

# Credentias Kundservice

## FELANMÄLAN UNDER GARANTITIDENS FÖRSTA TVÅ ÅR.

**ATT FLYTTA IN I EN NY BOSTAD** från Credentia ska vara lätt och bekymmerslöst. Men det kan uppstå fel som behöver åtgärdas. Här hittar du all information om vem du ska kontakta och hur. När vi mottagit din felanmälan kontakter vi dig för att boka in ett servicebesök eller för att ge dig mer information. Det är viktigt att du anger din bostadsrättsförening, adress, lägenhetsnummer, namn och kontaktuppgifter för att vi ska kunna hantera ditt ärende så snabbt som möjligt.

Vem som ska ta emot er felanmälan beror på vilken typ av fel som uppstått. Om något inträffar på funktioner i er bostad kan ni under garantitidens första två år kontakta Credentias Kundservice. Det gör ni via Boportalen. Därefter gör ni eventuella felanmälningar till er styrelse.

### BOPORTALEN

Gör din felanmälan i Boportalen. Dina inloggningsuppgifter till Boportalen är samma som när du tidigare gjorde dina tillval. <https://credentia.libitum.cloud/>

### VITVAROR

Vid fel på vitvaror i bostaden kontakta er vitvaruleverantör direkt. Uppge alltid vad felet är samt namn, adress, telefon, produktnummer.

|                        |                  |               |
|------------------------|------------------|---------------|
| BHS Hushållsapparater; | Allmänna frågor: | 08-734 12 00  |
|                        | Service:         | 0771-11 22 77 |

### TV, TELEFONI & INTERNET

Om ni får problem med TV-, telefoni- eller internetanslutning och inte finner en lösning under fliken "Tv, telefoni & dator" kontakter ni er tjänsteleverantör.

### HISS

Vid fel på hissen, kontakta KONE på 0771-50 00 00.

### JOUR

Vid akuta jourfall efter öppettiderna kontakter ni Sweax på telefon: 08-564 21 610

Jour bör endast kontaktas vid akuta tillfällen, exempelvis:

- Vid fel eller haveri där det finns risk för följdskador (exempelvis vid vattenläckage).
- Vid andra brådskande fall, exempelvis om värmeanläggningen inte fungerar vintertid.

OBS!

Observera att jouruttryckning för icke akuta fel, debiteras den som anmält felet.

Om ni själv orsakat felet (t.ex. stopp i avloppet) blir ni betalningsskyldig.