



HSB – där möjligheterna bor

PM

Författare: Helenap
Datum: 2018-01-15
Plats: [Plats]
Ärende: Felanmälan HSB Brf Gustavslund
Delges: [Namn]

Handlingsschema vid felanmälan

(Brf Gustavslund, Peab är entreprenör)

Felanmälan under ordinarie arbetstid under garantitiden

1. Boende (Brh) eller styrelsen (Brf) lämnar felanmälan per telefon eller på HSB:s hemsida till HSB:s felanmälan.
2. HSB felanmälan registrerar felanmälan i Hero.
 - a. I de fall felet avser något som gäller förvaltningen av föreningen och som inte är ett garantiärende, (t ex extratömning av sopor, byte av belysning mm) handlägger HSB felanmälan ärendet. Felanmälan skickas som en AO till reparatörerna.
 - Efter åtgärd återrapporterar reparatören till HSB felanmälan som avslutar ärendet.
 - b. Om felet är Brh:s ansvar och inte faller under garantin så handlägger HSB felanmälan ärendet som registreras som en AO och skickas till reparatörerna för avhjälpande. Brh informeras om att Brh är betalningsansvarig.
 - Reparatör återkopplar till HSB felanmälan efter utfört arbete. HSB felanmälan fakturerar Brh och avslutar ärendet.
 - c. Om felet avser ett garantiärende eller om man inte kan avgöra om felet är ett garantiärende kontaktar HSB felanmälan Peabs eftermarknad. Gällande felanmälan på vitvaror kontaktas Electrolux.

Peab kontaktar boende per tfn (el mejl) så snart de har tagit emot felanmälan. Vid behov utför Peab platsbesök för att avgöra huruvida felet är ett garantiärende eller ej.

HSB NORDVÄSTRA SKÅNE

Postadress: Box 2030, 250 02 Helsingborg, Besöksadress: Folke Bernadottes väg 445, Ramlösa
Vxl: 042-19 95 00, www.hsbhbg.se, Orgnr: 743000-0971, Styrelsens säte: Helsingborg



HSB – där möjligheterna bor

Det finns 3 scenario för hanteringen:

1. I de fall Peab bedömer att felet är ett garantiärende kontaktar Peab ansvarig entreprenör för avhjälpande.
 - Entreprenör återkopplar till Peab efter avhjälpande och Peab återkopplar i sin tur till HSB felanmälan. Återkoppling efter avhjälpande bör ske till HSB felanmälan inom 1 arbetsvecka.
2. I de fall Peab bedömer att felet inte är ett garantifel och felet är Brh:s ansvar* får Brh besked om detta på plats.
 - Peab återkopplar till HSB felanmälan att inget garantifel föreligger.
3. I de fall Peab bedömer att felet inte är ett garantifel och felet är Brf:s ansvar* kontaktar Peab HSB felanmälan med besked om detta. HSB felanmälan handlägger ärendet och felanmälan skickas som en AO till reparatörerna.
 - Efter åtgärd återrapporterar reparatören ärendet till HSB felanmälan som avslutar ärendet.

* Vad Brf respektive Brh ansvarar för regleras av föreningens stadgar. Generellt ansvarar Brh för allt inom lägenheten och Brf för allt utanför lägenheten.

Felanmälan utanför ordinarie arbetstid

HSB felanmälan har öppet dygnet runt via telefon och via HSBs hemsida. (På HSBs hemsida hänvisas felanmälan till telefon vid akuta ärenden) Vid ärenden som inkommer per telefon under jourtiden (16-08) gör juren bedömning om ärendet är akut eller inte. Vid akut uttryckning för fel som ryms inom garantin kommer Peab att faktureras kostnaden.

Skulle akuta fel komma in som inte ryms inom garantin faktureras föreningen för detta. Föreningen har betalningsansvar även om uttryckningen visar sig ligga på Brh:s ansvar, föreningen får då debitera Brh för kostnaden i efterhand.

Statistik och uppföljning

I och med att alla felanmälningar ska gå via HSBs felanmälan kan HSB själva sköta uppföljningen av ärendena och även meddela detta till föreningen vid behov. Om återrapporteringen från Peab inte är tillräckligt utförlig för att HSB ska kunna dra slutsatser därav är Peab behjälpliga att reda ut vad felet har varit.



HSB – där möjligheterna bor