

**Information till dig som
precis har flyttat in.**

GBJ bygg.

BRF VITSIPSPARKEN
GARANTI, REKLAMATIONER OCH FELANMÄLAN

| | | |
|---|---|-------|
| Garanti | Vilken garanti gäller för mina vitvaror? | 8 |
| | Vad har jag för garanti på min bostad? | 9 |
| | Vad är ett garantifel? | 11 |
| | Vad täcks inte av garantin? | 12 |
| | Varför säger vi nej ibland? | 13 |
| | Tidslinje | 14-15 |
| Besiktning och kontroll | Vad är en slutbesiktning? | 18 |
| | Vad är en kvalitetskontroll? | 19 |
| Underhåll av din bostad | Vad behöver jag själv se över regelbundet min bostad? | 21 |
| | Tips och vanliga funderingar | 22-26 |
| Akuta fel och problem i din bostad | Akuta fel | 31 |
| | Fel på dina vitvaror | 32 |
| | Problem med TV, bredband och telefoni | 33 |
| | Har du frågor kring din avgiftsavi? | 35 |
| Reklamation | När ska jag göra en reklamation? | 38 |
| | Vad händer efter att jag gjort en reklamation? | 39 |
| | Varför åtgärdas inte problemet direkt när jag gjort en reklamation? | 40 |
| | Vem åtgärdar ett fel som upptäckts i min bostad? | 41 |
| | Vilka fel ska anmälas till fastighetsförvaltaren? | 43 |
| | Innan du gör en reklamation | 44 |
| | Reklamation | 45 |

Hej!

Varmt välkommen till din nya bostad - jag hoppas du kommer att trivas! I denna broschyr finns information om garantitiden efter ditt tillträde. Det är av stor vikt att du läser igenom denna information för att på bästa sätt kunna få den hjälp du behöver. Hittar du ändå inte det du söker eller har fler frågor är du hjärtligt välkommen att höra av dig till mig!



TOBIAS NORD
Eftermarknadsansvarig

Garanti

Vilken garanti gäller för mina vitvaror?

Dina vitvaror kommer med två års garanti. Vill du reklamera eller anmäla ett problem som rör kyl, frys, spis, tvättmaskin eller liknande, gör du det via vår webbplats. Ta ett foto av serieskylten på vitvaran och ladda upp i formuläret, beskriv i korthet vad det är för problem med produkten. Läs mer under Reklamation på sidan 45.

Vad har jag för garanti på min bostad?

Garantitiden på en nyproducerad bostadsrätt är fem år och denna börjar gälla efter godkänd slutbesiktning. Under garantitiden är det vi på GBJ Bygg som har garantiansvaret för entreprenaden. Det betyder att vi under denna tid ansvarar för att funktionsfel, så kallade ursprungliga fel, åtgärdas i din bostad men däremot inte sådant som du orsakat själv. Upptäcker du fel eller brister efter att du flyttat in och som du inte tycker upptäcktes under besiktningen ska du därför anmäla dem till oss, alternativt till din bostadsrättsförening om den nya styrelsen tillträtt. Vissa fel och anmärkningar som inte är brådskande bedöms först vid den efterkontroll som är planerad tre månader efter tillträde, eller vid garantibesiktningen efter två år. Det kan till exempel vara sättningar, sprickor i tak, väggar eller golv som kan uppstå då huset rör på sig. Det är vanligt i nya hus som behöver "sätta sig".

Senare i denna broschyr kan du läsa mycket mer om hur du gör en felanmälan, vad som ska anmälas som fel och hur vi hanterar de anmälningar som kommer in.

GBJ Byggs garantiansvar omfattar inte fel som beror på normalt åldrande, bristande underhåll, felaktig skötsel eller förslitning. Om det visar sig att felet inte är ett garantifel utan ett handhavandefel, är det du som ägare av bostaden som står för eventuella utrednings- och åtgärdskostnader.



Vad är ett garantifel?


