



Adresser, telefonnummer, öppettider

OBS! Under helger och semestertider kan tillgängligheten se annorlunda ut. Se aktuell information på vår hemsida.

Det är endast **ett** telefonnummer till Kundtjänst, 08-626 08 00, som du ska använda när du vill komma i kontakt med oss. E-postadressen är kontakt@sollentunahem.se.

Detta nummer ringer du också när du ska göra en serviceanmälan (felanmälan). Det kan vara fel som rör din lägenhet, förråd, parkeringsplats, gemensamma utrymmen som tvättstugan, trapphuset etc.

Du kan även logga in på vår hemsida under ”Mina sidor” dygnet runt och göra en serviceanmälan.

Om något händer med ditt boende ska du känna dig trygg i att få kontakt med oss och på ett smidigt sätt kunna göra din serviceanmälan och få korrekt återkoppling inom ett arbetsdygn.

Våra öppettider är följande

Huvudkontor och Kundtjänst

Besöksadress: Malmvägen 10 i Tureberg
Postadress: Box 6059, 192 06 Sollentuna
Telefon: 08-626 08 00
E-post: kontakt@sollentunahem.se
Hemsida: www.sollentunahem.se

Öppettider

September - april

måndag - onsdag kl. 07.30-16.00

torsdag kl. 07.30-19.00

fredag kl. 07.30-12.00

Maj - augusti

måndag - torsdag kl. 07.30-16.00

fredag kl. 07.30-12.00

Om inflyttningsdagen är en fredag, är vår reception öppen även 12.00–15.00, men endast för in- och utlämning av nycklar.

Vid akuta fel eller störningar övriga tider – ring Securitas 08-657 64 40.



Välkommen till Sollentunahem!

När får du flytta in?

I ditt hyresavtal står det från vilket datum ditt kontrakt gäller. Du får flytta in (= din tillträdesdag är) från kl. 14.00 denna dag. Observera att om tillträdesdagen infaller på en lördag, söndag, midsommarafton, julafton, nyårsafton eller annan allmän helgdag får du flytta in från kl. 14.00 nästföljande vardag.



Ett exempel: ditt hyresavtal börjar gälla den 1 augusti, som är en lördag. Du får då flytta in från kl. 14.00 måndagen den 3 augusti.

Lägenheten ska vara städad vid din inflyttning

När du flyttar in i din nya lägenhet ska den avflyttande hyresgästen ha gjort en grundlig städning. Likaså ska lägenhetens förråd vara tömt och städat, liksom balkong/uteplats.

I avflyttningsstädningen ingår även att fönstren ska vara putsade, spisen och väggarna bakom spisen ska vara rengjorda etc.

Sollentunahem påpekar för alla avflyttande hyresgäster hur viktigt det är att lämna sin lägenhet väl städad. Tyvärr kan en och annan inflyttande hyresgäst mötas av en ostädad lägenhet. Om du råkar ut för detta ska du inte börja städa själv, utan kontakta först Kundtjänst.

OBS! Om du tar emot lägenhetsnycklarna och flyttar in *innan* tillträdesdagen, kan du inte klaga på städningen till Kundtjänst, utan får acceptera om lägenheten är dåligt städad.

Kontrollera besiktningsprotokollet noggrant

Den lägenhet du flyttar in i övertar du i befintligt skick – såvida inte annat avtalats. Tillsammans med hyresavtalet får du därför en kopia på den lägenhetsbesiktning som redan har gjorts. Eventuella skador och onormalt slitage finns noterade i protokollet, men inte normala förslitningar.



Eventuella skador och onormalt slitage åtgärdas av Sollentunahem, men du kan inte räkna med att få reparerat/målat/tapetserat direkt vid din inflyttning. Självklart lagar vi väsentliga fel direkt (t.ex. en trasig spis), men övriga åtgärder kan dröja mellan tre och sex månader från din inflyttningsdag.

Vi ber dig att noga kontrollera om du har några fel/skador, som inte redan finns noterade i besiktningsprotokollet. När besiktningen gjordes var lägenheten möblerad. Fastighetsvärden, som besiktade lägenheten, kan därför ha missat något. Den avflyttande hyresgästen kan dessutom ha orsakat skador vid sin utflyttning. Kontrollera därför att det t.ex. inte finns sprickor i handfatet.



