

Kjære beboer/e,

Ved overtagelsen av deres bolig fikk dere Vedlagt Forvaltning-, Drift-, og Vedlikeholds-dokumentasjon (FDV), og her finner du nyttig informasjon om vedlikeholdsrutiner, fargekoder, leverandører, kontaktliste, teknisk godkjenning, reklamasjoner, elektriske installasjoner, produkt dokumentasjon mm.

Dette er nye boliger med høy standard og derfor ligger det meste av tekniske føringer skjult i veggene. Det er særdeles viktig å sette seg inn i FDV informasjonen. Det er flere ting som krever periodisk vedlikehold og kontroll. Bli ikke FDV instruksene fulgt så kan kvaliteten på produktet forringes raskere enn forutsatt. Konsekvensen av unnlattelse kan i ytterste konsekvens medføre at garantien på produktet ikke blir gjeldene og du som eier blir økonomisk skadelidende.

Les gjennom dokumentene på boligmappa.no for å sette dere ytterligere inn i viktige opplysninger ved deres nye bolig.

Disse dokumentene er først tilgjengelig når din bolig er tinglyst på deg.

Med hilsen

Moelven Byggmodul Hjellum AS



Gode rom

Moelven ByggModul Hjellum AS, Ryllikvegen 50, 2322 Ridabu, Norway,

Nettside: www.moelven.com **E-post:** ettermarkedbolig@moelven.no

Reklamasjon og 1-årsbefaringen

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

Entreprenøren har krav på å ha en rasjonell drift ved utbedringer av mangler/ reklamasjoner som fremsettes etter overtagelse. Innmeldte saker registreres fortløpende. Det blir deretter gjennomført en samlet utbedring i etterkant av ettårsbefaringen. Reklamasjoner må allikevel fremsettes fortløpende, og uten opphold.

Reklamasjoner må fremsettes skriftlig inne i vårt reklamasjonssystem: <http://claims.moelven.com>

Konsekvensen av å unnlate innmelding er at kravet kan avvises som for sent fremsatt.

Det kan selvsagt oppstå situasjoner som er tvingende nødvendig å utbedre umiddelbart. Eksempel på dette kan være en vannlekkasje. Dette må meldes umiddelbart til oss på tlf: 415 92000

1-årsbefaringen er til for å avdekke bygg-tekniske feil og mangler som har oppstått etter overtakelse av leiligheten, og som ikke ligger innenfor toleransenivå hva gjelder gjeldende forskriftskrav. Etter signering av overtakelsesprotokoller utført av kjøper, vil all risiko for overflater og inventar overføres til kjøperen. Fra det tidspunkt leiligheten er overtatt begynner reklamasjonstiden å løpe.

En reklamasjon gjelder hovedsakelig skjulte feil og mangler, samt av funksjonalitet av teknisk anlegg og installasjoner. Vi gjør oppmerksom på at utrykning av teknisk personell på saker som ikke er reklamasjon, kan bli viderefakturert kunde.

Feil som oppstår som følge av slitasje, feil bruk, uforsvarlig eller unormal bruk, eller feil som skyldes mangelfullt vedlikehold er ikke reklamasjonsberettiget.

På neste side finner du en samling med «ofte stilte spørsmål» som vi ser nytten av å opplyse om. I tillegg får du tildelt en del av dokumentasjonen fra den enkelt leverandør flytskjemaer for feilsøking og tilsvarende ofte stilte spørsmål.

Finner du ikke svar på det du lurer på er du velkommen til å ta kontakt med oss på

<http://claims.moelven.com>

Her melder du inn reklamasjoner og eventuelle spørsmål du måtte ha.

Ofte stilte spørsmål

Kan vi demontere/ gjøre om konstruksjonen?

Hvis dere vil demontere/gjøre om noe i konstruksjonen av leiligheten, henvende dere gjerne til vår ettermarkedsavdeling på mob: 415 92000 for rådføring.

Kan jeg henge noe på veggene ?

Når dere henger opp noe på veggene, anbefales ikke bruk av skruer lengre enn 25mm. Der det er gipsplater på veggene, anbefales beregnede plugger før skruing (spør de på byggevaren om du er usikker). Skal dere henge opp noe som er tungt bør dette festes på stendere. Da kan dere bruke lengre skruer opptil 50mm.

Waterguarden er utløst hva gjør jeg ?

For å unngå større skader som følge av vannlekkasjer, er det montert Waterguard sensorkabler i sokkel på kjøkkenbenk og i teknisk førings-sjakt. Disse er koblet til magnetventiler som stenger vanntilførsel til leiligheten, ved fuktpåvisning – alarm vil da høres fra vannskap i himling på bad, og rød lampe lyser. Dersom alarm utløses må leiligheten sjekkes for faktisk vannlekkasje. Ved konstatering av falsk alarm, trykk reset-knappen på Adapteret i vannskap baderomshimling for å nullstille systemet.

Hvordan bruker man ventilasjons aggregatet?

Boligmappa inneholder alt av FDV (Forvaltning, drift og vedlikehold) dokumentasjon. Under kapittelet om ventilasjon finner du brukerveiledningen fra leverandøren. Finner man ikke svar i brukerveiledningen, eller det er mistanke om feil på aggregatet, kan man kontakte leverandøren direkte. Telefonnummeret finnes i leverandør oversikten i denne permen.

Aggregatet signaliserer filterbytte. Hva må jeg gjøre?

I ventilasjons aggregatet sitter det et filter som filtrerer og renser uteluften. Dette filteret må byttes jevnlig i henhold til leverandørens anbefalinger. Unnlates dette kan det medføre dårlig inneklime. Vi anbefaler derfor å inngå en service avtale med leverandøren. Da kommer en tekniker i faste intervaller og bytter filter og påser at det periodiske vedlikeholdet blir utført.