Fel på material i bostaden eller på utfört arbete räknas som garantifel, exempelvis golvärme som inte fungerar och eluttag som saknar el. Dörrar eller fönster som är svåra att stänga eller hänger snett och sprickor i väggar, tak och golv är sådant som också hanteras inom tiden för garantin och de beror oftast på sättningar och att nybyggda bostäder rör på sig i början. Har du fått besked om att vi snart kommer för en kontroll eller besiktning (efterkontroll), vilket vi gör exempelvis tre månader efter din inflyttning, behöver du inte anmäla sådana fel i vårt system. Det räcker att du noterar dem och sedan tar upp dem med oss och besiktningsmannen under det planerade besöket.

Vad täcks inte av garantin?

Som bostadsrättshavare har du drift-och skötselansvar för din bostad. Det är viktigt att du tar hand om den för att undvika att problem uppstår. Läs gärna mer om hur du tar hand om din bostad på bästa sätt, vi har samlat en rad tips och massor av information i denna broschyr.

Exempel på saker som inte täcks av garantin:

- Stopp i avlopp på grund av igensatta vattenlås.
- Tappskador i parkett- eller klinkergolv.
- Försämrad sugförmåga i köksfläkten på grund av dålig rengöring.
- Stopp eller vattenläckage på grund av att filtret i diskmaskinen inte är rengjort.
- Ljuskällor som gått sönder i exempelvis armaturen i badrummet.
- Stopp i dusch/badkar på grund av att bristfällig rengöring av golvbrunnen.



Har du gjort förändringar i din bostad gäller inte längre GBJ Byggs garanti.

Varför säger vi nej ibland?

Vi förstår att din nya bostad är väldigt viktig för dig och vi gör såklart allt vi kan för att du ska känna dig nöjd. Vad som upplevs som fel kan vara olika för olika personer och vi följer alltid branschreglerna i våra bedömningar. Ibland säger vi dock nej till åtgärd;

- När felet beror på felaktiga förväntningar, till exempel att golven ändrar färg med tiden eller har mer kvistar än vad du förväntat dig.
- När det finns andra leverantörer som har driftansvar, exempelvis för bredband, fjärrvärme eller liknande.
- När besiktningsmannen i sitt utlåtande vid besiktning, bedömt att det inte är vårt ansvar att åtgärda felet.
- När det skett yttre påverkan, exempelvis hack i golv.
- När det påstådda felet inte syns eller bedöms vara inom toleransnivån.
- När felet beror på att du eller någon annan varit oaktsam.
- När felet uppstått på grund av att du inte underhållit ditt hem enligt det ansvar du har själv som bostadsrättshavare, exempelvis rengjort golvbrunnen.

Fler exempel på underhåll du förväntas göra själv hittar du i denna broschyr.

Tillträdesdagen

Välkommen hem!

0 mån

Kvalitetskontroll

GBJ Bygg tillsammans med en oberoende besiktningsman går igenom protokollet från slutbesiktningen och kontrollerar att eventuella anmärkningar åtgärdats. Även eventuella felanmärningar och reklamationer som inkommit sedan inflyttning bedöms.

ca 1 mån

Styrelseutbildning

Den nya styrelsen blir kallad till en utbildning ca 1-2 mån efter stämman.

2-5 mån

Föreningsstämma

GBJ Bygg kallar till en föreningsstämma för att lämna över bostadsrättsföreningen och välja den nya styrelsen.

Besiktning 2 år

Styrelsen bestämmer själva en besiktningsman och kallar till en garantibesiktning i god tid innan 2 år har gått från godkänd slutbesiktning. Styrelsen ska kalla minst en månad innan. Det är viktigt att besiktning görs före två år från godkänt slutbesiktningsdatum.

2 år

Besiktning 5 år

Styrelsen bestämmer en besiktningsman och kallar till en sista garantibesiktning. Styrelsen ska kalla minst en månad innan. Det är viktigt att besiktning görs före fem år från godkänt slutbesiktningsdatum.

5 år

GBJ Bygg har 10 års ansvarstid

från entreprenadens godkännande och inleds med garantitid som startar när entreprenaden godkänts vid slutbesiktningen. Ansvarstiden inleds med garantitid om 2 år.

10 år

Besiktning och kvalitetskontroll

Vad är en slutbesiktning?