Om du upptäcker fel i lägenheten, som inte omnämns i protokollet, måste du anmäla dem till din Kundtjänst **senast inom 8 dagar från din tillträdesdag**. Du riskerar annars att bli ersättningsskyldig för någon skada, som den avflyttande hyresgästen är skyldig till, den dagen du själv avflyttar.

Även vid direktbyten utför vi avflyttningsbesiktningar för att kontrollera lägenheternas status.

Kontrakt på lägenhet

Du har nu fått en lägenhet och din anmälan i vår intressebank kommer att avregistreras. Om du vill vara kvar som sökande, måste du registrera dig på nytt via vår hemsida.

Kom också ihåg att du måste uppdatera din intresseanmälan inom 24 månader.

Efter två års boende i din nuvarande bostad får du tillgodoräkna dig ett års extra kötid om du står i intressekön. Läs mer om intressekön på vår hemsida.

Hemförsäkring

En hemförsäkring ger dig ekonomisk trygghet. Inte bara vid inbrott utan även vid vatten-, rök- och brandskada. Vare sig du själv eller någon annan har vållat skadan behöver du en hemförsäkring om något skulle hända. Om din granne orsakar t.ex. en vattenskada i din lägenhet är det din – inte grannens – hemförsäkring, som täcker de extra kostnader som du får på grund av skadan.

Försäkringen betalar dina merkostnader för flyttning och extra bostad under tiden din lägenhet repareras. Det gäller även för dina merkostnader på grund av fukt- och mögelskador. Ingen annan än du (eller ditt försäkringsbolag) kommer att stå för dessa kostnader.



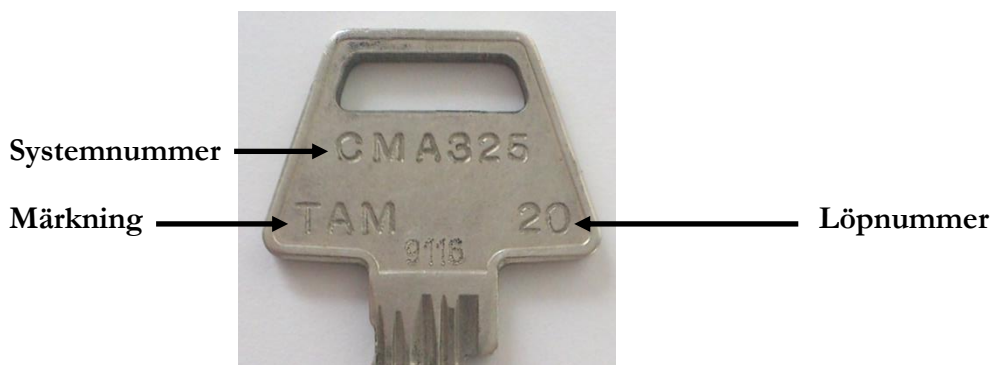


Dina nycklar är något av det viktigaste du har. Var rädd om dem!

När du flyttar in som hyresgäst hos Sollentunahem kommer du att få fyra nycklar till din lägenhet. Var rädd om dessa nycklar. De är något av det viktigaste du har.

Ta kontakt med utflyttande hyresgäst om du vill få nycklarna direkt av den som flyttar ur din nya lägenhet. Då slipper du söka upp oss på flyttdagen, då du säkert har annat att tänka på. Men då måste du skriva under det bifogade kvittot på att du har tagit emot fyra originalnycklar till lägenheten.

Originalnycklarna känner du igen på att det finns siffror instansade.



Om någon av nycklarna har blank yta är det en kopia. I så fall ska den som lämnar lägenheten betala byte av cylinder för att du ska få ett nytt lås och veta att ingen nyckel är på avvägar.

Gör så här om du tar över nycklarna direkt av den som flyttar:

1. Kontrollera att det finns siffror stansade på alla fyra nycklarna och att det är samma siffror. Det är **Systemnummer**, **Märkning** och **Löpnummer** som måste skrivas på kvittot. Detta gäller även **tvättstugenycklar** och **källarnycklar**.
2. Kontrollera att alla fyra nycklarna passar i låset på din ytterdörr.
3. Om detta stämmer: skriv på kvittot, lämna en kopia till den som flyttar, behåll en själv och lämna eller skicka originalet till Uthyrningen på Sollentunahems huvudkontor.

Om någon eller några av nycklarna är blank, ta bara emot en av originalnycklarna och ring till Kundtjänst så fort du kan. Då byter vi snabbt cylinder och du får nya originalnycklar.

