

Reklamasjonsrutiner

Kjære boligeier,

Gratulerer med ny bolig, vi har lagt mye arbeid i den for at beboerne skal trives. Vi ønsker at boligeierne skal trives og føle trygghet for at deres bolig fungerer som den skal. Som et ledd i vår satsing på fornøyde kunder vil kundeveileder fortsette videre oppfølging av boligen samt gjennomføring av ettårskontrollbefaring i.h.h.t kontrakt. Dette gjøres for å sikre boligeierne en raskest mulig, enhetlig og profesjonell behandling av eventuelle reklamasjoner.

Det vil si at boligeiere fra overtagelsesdagen kan rette eventuelle reklamasjoner til kundeveileder.

Det er imidlertid viktig å minne om følgende:

Reklamasjoner skal rettes til kundeveileder skriftlig. Bruk gjerne vedlagte skjema. Eier plikter i en reklamasjonssak å begrense skader og å eventuelt avdekke årsakssammenhenger før det reklameres. Ved større skader må forsikringselskapet kontaktes for takst før vi eventuelt kontaktes.

Reklamasjoner på ting som ved normal aktsomhet ved overtagelsen burde vært oppdaget vil ikke bli akseptert.

Reklamasjoner vedrørende utomhus og fellesarealer må rettes til styret i Sameiet. Dersom det er noe i boligen trenger å utbedres, justeres eller byttes, er det hensiktsmessig både for eier og kundeveileder at det tas opp ved ettårskontrollbefaringen. Forutsetningen for dette er dog at det ikke er fare for at noe blir skadet eller ødelagt i påvente av utbedring.

Spørsmål av teknisk art vedrørende boligen vil man normalt få svar på ved å studere boligpermen, eller ved og kontakte underentreprenør eller leverandør direkte.

For rask behandling av reklamasjoner og henvendelser er det viktig at en skriftlig henvendelse inneholder:

1. Leilighets/bolig nr.
2. Kontaktperson
3. Telefonnummer på dagtid

Dersom det er spørsmål til ovennevnte, treffes kundeveileder på telefon 22 86 57 96.