

# Reklamasjoner

Før en reklamasjon sendes er det svært viktig at man setter seg godt inn i informasjonen i brukerhåndboken/FDV.

## Hva er en reklamasjon?

Befaringer i form av ferdig- og overtakelsesbefaring, er til for å avdekke synlige feil og mangler i leiligheten, som ikke ligger innenfor toleransenivå hva gjelder gjeldene forskriftskrav, samt en innføring i generell bruk og funksjonalitet av leiligheten. Etter at overtakelsesbefaring og signering av protokoll er utført av kjøper, vil all risiko hva gjelder overflater og inventar overføres til kjøperen. Etter at leiligheten er overtatt vil reklamasjonstiden begynne å løpe. En reklamasjon gjelder hovedsakelig skjulte feil og mangler i leiligheten, samt funksjonalitet av strøm, vann, ventilasjon og varme. Det kan ofte være vanskelig å vite hva som er en berettiget reklamasjon og hva som ikke er det. For å redusere antall henvendelser har vi gjengitt de mest vanlige «reklamasjonene» Peab mottar, som ikke er berettigede reklamasjoner:

- Justering av kjøkkenskapdører, hengsler, etc. Disse justerer man enkelt selv ved behov, hvilket inngår i et normalt vedlikehold.
- Defekte lyspærer må man bytte selv.
- Løse skruer på dørhåndtak, låser, smøring av dører og låser som knirker osv.
- Svinn og setningssprekker, samt sprekker som er en følge av naturlig krymping i og mellom materialer (omfatter generelt de aller fleste sprekker på vegger, tak etc.).
- Manglende varme i radiator. (se FDV og kommende info.skriv vedr. sentralvarme)
- TV/internett har sluttet å fungere. (Her må man som beboer selv kontakte Canal digital)
- Det vises for øvrig også til kjøpekontraktens punkter.

Øvrige spørsmål og henvendelser rundt bygget bes rettet til styret i sameiet som sitter på all nødvendig informasjon vedrørende forvaltning, drift og vedlikehold. Dersom sameiet ikke har mulighet til å besvare dine spørsmål kan sameie sende ikke-kritiske-beboer spørsmål samlet til Peab den 14 og 28 i hver mnd. Kritiske spørsmål er Peab behjelpelige med å besvare fortløpende.

## Hvordan reklamere?

Dersom man mener det foreligger en reklamasjon skal varslings av dette skje skriftlig ved bruk av vedlagt reklamasjonsskjema (se vedlegg). Innsendte reklamasjoner der skjema ikke er komplett utfyllt blir ikke behandlet og vil være å anse som ikke mottatt fra Peab sin side. I den forbindelse håper vi på forståelse for at reklamasjoner eksempelvis meldt pr. sms, telefon, fax eller via epost uten utfyllt reklamasjonsskjema, ikke vil bli behandlet eller formelt ansett som mottatt.

Alle henvendelser til Peab vedr. felles arealer (bod, trapp, garasje, osv.) skal man som beboer **kun** melde til sameiet, som igjen reklamerer til Peab. Reklamasjoner på forhold utenfor beboers leilighet fra beboere direkte vil med andre ord ikke bli behandlet.

**Utfylt reklamasjonsskjema sendes fortrinnsvis pr. epost: (se vedlagte eksempler og skjema)**

Epost adresse: [byggservice@peab.no](mailto:byggservice@peab.no)

Emne i eposten: «Dagens dato (eks. «140216, Reklamasjon Haugerudåsen»

Utfylt reklamasjonsskjema legges ved eposten, enten ved hjelp av at man skanner det inn eller ved at man tar bilde av skjemaet med telefonen. Reklamasjoner bør inneholde all nødvendig informasjon, samt gjerne et bilde av forholdet dersom dette er mulig.

Dersom man ikke har epost må reklamasjonen også sendes til:

Peab AS

v/ Byggservice

Postboks 93 Røa

0701 Oslo

Merk konvolutten: «Reklamasjon Haugerudåsen»

Vær oppmerksom på at det kan være behandlingstid på reklamasjoner. Vi forsøker selvfølgelig og hjelpe så raskt som mulig.

**Kritiske/akutte skader/mangler og feil:**

Ved akutte kritiske mangler er det viktig at man som beboer foretar skadebegrensende tiltak selv som første instans.

Eksempelvis ved en eventuell akutt vannlekkasje må: **1.** hovedkran stenges, **2.** autorisert rørlegger firma kontaktes omgående, **3.** sameiets styre og forsikring varsles. Peab skal også kontaktes, men det blir i andre-rekke, etter at skadebegrensede tiltak er utført.