Kom ihåg att när du en gång ska flytta måste du lämna tillbaka dina fyra originalnycklar, annars får du betala för ett cylinderbyte.

I de flesta av våra bostadsområden har vi elektroniska nycklar (så kallade Aptus-brickor) till portar, tvättstugor, soprum, m.m.

Du kan få en personlig kod till porten som gäller från kl. 09.00–21.00 om du kontaktar Kundtjänst.





Din fastighetsvärd



Din fastighetsvärd ansvarar för kontakter med hyresgäster, sedvanlig inre fastighetsskötsel med reparationer, gör besiktningar, skriver besiktningsskott, beställer och kontrollerar entreprenörer m.m.

Vem som är fastighetsvärd i din fastighet kan du se på anslag i din port (eller i tvättstugan om du inte har trapphus).

Hemsidan

Sollentunahems hemsida hittar du på www.sollentunahem.se. Här hittar du aktuell information, kan göra felanmälan, boka tvättstuga (i de flesta områdena) och mycket mera.

För att kunna utnyttja alla dessa tjänster måste du först registrera dig som hyresgäst. Det gör du under fliken ”Mina sidor”.



Fel i lägenheten, tvättstugan etc.

Om något inte fungerar som det ska i lägenheten, tvättstugan eller i bostadsområdet i övrigt ringer du Kundtjänst 08-626 08 00. Du kan också göra en felanmälan via Sollentunahems hemsida om du är inloggad som hyresgäst.

Akuta fel nätter och helger

Inträffar ett **allvarligt fel** (vattenläckage, hisstopp etc.) som kräver **omedelbar åtgärd** när fastighetsvärden inte har arbetstid, ska du ringa Securitas på telefon 08-657 64 40.



Observera att felen **måste** vara akuta, såsom vattenläckage, hisstopp eller liknande. Om icke-akuta fel rapporteras och åtgärdas, måste hyresgästen betala en avgift. Är det t.ex. stopp i handfatet är detta inte ett akut fel. Det gäller att själv ställa sig frågan: Vad kan vänta tills fastighetsvärden är i tjänst igen?

Vem betalar reparationen?

Om ett fel i lägenheten beror på normal förslitning är reparationen kostnadsfri. Har du däremot genom vårdslöshet förstört något i lägenheten, tvättstugan etc. får du också stå för kostnaden själv. Fastighetsvärden tar då upp frågan om ersättning *innan* reparationen görs. Är däremot reparationen akut nödvändig görs reparationen omgående – oavsett om Sollentunahem eller hyresgästen ska stå för kostnaden.



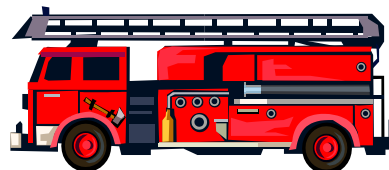
Störningar

Den som bor i flerfamiljshus måste visa sina grannar hänsyn. Det finns visserligen inget exakt klockslag för när det ska vara tyst i huset, däremot gäller regeln att man aldrig ska störa sina grannar – vare sig dagtid eller nattetid.

Sollentunahem har en störningsjour, som störda hyresgäster kan kontakta kvällar och helger. Telefonnummer dit är 08-657 64 40.

Ordning i trapphusen

Trapphuset är en utrymningsväg. Det är inte tillåtet att placera dörmattor, barnvagnar, cyklar eller annat i trapphusen, på grund av säkerhetsskäl. Det är ett krav från brandkår och räddningstjänst, eftersom dessa inte får bli hindrade vid brand, ambulansutryckning etc.



Underhåll

Vi reparerar när det behövs, i stället för att reparera utifrån ett tidsintervall.

Det är fastighetsvärden i ditt område som avgör när reparation, målning eller omtapetsering ska göras.

Dags för nya tapeter?



Om du ska få målat eller tapetserat i din lägenhet, får du en blankett för att välja färg och/eller tapeter.

Vill du ha två olika tapeter i ditt rum och en bård eller en fondtapet går det att få, men du får då själv betala för det. Dessa kostnader ska betalas innan målaren från vår entreprenör gör sitt arbete.

Tapetkataloger och prisuppgifter finns på Sollentunahems kontor, Malmvägen 10 i Tureberg (öppetider finns på vår hemsida).

Vill du måla och tapetsera själv? Det går bra, bara det blir fackmannamässigt utfört och inte är extrema färg- eller tapetval.