När det börjar närma sig inflyttning och byggnationen av din nya bostad färdigställs, genomförs en så kallad slutbesiktning av alla byggnader och lägenheter. Denna görs för att kontrollera att arbetet (entreprenaden), utförts på ett korrekt sätt och enligt gällande lagar och regler. Likaså bedömer besiktningsmannen om arbetet utförts på ett professionellt och fackmannamässigt sätt. Besiktningen beställs och bekostats av oss på GBJ bygg men besiktningsmannen som anlitas är alltid oberoende och utan sympatier för någon av de inblandade parterna. Denne ska också vara certifierad och ha rätt kompetens för att kunna utföra besiktningen på ett riktigt sätt.

En besiktning går till på så sätt att besiktningsmannen noggrant granskar det fysiska resultatet av entreprenaden samt anmärker på sådant som är tveksamt eller felaktigt. Eventuella brister som upptäcks antecknas och protokollförs. Om dessa är många eller av stor betydelse kan entreprenaden underkännas i sin helhet av besiktningsmannen. Om bristerna däremot är av mindre omfattande karaktär och betydelse så kan entreprenaden godkännas, men då med utgångspunkt i att alla brister ska åtgärdas av entreprenören snarast. I regel ska alla brister vara åtgärdade inom 60 dagar efter besiktningen. Efter att alla fel åtgärdats besiktigas dessa ännu en gång. Vi kallar detta för en kvalitetskontroll. Läs mer om detta på nästa sida.

Vad är en kvalitetskontroll?

Cirka 1 månad efter att du flyttat in i din bostad sker en kvalitetskontroll. Protokollet från slutbesiktningen och de anmärkningar som gjordes kontrolleras igen och det säkerställs att allt åtgärdats. Bedömningen görs alltid av oberoende besiktningsman, precis som vid slutbesiktningen men medverkar gör också representant från GBJ bygg och entreprenören. Du som bor i bostaden får en inbjudan även till detta tillfälle.

En del fel är svåra att upptäcka och du som boende kan ha upptäckt fel och brister efter att du flyttat in. (Läs gärna mer i denna broschyr om hur vi hanterar fel som ingår i garantin, vad som räknas som garantifel och inte och hur du reklamerar dessa.) Är felet av brådskande karaktär, exempelvis en funktion som inte fungerar gör du en reklamation i vårt system så att vi omgående kan kontrollera och eventuellt åtgärda det. Har du däremot upptäckt fel och brister som du vill få kontrollerade men som inte är av akut karaktär, exempelvis skönhetsfel, kan du notera och ta upp dessa tillsammans med oss och besiktningsmannen vid kvalitetskontrollen. Besiktningsmannen gör alltid en oberoende bedömning på plats kring om felet eller bristen som upptäckts är ett garantifel som ska åtgärdas eller inte. **Viktigt! Upptäcker du hack eller skav på golv eller väggar måste dessa fotodokumenteras av dig innan du flyttar in möbler för att besiktningsmannen ska kunna göra en korrekt bedömning.**

Har du gjort en reklamation via formuläret på vår hemsida som vi på GBJ bygg bedömt inte är av brådskande karaktär, kontrolleras denna vid kvalitetskontrollen. I detta fall kommer ditt ärende få en status som beskriver att reklamationen kommer hanteras först vid nästa besiktning.

Gör besiktningsmannen några anmärkningar vid kvalitetskontrollen som anses vara garantifel, ska dessa åtgärdas av entreprenören inom 60 dagar.

Underhåll av din bostad

Det finns en hel del enkla saker du kan göra själv för att förebygga att det uppstår problem i din bostad. När du bor i en bostadsrätt är det också du som har ansvar för att hålla bostaden i gott skick.

Vad behöver jag själv se över regelbundet i min bostad?

Ofta uppstår fel i din bostad för att underhållet brustit och då gäller inte garantierna. Du får i så fall själv åtgärda och bekosta felet.

Var noga med att städa, rengöra avlopp och vattenlås, rensa filter i dina maskiner, byta glödlampor, smörja lås, rengöra ventilationsdon osv. Vissa produkter och material i din bostad räknas som förbrukningsvaror och dessa åtgärder och bekostar du själv om de behöver bytas ut, exempelvis duschslang, packningar, gummilister på duschväggar och ljuskällor. Tappskador i golv som du själv orsakat eller stötskador på köks- eller badrumsluckor omfattas inte av garantierna.

