

Välkommen till Sollentunahem!

Vi är den största hyresvärden i Sollentuna kommun med drygt 4 600 hyreslägenheter. Vi finns i hela kommunen och erbjuder lägenheter från 1950-tal till 2020-tal. Vi arbetar för att erbjuda hållbart boende för olika behov och skapa trygga boendemiljöer där människor trivs och vill bo.

Sollentunahem är ett aktiebolag som ägs helt av Sollentuna Stadshus AB, som i sin tur ägs helt av Sollentuna kommun.

Med denna information vill vi ge dig som är hyresgäst hos oss svar på de frågor som du kan ha när du flyttar in eller ut hos oss.





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 till 16.00 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 till 16.00 nästföljande vardag.

Om inflyttningsdagen är en fredag, ber vi dig se våra öppettider på www.sollentunahem.se.

Adresser, telefonnummer och öppettider

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

Behöver du göra en felanmälan är det smidigast om du loggar in på vår hemsida under "Mina sidor". Där kan du göra en felanmälan dygnet runt. Vi återkopplar inom ett arbetsdygn.

Det kan handla om fel som rör din lägenhet, förråd, parkeringsplats, gemensamma utrymmen som tvättstugan, trapphuset etc.

Vill du ringa till oss när du Kontaktcenter på 08-626 08 00 E-postadressen är kontakt@sollentunahem.se.

Huvudkontor och Kontaktcenter

Besöksadress: Turebergs Torg 1 i Sollentuna

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. 09.00-19.00

fredag kl. 07.30-12.00

Maj - augusti

måndag – onsdag kl. 07.30-16.00

torsdag kl. 09.00-16.00

fredag kl. 07.30-12.00

Våra journummer när vi inte har öppet:

Vid allvarliga akuta fel övriga tider (hisstopp, vattenläckage etc.)

– ring 08-550 004 14

Vid akuta störningar övriga tider (höga ljud och störande händelser)

– ring 08-550 004 00.



Lägenhetens skick när du flyttar in

När du flyttar in i din nya lägenhet ska den hyresgäst som bodde där före dig ha gjort en grundlig städning. Likaså ska lägenhetens förråd vara tömt och städat, liksom balkong/uteplats.

I flyttningsstädning ingår även att fönstren ska vara putsade, spisen och väggarna bakom spisen ska vara rengjorda etc. Du som flyttar kommer att få en broschyr vid besiktningen som görs vid avflyttning.

Sollentunahem påpekar för alla hyresgäster som flyttar ut hur viktigt det är att lämna sin lägenhet väl städat. 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 Kontaktcenter.

Det är viktigt att du anmäler direkt på inflyttningsdagen om lägenheten är ostädad!

Kontrollera besiktningsprotokollet noggrant

Den lägenhet du flyttar in i övertar du i befintligt skick – såvida inte annat avtalats. Till sammans 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.

Om det finns underhållsåtgärder beskrivna i besiktningsprotokollet åtgärdar Sollentunahem detta efter inflyttning. Självklart lagar vi väsentliga fel till exempel en trasig spis direkt.

Kontrollera lägenhets skick

Vi utför servicebesök i alla lägenheter före inflyttning för att säkerställa att lägenheten och städningen är godkänd.

När du flyttar in har du 8 dagar på dig att anmäla synpunkter på lägenhetens skick via blanketten du fått som bilaga. Blanketten ska sedan mejlas till besiktning@sollentunahem.se. Märk mejlet med ditt objektsnummer.

Exempel på synpunkter kan vara hål i väggar, repor på parkettgolv eller andra skador som inte är av akut karaktär men som saknas i besiktningsutlåtandet. Akuta skador hanteras som vanligt via felanmälan.

Du som flyttar in i en nybyggd lägenhet

Du som flyttar in i en helt nybyggd lägenhet där ingen hyresgäst har bott före dig, hämtar du dina nycklar hos en av våra medarbetare som finns i eller i närheten av det nya huset på inflyttningsdagen. Medarbetaren passar också gärna på att visa dig runt denna dag, så att du får bekanta dig med fastigheten och till exempel hittar till tvättstuga och miljöstuga. I samband med att du flyttar in får du det informationsmaterial som du läser just nu, och information om utrustningen i din lägenhet, som kylskåp, frys och spis. Efter några veckor får du även en enkät där vi ber dig svara på några enkla frågor om hur du upplever din lägenhet och hur inflyttningen gick.