Laga själv

Sollentunahem ger gärna tekniska råd om du själv vill åtgärda något i lägenheten. Kontakta Kundtjänst som kan skicka frågan vidare till din fastighetsvärd.



Installera och bygga om

Bygg inte om, flytta inte dörrar, fasta väggskåp m.m. i lägenheten utöver vad hyreslagen och Sollentunahem medger. Anslutningar till Sollentunahems ledningsnät ska utföras av behörig installatör. Det gäller t.ex. när disk- och tvättmaskin ska installeras och det saknas ”förberett” uttag för el, vatten och avlopp.



Sätter du in en spisfläkt ska den vara av typen kolfilterfläkt. Kolfilterfläktar är inte heller tillåtna överallt, beroende på hur ventilationen är konstruerad i huset. Installerar du en felaktig fläkt förstörs ventilationen för husets övriga hyresgäster. Hör därför med Kundtjänst innan du ”kompletterar” köksventilationen.

Du har personligt ansvar för de vatten- och elinstallationer av t.ex. diskmaskin som du eventuellt har ombesörjt. Anlita alltid en installatör med behörighet.

Låt inte vattenslangen till disk- eller tvättmaskin stå under ständigt tryck. Stäng säkerhetsventilen när du inte tvättar eller diskar. Kontrollera regelbundet att det inte läcker – titta även under och bakom maskinerna. Det är inte tillåtet att installera tvättmaskin i köket, utan endast i bad- och duschrum med golvbrunn.

Parabolantenn



Tänk på att egen parabolantenn inte får monteras på fasaden, utan bara invändigt på balkongen (innanför räcket så att antennen inte sticker fram) i våra fastigheter. Eventuella skador på balkongen efter montering ska lagas om du flyttar. Kontakta alltid Kundtjänst innan du sätter upp en parabolantenn på balkongen.

Extrautrustning i lägenheten

All extrautrustning såsom persienner, heltäckningsmattor, spegelväggar etc. är en affär mellan dig och den avflyttande hyresgästen. Sollentunahem ansvarar bara för utrustning som tillhör företaget.

Om du själv monterar extrautrustning eller gör förändringar i lägenheten är du skyldig att återställa lägenheten i ursprungligt skick när du flyttar. Kontakta Kundtjänst om du har några frågor.

Utelåst?

Sollentunahem har ingen huvudnyckel eller extra nyckel till din lägenhet. Om du blir utelåst måste du anlita en låsfirm och själv betala för kostnaden.

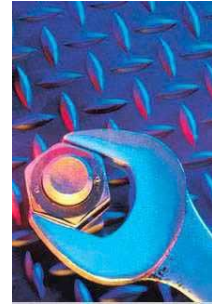




Tillträde till lägenhet

Ibland gör Sollentunahem besiktningar i lägenheterna för att t.ex. kontrollera ventilation, vattenkranar etc. Du får alltid en meddelande från oss om sådana besiktningar ska ske och du är skyldig att då ge oss tillträde till lägenheten.

Enligt hyreslagen har hyresvärden rätt till tillträde till alla lägenheter för att t.ex. inspektera ventilation, el, vatten och avlopp eller utföra nödvändiga förbättringsarbeten. Hyresgästerna är alltså skyldiga att se till att Sollentunahem (eller företagets anlitade entreprenör) får möjlighet att utföra sitt arbete.



Om fastighetsvärden behöver tillträde till din lägenhet, och du inte har möjlighet att vara hemma, måste du lämna nyckel/nycklar till din lägenhet i din låsbara nyckeltub i dörren.

I vissa av våra områden kan ytterdörren låsas i serviceläge, enligt särskild information på dörrkarmen i lägenheten.

Naturligtvis går vi inte in i någon lägenhet utan hyresgästens medgivande, annat än i en ren katastrofsituation (och då med hjälp av låssmed, polis, brandkår etc.).

Skadedjur



Upptäcker du skadedjur i lägenheten anmäler du det till saneringsfirman som Sollentunahem anlitar. Telefonnummer finns i porten (eller i tvättstugan). Berätta att du är hyresgäst hos Sollentunahem. Saneringen kostar dig ingenting. Tänk på att ju snabbare du anmäler till saneringsfirman, ju enklare blir det för dig när lägenheten ska saneras.

Sollentunahem tillhandahåller inte evakueringslägenhet under skadedjurssaneringen.

Brandvarnare

Brandvarnare finns i alla Sollentunahems lägenheter. När det är dags att byta batteri, eller om du får problem med batteriet, kontaktar du Kundtjänst.