Tips och vanliga funderingar

Här har vi samlat en rad tips, bra saker att veta och konkreta exempel på hur du enkelt underhåller din bostad

Fönster och dörrar

- Det är bra att regelbundet smörja låsen på entré- och balkongdörrar så att de inte börjar kärva. Det finns speciella låsspray för detta.
- Var noga med att frigöra barnspärrarna innan du öppnar ett fönster eller balkongdörr. Att forcera ett handtag är sällan en bra idé.
- Om en innerdörr känns trög eller börjar gå in i karmen kan gångjärnen behöva justeras. Detta görs med hjälp av en skruvmejsel.
- Stora väderväxlingar kan också orsaka kondens på utsidan av dina fönster. Detta är ingenting du behöver oroa dig över, snarare tvärtom. Glaset i fönstren är högeffektiva och kondensen innebär att huset är ordentligt tätt och att värmen stannar där den ska.

Värme, ventilation, belysning

- När det sker stora väderväxlingar eller när vintern och kylan kommer tar det ofta ett tag innan dina radiatorer (element) eller din golvärme hinner värma upp din bostad. Detta är helt normalt och räkna med upp emot 48 timmar innan temperaturen stabiliserats och nått rätt nivå.
- Vrid termostaterna på dina radiatorer fram och tillbaka någon gång då och då för att undvika att de fastnar eller blir tröga.
- För att ventilationen ska fungera optimalt är det viktigt att regelbundet rengöra ventilationsdonen. Du rengör enkelt genom att dammsuga runt öppningen.
- Även fläkten i köket behöver rengöras för att ventilationen ska fungera bra. Ta ner filtret och diska rent det med jämna mellanrum så att fett och avlagringar försvinner.
- Lysrör och andra ljuskällor som led- och glödlampor är förbrukningsvaror och dessa byter du själv ut när de går sönder.

Golv

- Parkettgolv är väldigt känsliga för både vatten och rengöringsmedel. Läs igenom skötselinstruktionerna till ditt golv för att ta reda på hur du bäst tar hand om det.
- Det är viktigt att torka torrt om du fått vatten på ditt parkettgolv då det annars kan bli mörka skarvar och eventuellt knarr om det lämnas kvar. Var extra noga i köket där golvet helt naturligt är extra utsatt för vatten.
- Golvet rör sig med årstiderna. När det är hög luftfuktighet sväller träet och parkettgolv kan då knarra. Under vinterhalvåret och med torr luft krymper i stället golvet och det kan eventuellt bildas synliga skarvar.
- Parkettgolvet är av naturmaterial och trots att exempelvis ek är ett väldigt hårt material så blir det tyvärr lätt märken om man tappar något i det. Det är en bra idé att sätta möbeltassar på möblerna för att undvika repor och märken. Har olyckan ändå varit framme går det med hjälp av speciellt reparationsvax för parkettgolv fylla ut och jämna till repor och djupare märken.

Kök

- För att det inte ska bli stopp i avloppet under din diskho behöver du regelbundet rensa och rengöra vattenlåset.
- Kom ihåg att rengöra filtret i köksfläkten regelbundet. För mycket fett och avlagringar gör annars att fläkten inte fungerar optimalt.
- Torka alltid bort eventuellt vatten som rinner längs en kökslucka och kom ihåg underkanten. Vattnet kan annars göra att luckan börjar svälla.
- Eftersom man använder skåp och luckor en hel del i köket kan justerskruvarna i gångjärnen lossna en aning med tiden - luckan kan hänga lite snett eller börja gå in i luckan bredvid. Det är enkelt att själv justera gångjärnen med en skruvmejsel för att återställa luckorna.

Badrum

- Gummilister på duschdörrarna, packningar, badrumskrokar, duschslang och munstycke räknas som förbrukningsvaror. Dessa fixar du själv om de går sönder eller behöver bytas ut.
- Golvbrunnarna i dusch, under badkar och i eventuell tvättstuga behöver rengöras regelbundet. Gör det genom att lyfta av gallret och ta upp "koppen". Rengör den ordentligt innan du trycker tillbaka den på sin plats. Se till att den sluter tätt innan du lägger tillbaka gallret.
- Golvbrunnar och vattenlås som inte används torkar och kan börja lukta om inte vatten fylls på. Spolar man vatten en stund försvinner doften.
- Mjukfogarna i badrummet kan bli svartprickiga men blir som nya om du rengör med ättikssprit.