Självklart ska allt vara helt och rent när du flyttar in. Om du upptäcker fel eller upplever att lägenheten är ostädad, ber vi dig att inte åtgärda själv utan dokumentera gärna det som du



har reagerat på med foto, så blir det lätt för oss att förstå varandra när kvartersvärden besöker dig första veckan efter inflyttning och går igenom eventuella fel med mera.

Vi har som rutin att göra en besiktning av den nya lägenheten efter cirka två år, för att säkerställa att allt är som det ska och att inga fel har uppstått.

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

Hemförsäkring

En hemförsäkring ger dig ekonomisk trygghet och är ett krav i ditt hyreskontrakt. 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 till exempel orsakar 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.

Var rädd om dina nycklar - de är något av det viktigaste du har!

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

Nycklar ska **alltid** kvitteras ut via vår reception på Kontaktcenter. Tänk på att det även gäller vid lägenhetsbyte mellan två hyresgäster.

Kom ihåg att när du en gång ska flytta måste du lämna tillbaka dina 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 och andra gemensamma utrymmen. Om du tappar bort en sådan bricka debiteras du för en ny.

Du kan också få en personlig kod som komplement till din Aptus-bricka som gäller mellan 09.00 och 21.00. Övriga tider fungerar endast din Aptus-bricka som dörröppnare.

Din kvartersvärd

Kvartersvärden ser till att det är helt, rent och snyggt i fastigheten och att kvarteret känns tryggt och trivsamt.

Vem som är kvartersvärd 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, kan du göra en felanmälan via hemsidan om du är inloggad som hyresgäst. Eller så ringer du till Kontaktcenter 08-626 08 00.

Akuta fel nätter och helger

Inträffar **ett allvarligt fel** som kräver **omedelbar åtgärd** som skada på människa eller fastighet när kvartersvärden inte har arbetstid, ska du ringa vårt journummer som står på sidan 2 i detta dokument.

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 till exempel stopp i handfatet är detta inte ett akut fel. Det gäller att själv ställa sig frågan: Vad kan vänta tills kvartersvärden är i tjänst igen?

Vem betalar reparationen?

Har du genom vårdslöshet förstört något i lägenheten, tvättstugan eller annat gemensamt utrymme får du stå för kostnaden själv. Kvartersvärden 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 flerbildshus 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 – oavsett tidpunkt.

Sollentunahem har en störningsjour, som störda hyresgäster kan kontakta kvällar och helger. Se sidan 2 i detta dokument där telefonnumret står.

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 eller ambulansutryckning.



Underhåll

Önskar du en underhållsbesiktning? Skapa då ett ärende på vår hemsida under ”Mina sidor”. Det är Sollentunahem som avgör när reparation, målning eller omtapetsering ska göras.

Dags för nya tapeter?

Om du önskar få en underhållsbesiktning av din lägenhet ska du skapa ett ärende på vår hemsida under Mina sidor. Du kan också ringa till vårt Kontaktcenter. Därefter kommer du bli kontaktad av en projektledare som hjälper dig vidare.

Om du ska få målat eller tapetserat i din lägenhet, får du en blankett för att välja färg och/eller tapeter som du sedan lämnar till Kontaktcenter som registrerar ditt ärende. Tänk på att beställningstiden kan variera.

Tapetkataloger och prisuppgifter finns på Sollentunahems kontor, Malmvägen 10 i Tureberg. Se öppettider på sid 2 i detta dokument.

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

Installera disk- eller tvättmaskin

Du har personligt ansvar för de vatten- och elinstallationer av till exempel diskmaskin och tvättmaskin som du eventuellt har installerat. 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. Du behöver själv laga eventuella monteringskador på balkongen efter montering om du flyttar. Kontakta alltid Kontaktcenter innan du sätter upp en parabolantenn på balkongen.

Extrautrustning i lägenheten

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

Utelåst?

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



Tillträde till din lägenhet

Ibland gör Sollentunahem besiktningar i lägenheterna för att till exempel kontrollera ventilation och vattenkranar. Du får alltid ett 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 till exempel inspektera ventilation, el, vatten och avlopp eller utföra nödvändiga förbättringsarbeten. Hyresgästen är alltså skyldig att se till att Sollentunahem (eller vår anlitade entreprenör) får möjlighet att utföra sitt arbete.

Naturligtvis går vi inte in i någons lägenhet utan hyresgästens medgivande, annat än i en ren katastrofsituation och då med hjälp av lässmed, polis eller brandkår.