Brandvarnaren tillhör lägenheten och får inte monteras ned vid avflyttning.

Bredbandsanslutning i alla lägenheter

Sollentunahem erbjuder alla hyresgäster snabb internetuppkoppling. Vi är anslutna till SEOM (Sollentuna Energi & Miljös) fibernät. I våra nyare bostadsområden kan annan teknik förekomma. För närmare information, kontakta SEOM, telefon 08-623 88 00, eller gå in på deras hemsida www.seom.se.





Sopsortering



Det gröna hemmet

I de flesta av våra bostadsområden finns återvinningsrum för sopor. På vår hemsida finns en checklista för hur du ska sortera soporna.

Parkering

Du som är hyresgäst kan hyra parkeringsplats i ditt bostadsområde. Mer information om våra parkeringar finns på hemsidan.



Betala hyran

Hyran ska betalas punktligt varje månad och vara Sollentunahem tillhanda senast sista vardagen i månaden innan. Ett exempel: hyran för maj månad ska finnas på Sollentunahems konto senast den 30 april.



Du måste betala hyran även om du av någon anledning inte har fått någon hyresfaktura.

Har inte hyran betalats i tid, skickar Svea Inkasso ett krav med en inkassoavgift.

Hyresavtalet kan sägas upp om hyresinbetalningen dröjer mer än två vardagar efter förfallodagen. Avtalet kan också sägas upp vid flertalet sena hyresbetalningar, även om det bara är några dagars försening.

Betala via autogiro eller e-faktura

Ett enkelt sätt att betala hyran är att använda sig av autogiro. Du hittar en ansökningsblankett på vår hemsida.

Om du är Internetbankskund är det allra smidigast att betala hyran via e-faktura. Enklast anmäler du dig direkt till din Internetbanks hemsida.

Ansökan görs för Sollentunahem, oavsett vilket bolag (Sollentuna fastigheter 1, 2, 3) din fastighet tillhör.



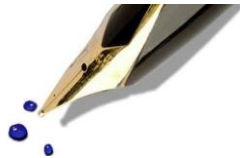
Andrahandsuthyrning

Det är inte tillåtet att hyra ut lägenheten i andra hand utan Sollentunahems skriftliga medgivande. Ansökningsblankett finns på vår hemsida. Tillstånd om uthyrning i andra hand måste alltid begäras i förväg och lämnas endast för kort tid, högst ett år. ”Synnerliga skäl” måste finnas om tillstånd ska ges, t.ex. tillfälliga studier på annan ort. Skälet ska kunna styrkas med t.ex. antagningsbevis.



Hyresrätten kan förverkas vid otillåten andrahandsuthyrning. Det gäller även för garage- och parkeringsplatser.

Om du säger upp din lägenhet får **inte** andrahandshyresgästen överta ditt kontrakt när uthyrningsperioden är slut, oavsett hur lång period andrahandsuthyrningen har pågått.





Tvättstuga

Bokning och tvättider

Det är omöjligt att här redovisa vilka tvättider, torktider etc. som gäller i just din tvättstuga. Det finns många varierande tvättider i de olika bostadsområdena. I din tvättstuga finns det anslag om vilka tider som gäller där.



Tvättid bokar du antingen med en bokningscylinder eller direkt på en bokningsskärm (det är skilda system i de olika tvättstugorna). De flesta tvättstugor kan du även boka via vår hemsida.

Viktigt att städa efter sig!

Det är viktigt att du städar efter dig i tvättstugan. Torktumlarens filter ska vara tömt, alla maskiner avtorkade och golvet rent.

En annan viktig regel är att respektera de bokade tvättiderna. Vad som gäller hos dig finns anslaget i din tvättstuga.

Tvätta inte bygelbehåar i tvättmaskin, inte ens i särskild tvättpåse. Byglarna lossnar lätt under tvätten. Lösa byglar har sönder tvättmaskinen och en dyrbar reparation blir följden.

Mattor och andra grova textilier ska tvättas i grovtvättmaskin.

Överdosera inte! I Sollentuna har vi mjukt vatten i våra kranar. Följ noga doseringsanvisningen för tvätt i mjukt vatten. Att dosera rätt mängd tvättmedel sparar miljön. Att överdosera ger också sämre tvätteffekt.