**Akuta fel
och problem
i din bostad**



Akuta fel

Vattenläckage, elfel eller en ytterdörr som inte går att stänga är exempel på fel som inte kan vänta. Därför är det viktigt att du får hjälp snabbt! Nedan hittar du dina kontakter för akuta fel.

Fel som inte kan vänta!

Axcell

Telefon:
020-77 85 00

E-post:
info@axcell.se

VIKTIGT! Om det visar sig att felen/felet inte omfattas av GBJ Byggs garantiansvar eller är av akut art så kommer anmälaren att bli debiterad för eventuella utrednings samt åtgärdskostnader som har uppkommit i samband med händelsen.

Fel på dina vitvaror

Fel på vitvarorna i din bostad reklamerar du via vår webbplats. Ta ett foto på serieskylten på vitvaran och ladda upp i formuläret samt beskriv i korthet vad problemet är på produkten.

Reklamation:

Läs mer under Reklamation på sidan 45.

Problem med TV, bredband och telefoni

Har du problem med dina TV-kanaler, telefoni eller bredband?
Kontakta Telias kundtjänst.

Tjänsten tillhandahålls av:

Telia

Telefon dagtid:

020-20 20 70



Din ekonomiska förvaltare
skickar ut din månadsavi.


Har du frågor kring din avgiftsavi?

Föreningen har en ekonomisk förvaltning som hanterar föreningens löpande ekonomi. Förutom att de förser dig med dina månadsaviser hanterar de även den löpande bokföringen, leverantörsbetalningar, bokslut, deklarationer och årsredovisning för din bostadsrättsförening. De hjälper också till i juridiska och tekniska frågor som underlättar för styrelsen och bidrar till bättre beslut för din bostadsrättsförening.

E-post: info@interesta.se

Telefon: 036-777 04 90

Reklamation



GBJ Bygg ansvarar för fel som uppstått i samband med byggnationen.

När ska jag göra en reklamation?

Vi önskar såklart att din nya bostad ska vara felfri när du flyttar in men ibland uppstår tyvärr fel som behöver åtgärdas. Upptäcker du funktionsfel eller skador som verkar ha uppstått vid byggnationen ska dessa anmälas till oss på GBJ bygg. Detta gör du via vår webbplats. Beskriv så noggrant du kan vad felet gäller och bifoga gärna foto, det gör det enklare för oss på att göra en första bedömning kring hur vi ska gå vidare med din anmälan.

Ca 1 månad efter att du flyttat in gör vi på GBJ Bygg en kvalitetskontroll i din bostad där vi går igenom protokollet från slutbesikten tillsammans med en oberoende besiktningsman. Har du upptäckt en skada i din bostad efter att du flyttat in som inte är brådskande, behöver du inte reklamera denna. Istället får du gärna vänta till kvalitetskontrollen där vi kan titta på problemet direkt tillsammans med besiktningsmannen.

Vad händer efter att jag gjort en reklamation?

- När du skickar in ditt ärende i vårt reklamationssystem registreras det hos vår ansvariga person för eftermarknadsfrågor. Du får också en bekräftelse samt en länk där du kan följa ditt ärende.
- Eftermarknadsansvarig går igenom ditt ärende och gör en första bedömning.
- Bedömer vi att din reklamation är ett garantifel lämnar vi det vidare till entreprenören för åtgärd.
- Fel och anmärkningar som inte är brådskande kan komma att hanteras först vid kvalitetskontrollen som är planerad för din bostad ca en månad efter inflyttning.
- Vid varje händelse i ditt ärende får du en notis så att du alltid vet vad som händer med din reklamation.

Varför åtgärdas inte problemet direkt när jag gjort en reklamation?

