

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN

> Unsere Hilfe für Ihren Alltag

### Was versteht man unter einer Havarie?

Bei einer Havarie handelt es sich um eine **plötzlich auftretende Störung** durch Wasser, Brand, Explosion, Sturm etc., welche zu einer direkten Gefährdung für Leib, Leben und Gesundheit des Menschen oder zu einer Beschädigung oder Zerstörung von Sachwerten führt. Bei Sachwerten handelt es sich üblicherweise um Gebäude, Gebäudeteile, Ausstattungsgegenstände & Wohnungseinrichtung.

**Beispiele für Havarien sind:**

**Elektrik:** Hausanschluss defekt. Die gesamte Wohnung ist ohne Strom (Sicherungen jedoch in Ordnung) spannungsführende Teile (Wände, Wanne, Rohrleitungen) elektrische Brände in Schaltern, Steck- und Abzweigdosen sowie Kabelbrände (starke Geruchsbelästigung und Rauchentwicklung) sowie das Treppenhaus ohne Licht.

**Gas/Wasser:** Rohrbruch, Hauptabsperrventil in der Wohnung lässt sich nicht schließen bzw. ist nicht vorhanden. Gasgeruch, Verpuffung an Gasthermen und Gasheizungen, Überhitzung von Gasthermen (Zinnauslauf).

**Verstopfungen:** Grundleitung und Fallstrang sind verstopft

**Heizung:** Rohrsystem oder Heizkörper geplatzt - stark undichter Heizkörper. Ausfall der gesamten Heizung (nicht bei einzelnen Heizkörpern).

**Tischler/Schlosser:** Fenster- und Türglasbruch mit Verletzungsgefahr, Notöffnung der Wohnungs- bzw. Hauseingangstür (nicht jedoch Keller, Garage etc.)

Liegt keine Störung in oben genanntem Sinne vor, darf der Havariedienst nicht in Anspruch genommen werden, da es sonst zu Verzögerungen tatsächlicher Noteinsätze kommen kann. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass andernfalls der Nutzer die entstehenden Kosten tragen muss.

### Dringende Reparaturen:

Diese werden innerhalb von 24 Stunden (werktags) ausgeführt. Hier wird durch uns zusätzlich zum Reparaturauftrag der Vorarbeiter oder Handwerker der FROHE ZUKUNFT Service GmbH sofort informiert, damit er die Dringlichkeit in der Arbeitszeit einplanen kann. Der Handwerker meldet sich dann umgehend.

**Beispiele:** tropfende Ventile, verstopfte Toilettenbecken, laufende WC-Spülung, Handwaschbecken, Badewannen, defekte Lichtschalter oder Steckdosen, Türschlossanlagen, defekte Sicherungen und Relais in der Wohnung, nicht funktionierende Heizkörper bei entsprechender Witterung, defektes Außenrollo, wodurch ein Zimmer dunkel bleibt, Ausfall Klingelanlage, defekte Sicherungen von Schrankenanlagen, Ausfall Warmwasser, Entlüftung von Heizkörpern bei Geräuschen oder unzureichender Wärme.

### Normale Reparaturen:

Diese werden in den Arbeitszeitplan des jeweiligen Handwerkers eingetaktet. Im Laufe der kommenden 5 Arbeitstage wird sich dann ein Handwerker mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin zu vereinbaren. Die Weiterleitung des Auftrages mit normaler Dringlichkeit nimmt i. d. R. einen Arbeitstag in Anspruch. Der Handwerker ruft Sie nach Erhalt der Information an und macht einen Termin mit Ihnen aus. Grundsätzlich schätzen unsere Mitarbeiter ein, ob es sich um einen dringenden oder einen normalen Auftrag handelt – wir teilen Ihnen dies im Gespräch mit, so dass Sie wissen, ob der geplante Arztbesuch oder Einkauf stattfinden kann. Wichtig ist, dass Sie sich darauf einstellen, dass nicht sofort der Handwerker vor der Tür stehen kann.

### Reparaturen, die selbst zu tragen sind:

Darüber hinaus gibt es Reparaturen, die durch Sie selbst zu tragen/auszuführen sind, wie z. B. die Erneuerung der Batterien sämtlicher Fernbedienungen (Schrankenanlage, Etagenstation), Reparaturen an eigenen Gasetagenheizungen sowie an eigenen Mischbatterien.

**HAVARIE-RUFNUMMER: (0345) 53 00 – 199**