Ett litet tips om tvättmaskinens lucka inte kan öppnas efter avslutad tvätt: Väldigt ofta får våra fastighetsvärdar och vår jour en felanmälan om tvättmaskinsluckor som inte går att öppna. Men det finns ett knep – oftast hjälper det att göra så här:

- Försäkra dig först om att tvätten verkligen är klar, så att du inte försöker öppna tvättmaskinsluckan innan tvättprogrammet har gått klart.
- På väggen bakom tvättmaskinen sitter en huvudströmbrytare till maskinen. Slå av den.
- Vänta 15 minuter med avstängd huvudströmbrytare. Därefter sätter du på strömbrytaren igen.
- Gör nu ett försök att öppna tvättmaskinens lucka.

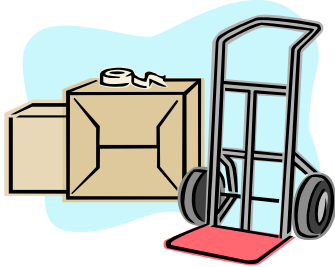
Fel i tvättstugan

Vid fel i tvättstugan är det bra om du anmäler felet så snart som möjligt till Kundtjänst 08-626 08 00. Sätt gärna en lapp på den maskin som du har felanmält, så att nästa hyresgäst vet att den är trasig – men felanmäld. I de flesta tvättstugor finns färdiga anslag, som du kan placera på den trasiga maskinen.



Byta lägenhet?

Får du en ny lägenhet genom Sollen tunahems intressekö ska du vara medveten om att du har tre månaders uppsägningstid på din gamla lägenhet.



Om du vill byta lägenhet direkt med en annan hyresgäst går det oftast bra. En av förutsättningarna är att Sollen tunahem kan godkänna den nya hyresgästen. Ansökningsblankett finns på vår hemsida.

Du måste ha bott i minst två år i din nuvarande bostad innan du kan göra ett direktbyte. I samband med direktbyten kommer vi att utföra avflyttningsbesiktningar som vanligt för att kontrollera lägenheternas status.

Överlåtelse av kontrakt

I vissa fall kan ett hyreskontrakt överlåtas till en annan person. Det gäller t.ex. vid separation och dödsfall. Kontakta Kundtjänst, som har ansökningsblankett och som kan informera om gällande regler. Du kan också ladda hem blanketten via vår hemsida.

Uppsägning och avflyttning

Alla hyresavtal (lägenheter, garage- och parkeringsplatser, lokaler och förråd) är skriftliga. För lägenheter gäller hyresavtalet ”tills vidare”. Avtalet gäller därmed så länge inte någon av parterna säger upp det.

Uppsägningstiden för lägenheter är enligt hyreslagen minst tre månader räknat från det månadsskifte, som kommer närmast efter uppsägningdagen. Sägs t.ex. ett hyresavtal upp den 20 mars räknas uppsägningen från den 31 mars. Avtalet upphör alltså att gälla den 30 juni. Avflyttningen ska vara klar och nycklarna inlämnade senast kl. 12.00 dagen därpå, i det här exemplet den 1 juli (om detta är en vardag).

Vid dödsfall är uppsägningstiden endast en månad räknat från närmast kommande månadsskifte – förutsatt att lägenheten sägs upp inom en månad efter dödsfallet.

Din fastighetsvärd gör en avflyttningsbesiktning i din lägenhet. Eventuella skador och onormalt slitage noteras i ett protokoll och dessa kostnader kommer i förekommande fall att debiteras dig. Vid debitering tar vi naturligtvis hänsyn till hur gamla tapeterna, golven etc. är.

Om du vill får du själv åtgärda det som fastighetsvärden anmärkt på (t.ex. tapetsera om ett rum med skadade tapeter). Men kom då ihåg att kontakta Kundtjänst och meddela detta, så att en ombesiktning kan göras när ditt arbete är slutfört.

Nycklarna till din lägenhet, tvättstugan etc. ska överlämnas senast kl. 12.00 dagen efter att ditt hyresavtal upphör att gälla. Du kan också komma överens med den inflyttande hyresgästen om att lämna nycklarna direkt till denne. Annars lämnar du dem till vår reception på Malmvägen 10 i Tureberg.



Städning

Vid avflyttningen är det viktigt att du lämnar lägenheten välstädad. Lägenhetens förråd ska vara tömt och städat, liksom balkong/uteplats. I avflyttningsstädningen ingår även att fönstren ska vara putsade, spisen och väggarna bakom spisen ska vara rengjorda etc. Det gäller även om lägenheten ska renoveras efter avflyttningen.