Hvordan reklamerer jeg feil på aggregatet ?

Feil på ventilasjonsaggregatet reklameres direkte til leverandøren ved å sende utfylt serviceskjema direkte til leverandørens nettside eller på e-post. Serienummer må oppgis ved reklamasjon.

Leverandøren sender deretter en servicemann som vurderer om det er en reklamasjon og utbedrer produktet. Vi vil gjøre dere oppmerksomme på at utrykninger som følge av bruker feil, eller manglende periodisk vedlikehold, vil bli fakturert etter medgått tid.

Hvitevarer virker ikke som de skal. Hvor skal jeg henvende meg?

Garantien på hvitevarer følger produktet. Hvert produkt har et serienummer som er unikt. Som regel er dette å finne på et merke på dørkarmen (Kjøleskap, oppvask maskin og komfyr). Kontakt så leverandøren og oppgi serienummeret. Telefonnummeret og e-post adresse til kundeservice er oppført i leverandør oversikten. Leverandøren sender deretter en servicemann som vurderer om det er en reklamasjon og utbedrer produktet. Vi vil gjøre dere oppmerksomme på at utrykninger som følge av bruker feil, eller manglende periodisk vedlikehold, vil bli fakturert etter medgått tid.

Jeg får ikke åpnet oppvaskmaskinen?

Nye oppvaskmaskiner leveres ofte med barnesikring. Det er derfor viktig at du som eier setter deg inn brukerveiledningene til produktet. Her beskrives alle forhold som du som eier må kunne for å betjene produktet. Bruker feil som følge av at FDV instruksen ikke overholdes er ikke reklamasjonsberettiget.

Kjøkkenkranen min har plutselig sluttet å virke. Hva kan dette skyldes?

Under vasken på kjøkkenbenken eller under oppvaskmaskinen er det et myndighetskrav at det monteres en såkalt «water guard». Denne skal oppdage vannlekkasjer og stopper vanntilførselen automatisk. I noen tilfeller kan denne utløses av svært små mengder vann, eller ved en feiltagelse. For å nullstille denne så kjøkken kranen fungerer igjen må man presse inn en knapp. Denne er plassert i fordeler skapet i tak på badet.

De kommer en høy lyd fra boksen over komfyren når jeg lager mat. Skal det være sånn?

På nye boliger er det krav til komfyrvakt. Dette for å avverge et branntilløp på et tidlig tidspunkt. Noen opplever at alarmen blir utløst ved normal matlaging. Komfyrvakten har derfor en innstilling på baksiden som regulerer følsomheten. Denne kan justeres opp/ned etter ønske.

Det har oppstått sprekker i overflatene over dører og i hjørner. Hva skyldes dette?

Deres bolig er en trekonstruksjon sammensatt av prefabrikkerte byggmoduler. Treverk er et levende materiale som er ømfintlig for fukt og temperatursvingninger. Dette er en naturlig prosess og har ingen betydning i forhold til konstruksjonssikkerhet. I løpet av ett års tid så vil dette som regel stabilisere seg. **Tørkesprekker og sprekker som er en følge av naturlig krymping i og mellom materialer, og sprekker på vegger og tak, og hakk eller skader i parkett, benkeplater og andre overflater som ikke er oppført som mangel i overtakelsesprotokollen, er ikke en reklamasjon. Likevel vil vi utbedre oppsprekninger som meldes inn etter overtagelsen og en gang i etterkant av ettårsbefaringen.**

Ytterdøren min er litt vanskelig å lukke. Når kan dere utbedre dette?

Som en konsekvens av naturgitte bevegelser i konstruksjonen kan det forekomme at dører blir skjeve. Normalt justeres dører i etterkant av ettårs befaringen. Er det risiko for at dør eller karm blir skadet, eller døren ikke går igjen, må dette meldes til entreprenøren fortløpende. Entreprenøren vurderer deretter saken og avgjør om dette kan vente til ettårsbefaringen. Det er viktig å merke at alle våre dører leveres ihht lydkravet, og av den grunn kan de være noe vanskeligere å betjene.

Hva inngår i normal vedlikehold og er ikke reklamasjon berettiget ?

Justering av kjøkkenskapdører, hengsler, gummilister på baderdører, løse skruer på dørhåndtak, låser, smøring av løser og dører som knirker etc. justerer man enkelt selv ved behov, hvilket inngår i et normalt vedlikehold. Defekte lyspærer må man bytte selv

Hva skyldes de rare lydene fra radiatoren min?

I mange tilfeller skyldes dette luft i vannanlegget. Det er en ventil på siden av radiatoren som kan lufte anlegget. Denne åpnes med spesial verktøy som vaktmesteren skal ha tilgang til.

Hvor finner jeg informasjon angående vannbåren gulvvarme ?

Det følger eget skriv med informasjon du trenger for vannbåren varme .

Hvor finner jeg vannmåleren?

Det er to vannmåler lokalisert i fordelerskapet i himlingen på badet. Blå for kaldtvann og Rød for varmtvann. I tillegg sitter det en måler for varme.

Kan jeg reklamere på Benkeplateskjøten ?

I følge vår leverandør så er akseptabel avvik på skjøt pluss/minus 2 mm. Vær oppmerksom på at plassering av kjøkkenapparater som avgir varme (f.eks brødrister, kaffemaskiner; vannkokere osv) skal unngås å plasseres direkte over en bordplateskjøt siden varmen kan forårsake skader på skjøten.

Oppvaskmaskiner skal aldri åpnes før de er avdampet da varm damp vil kunne ødelegge bordplaten.