.

Vid anmäld störning rycker normalt UE ut med två väktare till adressen. Om det bedöms störande påtalas detta. Rapport går därefter till den av föreningen utsedda representant.

Skulle fel kräva expertkompetens så som rörmokare, elektriker eller dylikt debiteras denna kostnad föreningen utöver avtal.

HSB Fastighets - & Trygghetsjour i samarbete med Securitas

HSB Malmö har som målsättning att erbjuda er en bra prisvärd tjänst som bidrar till att öka medlemmarnas trygghet och trivsel i sitt boende. Ett steg mot en bättre service på kvällar och helger är Fastighets- Trygghetsjouren.

Det fördelaktiga för kunderna med denna Fastighets- Trygghetsjour är att *samtliga uttryckningar från fastighetsjouren är kostnadsfria*, samt att det ingår en *störningsjour* i det fasta priset.

Kostnadsfria uttryckningar.

När medlem från bostadsrättsföreningen ringer in ett akut fel som inte kan avhjälpas via telefon skickar jouren en åtgärdsbil för att åtgärda det akuta felet. Givetvis räknas även hög musik som akuta fel. Detta är inget som föreningen debiteras för, eftersom detta ingår i det fasta pris som betalas varje månad. Skulle felet vara så stort/allvarligt att elektriker, rörläggare mm behövs kallas till platsen omgående enligt jourens bedömning, debiteras detta. För kundens del innebär detta att medlemmarna inte tvekar att ringa jouren, vilket minimerar skadans omfattning. Detta innebär trygghet och besparingar för både medlem och förening.

Trygghetsjour.

Om medlemmar upplever sig störd eller ser inbrottsskador mm ringer medlemmen jouren som omgående skickar väktare till platsen. På plats gör väktarna en bedömning av situationen och agerar utifrån denna. Det kan vara så att väktaren bedömer att störningen är hotfull och har då rätt att ta beslut om att be innehavaren som störs istället kontakta polis. Vad gäller störningar är det främsta ändamålet att störningen konstateras och dokumenteras åt fastighetsägaren.

Samtliga uttryckningar är kostnadsfria och återrapporteras till föreningen via en jourrapport

Vilka fel kan åtgärdas?

Vad som räknas som fel, vad som åtgärdas och vilka tjänster som ingår i avtalet följer nedan.

Utgångskriterierna för vad som är ett akut fel är

- Felet ska ha uppkommit, förvärrats eller upptäckts under jourtid.
- Felet kan medföra ekonomiska, materiella eller personliga skador eller medföra följdfel om det ej omedelbart åtgärdas.
- Felet är till stort bekymmer/olägenhet för hyresgäst

Fastighetsjouren kan åtgärda

- Vattenläckor och översvämningar
- Stopp i avlopp
- Inbrottsskador
- Glasskador
- Elfel, säkringsbyte
- Avsaknad av värme/varmvatten
- Låsfel
- Reparation av grindar och staket
- Stormskador och lösa föremål som riskerar att falla ner
- Undersökningar vid brandlukt/rök
- Störningar t.ex. hög musik eller obehöriga i trapphus
- Tvättutrustning

Ingående tjänster

- Mottagning och registrering av anmält fel
- Förmedling av ärendet till fastighetsjour eller hissjour
- Utryckningsberedskap dygnet runt
- Åtgärd på fel som uppfyller kriterier för att vara akut
- Trygghetsjour / Störningsjour
- Fria utryckningar under jourtid
- Återrapportering av utförd åtgärd.
- Återrapportering av felanmälan som ej bedömts vara akut.
- Administration av åtgärdsinstruktioner
- Nyckelförvaring (Föreningens Nycklar)
- Jour 16.00-08.00 vardagar och dygnet runt under helgdagar

Jouruppdrag omfattar normalt inte fel som är lägenhets-/lokalinnehavarens ansvar, t.ex. fel på vitvaror, lägenhetsytterdörr eller annat som tillhör lägenheten. Sunt förnuft avgör undantag.