En del fel som anmäls bedömer vi på GBJ bygg behöver åtgärdas direkt. Har du däremot upptäckt ett fel som inte är brådskande men som du anser ska åtgärdas som en del i garantin, väntar vi ofta med att bedöma felet tills vi ändå ska till din bostad för att göra en planerad kontroll. Den första sker cirka 1 månad efter inflyttning. Det kan gälla exempelvis fönster eller dörrar som kärvar, ventilation som inte verkar fungera som den ska, eluttag som saknar el eller droppande kranar. Bedömningen av felen görs i dessa fall av en oberoende besiktningsman för att allt ska bli så rätt och riktigt som det bara kan.

Vem åtgärdar ett fel som upptäckts i min bostad?

När en reklamation kommer in till oss på GBJ bygg, kontaktar vi i de fall vi bedömer att felet ska åtgärdas omgående, den entreprenör som ursprungligen har utfört arbetet där felet föreligger. Det är viktigt att samma entreprenör får en chans att rätta till det fel som uppstått och åtgärden ska omfattas av det garantiåtagande entreprenören är skyldig till. Ibland är inte GBJ Bygg och entreprenören överens kring om felet ska omfattas av garantin eller ej och det kan behövas en utredning och eventuellt en bedömning av en oberoende besiktningsman. Denna bedömning görs i sådana fall vid kvalitetskontrollen vi alltid har inbokad cirka 1 månad efter tillträdesdagen. I detta fall kan ärendet dra ut på tiden och återkopplingen till dig kan tyvärr dröja om vi inte har någon ny information att delge. Likaså behöver vi ibland skicka ett ärende vidare till en leverantör av material vilket ofta bidrar till längre hantering för både oss och dig som bostadsrättshavare. Vårt mål är såklart att du ska få rätt information så snart vi kan och att ditt ärende löser sig på bästa sätt.



Förvaltaren hanterar akuta fel såväl som allt som rör den vardagliga driften.

Vilka fel ska anmälas till fastighetsförvaltaren?

Din bostadsrättsförening har ett avtal med en förvaltare som sköter den löpande driften och hjälper föreningen att ta hand om gemensamma utrymmen. Uppstår ett akut fel som kräver hjälp omgående, exempelvis stora vattenläckage eller allvarliga problem med el, kontaktar du denna förvaltare direkt. De hjälper alltså till med allt som rör den vardagliga driften i föreningen snarare än att åtgärda garantifel som uppstått vid byggnationen. Det kan handla om;

- kodlås som strular
- porttelefoner
- snöröjning på gården
- sophantering
- garage
- kärvande lås och fönster

Innan du gör en reklamation är det viktigt att du läser igenom denna information:

Som bostadsrättsinnehavare har du alltid ett drift- och skötselansvar för din bostad. Skötselinstruktioner samt underhållsansvar hittar du på hemsidan för just din bostadsrättsförening.

I två år efter godkänd slutbesiktning lämnar vi på GBJ Bygg garantiansvar. Det innebär att vi åtgärdar funktionsfel, sk. ursprungliga fel som uppstått vid byggnationen. Denna garanti omfattar inte fel som beror på normalt åldrande, bristande underhåll, felaktig skötsel eller förslitningar. Om det visar sig att felet inte är ett garantifel utan ett handhavandefel, är det du som ägare av bostaden som står för eventuella utrednings- och åtgärdskostnader som uppkommit.

Fel eller problem som gäller vitvaror skall alltid anmälas direkt till leverantören av vitvaran - se kontaktuppgifter i föregående kapitel, Akuta fel. Bostadsrättsinnehavaren ansvarar själv för denna kontakt.

Reklamation

Reklamationer och fel som inte är akuta anmäler du via vår webbplats. Skanna QR-koden nedan eller gå in via länk i din förenings app eller hemsida.

Webbadress:

<https://www.gbjbygg.se/felanmalan-bostadsratt/>



VIKTIGT! Om det visar sig att felen/felet inte omfattas av GBJ Byggs garantiansvar kommer anmälaren att bli debiterad för eventuella utrednings samt åtgärdskostnader som har uppkommit i samband med händelsen.

Vi bygger bostäder för själ och hjärta



facebook.com/gbjbygg



instagram.com/gbjbygg

GBJbygg.

www.gbjbygg.se

gbjbygg.se