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 är kostnadsfri. Tänk på att ju snabbare du anmäler till saneringsfirman, desto 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 Kontaktcenter.

Brandvarnaren tillhör lägenheten och får inte monteras ned om du flyttar.

Bredbandsanslutning och elnätsavtal i alla lägenheter

Sollentunahem erbjuder alla hyresgäster snabb internetuppkoppling. Vi är anslutna till SEOM, Sollentuna Energi & Miljö, 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. Vad gäller elnätsavtal meddelar Sollentunahem till SEOM när du flyttar in och när du säger upp ditt hyresavtal när du flyttar.

Sopsortering

I våra återvinningsrum/soprum finns planscher som visar hur du sorterar på ett miljöriktigt sätt.

Parkering

Du som är hyresgäst kan hyra parkeringsplats i ditt bostadsområde. Mer information om våra parkeringar finns på hemsidan. När du hyr en parkeringsplats är du skyldig att ansvara för skötseln. Det kan exempelvis vara att du själv snöröjer på parkeringsplatsen. Hyr du en garageplats är det inte tillåtet att förvara saker på platsen, utöver fordonet, på grund av brandrisken.



Betala hyran

Hyran ska betalas punktligt varje månad och vara Sollentunahem tillhanda senast sista vardagen i månaden före. 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 Sollentunahem via Svea Inkasso ett inkassokrav med en tillkommande avgift.

Ditt hyresavtal kan sägas upp vid flertalet sena hyresbetalningar, även om det bara är några dagars försening.

Betala via e-faktura eller autogiro

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

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

Ansökan görs för Sollentunahem och de bolag vi förvaltar. Kom ihåg att säga upp autogiro om du flyttar.

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, till exempel tillfälliga studier på annan ort. Skälet ska kunna styrkas med till exempel antagningsbevis.

Hyresrätten 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

För att veta vilka tvättider och torktider som gäller i just din tvättstuga finns det anslag om vilka tider som gäller där.

De flesta tvättstugor kan du boka via vår hemsida.

För några tvättstugor bokar du antingen med en bokningscylinder eller direkt på en bokningsskärm (det är skilda system i de olika tvättstugorna).

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 kan förstöra tvättmaskinen med en dyrbar reparation som följd.

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.

Oftast hjälper det att göra så här om tvättmaskinens lucka inte kan öppnas efter avslutad tvätt:

- Försäkra dig först om att tvätten verkligen är klar, så att du inte försöker öppna tvättmaskinens lucka 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.



Byta lägenhet?

Får du en ny lägenhet genom Sollentunahems 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 är en förutsättning att Sollentunahem godkänner bytet på grund av beaktansvärda skäl. Ansökningsblankett finns på vår hemsida.

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

Överlåtelse av kontrakt

I vissa fall kan ett hyreskontrakt överlåtas till en annan person. Det gäller till exempel vid separation eller dödsfall. Du kan ladda hem blanketten via vår hemsida eller kontakta Kontaktcenter, som har ansökningsblankett och som kan informera om gällande regler.

Uppsägning och avflyttning

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.

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

Sollentunahem 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 vi anmärkt på (till exempel tapetsera om ett rum med skadade tapeter). Reparationen måste vara fackmannamässigt utförd för att bli godkänd. Kom då ihåg att kontakta Kontaktcenter och meddela detta, så att en ombesiktning kan göras när ditt arbete är slutfört.

Lägenhetsnycklar vid uppsägning

Samtliga originalnycklar, brickor och nycklar gällande lägenhet, tvättstuga, garage och förråd lämnas till oss senast klockan 12.00 den första vardagen efter att ditt hyreskontrakt gått ut till Sollentunahems Kontaktcenter, Turebergs Torg 1. Vill du lämna in dina nycklar tidigare går det bra, våra öppettider hittar du på vår hemsida.

Saknar du någon av dina originalnycklar ber vi dig kontakta Sollentunahems Kontaktcenter och beställa ett cylinderbyte som du blir debiterad för.



Städning när du flyttar

När du flyttar är det viktigt att du lämnar lägenheten välstädad. Lägenhetens förråd ska vara tömt och städad, liksom balkong/uteplats. I avflyttningsstädningen ingår även att fönstren ska vara putsade, spisen och väggarna bakom spisen ska vara rengjorda etc. Du som flyttar kommer att få en broschyr vid besiktningen som görs vid avflyttningen.

Det gäller även om lägenheten ska renoveras efter flytten.