

Guide: Så här gör du en felanmälan från din dator

Vi har lanserat ett nytt fastighetssystem som gör det enkelt för dig som hyresgäst att rapportera fel och hålla koll på dina ärenden. Följ stegen nedan för att göra en felanmälan.

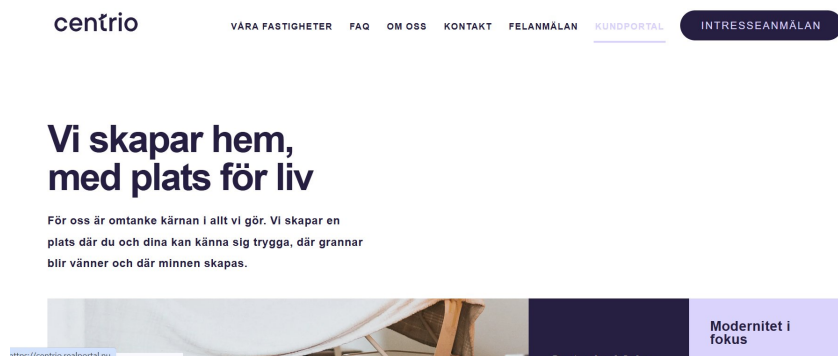
Ring alltid **112** vid omedelbar fara för liv, hälsa eller egendom. Vid akuta felanmälningar ber vi dig under helgfria vardagar ringa **0455-55125** fram till kl 17:00. Övriga tider ber vi dig ringa **0455-28700**.

1. Logga in på Mina sidor

Med BankID:

Gå till vår hemsida, **centrio.se**

Klicka på knappen "kundportal" som ligger i den översta menyraden.



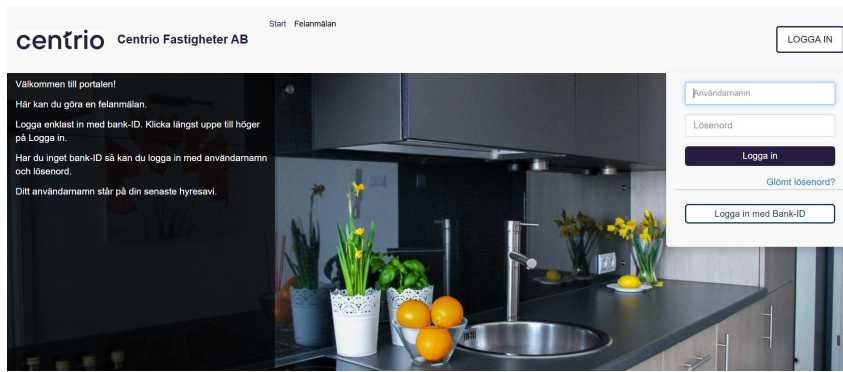
Klicka på "Logga in med BankID".

Följ anvisningarna för att identifiera dig med BankID.

Utan BankID:

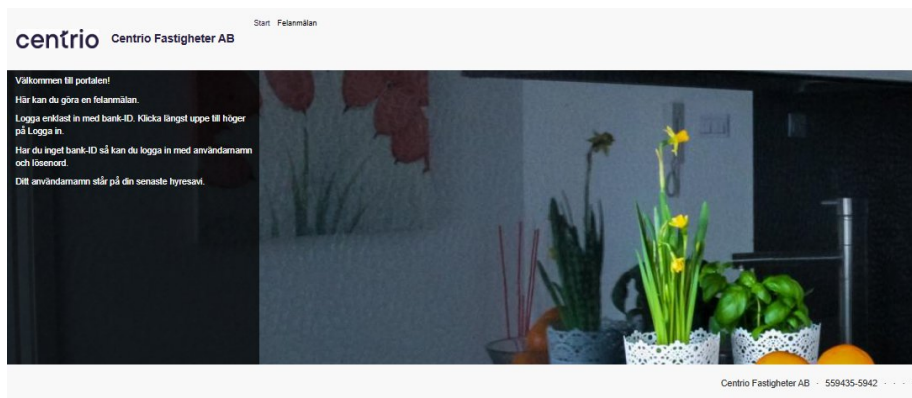
Kontakta vår kundtjänst för att få personliga inloggningsuppgifter (användarnamn och lösenord).

När du fått inloggningsuppgifterna, gå till vår hemsida och logga in via formuläret för användarnamn och lösenord.



2. Navigera till Felanmälan

När du loggat in, välj alternativet för "Felanmälan" i huvudmenyn.



Se tidigare felanmälningar

Under knappen "Visa historik" kan du se dina tidigare felanmälningar.

3. Fyll i felanmälan

Hyresobjekt eller byggnad

Klicka i rubriken "hyresobjekt" om det avser ett fel i din lägenhet.

Är det något fel med byggnaden klickar du istället i "byggnad".

Fyll i information

Fyll i så mycket information du vet. Se bilden nedan

Obs! Glöm inte att ange ifall du är hemma eller om vi får gå in med huvudnyckel.

Skicka in

När allt är ifyllt, klicka på "Skicka felanmälan". Du får en bekräftelse på att din felanmälan har registrerats.

Visa historik

Hyresobjekt
Byggnad

Välj hyresobjekt: 1 - test

Telefon*

+46000000000

Ringa först*

☐ Ja
☒ Nej

E-post*

exempel@exempel.se

Djur i lägenhet

Ja, katt.

☒ Ja, gå in med huvudnyckel
☐ Nej, gå inte in med huvudnyckel
☐ Hyresgästen är hemma
☐ Tubnyckel
☐ Nyckel behövs ej
☐ Nyckel inlämnad

Rum/utrymme som innehåller felet

Exempel

Material/utrustning som är felaktigt

Exempel

Beskrivning/sammanfattning*

Här skriver du en rubrik till ärendet

Beskrivning av felet:

Här skriver du i detalj vad som behöver fixas.

Du kan lägga till bilder när felanmälan skickats.

Skicka felanmälan

Bilder (om möjligt):

Efter att du har skickat in felanmälan får du möjligheten att ladda upp bilder. Ladda upp bilder som visar problemet för att underlätta vår bedömning och förberedelse.

Du laddar upp bilder genom att trycka "Choose file" och sedan välja de bilder du har tagit. När du lagt till dessa klickar du sedan på "Ladda upp".

centrio
Centrio Fastigheter AB

Start
Felanmälan

Felanmälan skickad!

Om du vill kan du nu ladda upp bilder för att komplettera din felanmälan.

Choose File
No file chosen

Max filstorlek: 16 MB
Ladda upp

Klicka på Tillbaka och sedan knappen Visa tidigare för att se dina ärenden.

Tillbaka

4. Följ ditt ärende

Klicka på "felanmälan" och sedan "visa historik" " för att se status på din felanmälan. Här hittar du information om när felet behandlas och planerade åtgärder.

Vid behov kan du kommunicera direkt med fastighetsskötaren via systemet.

3. Felanmälan via telefonväxel

Om du har problem med att använda systemet går det även en felanmälan via telefon:

Ring vår telefonväxel under öppettiderna **09:00–12:00 på vardagar**.

Gäller det en akut felanmälan på under arbetstider är telefonväxeln öppen till **17:00 på vardagar**.

Följ menyvalen i telefonsystemet.

Fördelar med det nya systemet

Enkel inloggning med BankID eller personliga inloggningsuppgifter.

Möjlighet att bifoga bilder för snabbare och bättre hantering.

Smidig översikt av alla dina ärenden med status och uppdateringar i realtid.

Direktkommunikation med fastighetsskötare för snabbare lösningar.