

# Rutiner för felanmälan

Ärenden och felanmälningar ska först och främst anmälas via din kundportal på <http://kundportalen.skanska.se>

Det går också att göra en anmälan till Skanskas kundtjänst. Ärenden och felanmälningar handläggs av vår eftermarknadsgrupp som sorterar anmälningarna som antingen "funktionsfel" eller "estetiska fel".

## **Funktionsfel:**

Detta är ett fel som gör att bostaden inte går att nyttja till fullo (ex. elfel, vattenläckage eller dörr/fönster som inte går att öppna/stänga)

– Funktionsfel åtgärdas då de omfattas av garantin. Icke akuta ärenden har en handläggningstid om ca två månader.

## **Estetiska anmärkningar:**

Detta är skönhetsfel (ex. spricka i vägg eller missfärgning på vägg/tak/golv). Du har möjlighet att framföra synpunkter vid servicebesöket som sker efter ca 1-3 månader efter inflyttning.

– Estetiska anmärkningar åtgärdas efter servicebesöket om det då beslutats att åtgärd ska ske. Det innebär att inte alla anmärkningar leder till åtgärd.

## **Skanskas kundtjänst:**

Tel: 020-310 310  
Mail: [nyahem.kundtjanst@skanska.se](mailto:nyahem.kundtjanst@skanska.se)

Fel som beror på undermåligt underhåll eller handhavande kan komma att debiteras fastighetsägaren.

För felanmälan av vitvaror eller fastighetsärenden, se kontaktlistan i bopärmen.

