Southern Housing Group

আপনি এবং আপনার ঘর

মেরামত এবং রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য

- কিভাবে মেরামত করা হয়
- আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা
- আমাদের ভবিষ্যত রক্ষণাবেক্ষণ পরিকল্পনা
- জরুরী অবস্থায় কি করতে হবে

আপনি ও আপনার বাড়ী

পৃ3 **মেরামত কার্যক্রম**

আপনি কিভাবে মেরামত করাতে পারেন 3
মেরামত করতে কত সময় লাগবে 4
আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করবেন 7

পৃ10 **ভবিষ্যতের পরিকল্পিত কার্যাবলী**

গ্যাস পরীক্ষা এবং সার্ভিসিং করা 10
ডেকোরেশান করা 11
রক্ষণাবেক্ষণের পরিকল্পনা এবং বড় ধরনের মেরামত 11
সহযোগিতা এবং বসবাসের উপযোগি করা 12
ডিজিটাল টিভি 13

পৃ14 **আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা**

আপনার মেরামত করার দায়িত্ব 14
বাসগৃহের উন্নয়ন 17
আপনার বিষয়-সম্পত্তির ইনস্যুরেন্স করা 19

পৃ21 **জরুরী পরিস্থিতি**

ফায়ার অ্যালার্ম 21
স্মোক অ্যালার্ম 22
পানি পড়া 22
অস্থায়ী বাসস্থানের ব্যবস্থা 23

এগুলিও রেসিডেন্টস্ হ্যান্ডবুকের অংশ:

- আপনি এবং আপনার পরিবার
- আপনি এবং সাউদার্ন হাউজিং গ্রুপ
- আপনি এবং আপনার প্রতিবেশী
- আপনি এবং আপনার ভাড়া

এই সেকশানে যা আছে:

- মেরামতের জন্য আমাদের সাথে আপনি কিভাবে যোগাযোগ করবেন
- কি কি মেরামত করা আমাদের দায়িত্ব।
- কিভাবে আমরা মেরামত কাজকে প্রাধান্য দিয়ে থাকি।
- আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে কি করবেন।
- আপনার বাসগৃহে কাজ করার সময় আমাদের কনট্রাক্টরদের কেমন ব্যবহার আমরা আশা করি।
- কনট্রাক্টরদের সাথে আপনার কেমন ব্যবহার আমরা আশা করি।

আমি কিভাবে মেরামত করাতে পারি?

আপনার কোন মেরামত করার প্রয়োজন হলে তা করা আমাদের দায়িত্ব, ফোন করুন:

- গ্যাস ছাড়া অন্যান্য সকল মেরামত কাজের জন্য সার্ভিস সেন্টারে **0300 303 1682** নম্বরে (বাংলা লাইন) অথবা **0300 303 1771** নম্বরে (ইংরেজী লাইন) (সোম থেকে শুক্রবার, সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা পর্যন্ত)
- সকল প্রকার গ্যাসের মেরামত কাজের জন্য রবার্ট হিথ হিটিং-এ **0800 169 2337** নম্বরে ফোন করুন (সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8.30টা থেকে বিকাল 5.30টা পর্যন্ত)
- যখন আমাদের ফোন বন্ধ থাকে তখন প্রকৃত জরুরী অবস্থায় ন্যাশনাল প্রোপার্টি সার্ভিসে **08457 573764** নম্বরে।

আপনি সার্ভিস সেন্টারে ফোন করলে তারা যা করবে:

- বিস্তারিত তথ্য নিবে এবং আপনার মেরামত কাজ খুঁজে পেতে আপনাকে একটি জব নম্বর দিবে
- যে কনট্রাক্টর কাজটি করবে তার নাম আপনাকে জানাবে
- মেরামত করতে কত সময় লাগবে তা আপনাকে জানাবে
- কনট্রাক্টরের জন্য ফোনে কথা বলার একটি সময় ঠিক করবে অথবা
- ফোনে কথা বলার সময় ঠিক করতে কনট্রাক্টরের সাথে যোগাযোগ করবে।

মেরামত কার্যক্রম

আপনি যখন রবার্ট হিথ হিটিং-এ গ্যাস সার্ভিসিং বা মেরামতের জন্য ফোন করবেন তখন তারা আপনাকে আপনার ল্যান্ডলর্ড কে জিজ্ঞাসা করবে, তারপর সঠিক টিমের সাথে আপনাকে যোগাযোগ করিয়ে দিবে, টিম যা করবে:

- বিস্তারিত তথ্য নিবে
- একটি সাক্ষাতের ব্যবস্থা করবে, অথবা
- আপনার সাথে ফোনে কথা বলার সময় ঠিক করতে তারা গ্যাস ইঞ্জিনিয়ারের সাথে যোগাযোগ করবে।

গ্যাস, পানি এবং বিদ্যুৎ সরবরাহ

আপনি যদি গ্যাসের গন্ধ পান তাহলে অবিলম্বে ট্রান্সকোকে **0800 111 999** নম্বরে ফোন করে তা জানান।

আপনি যদি গ্যাস, বিদ্যুৎ বা পানির মিটার বা মেইন সাপ্লাইয়ের জন্য কোন অসুবিধা ভোগ করে থাকেন তাহলে যে কোম্পানীকে বিল দেন তাদেরকে তা জানান। আপনার শেষ বিলে তাদের ফোন নম্বর পাবেন।

আমরা যে সকল মেরামত কাজ করি

যেসব মেরামত কাজ করা আমাদের দায়িত্ব:

- আপনার বাসগৃহ এবং বাহিরের দেয়ালের কাঠামো
- চিমনি এবং ছাদ
- জানালা (সাধারণত যেগুলিতে কাঁচ লাগান নাই) এবং দরজা
- ড্রেন, পয়নালী, পায়ে-চলা পথ এবং সিড়ি
- বেসিন, সিঙ্ক, বাথ, টয়লেট, ফ্লাশ করার সিসটার্ন, ওভারফ্লোসহ যে কোন গ্যাস, বৈদ্যুতিক, পানি এবং আবর্জনা নিয়ন্ত্রন সার্ভিস
- আমাদের সরবরাহ করা কিচেন ওয়ার্কটপ, ক্যাবিনেট, কাপবোর্ড এবং ফিটেড ওয়ারড্রব
- যে জায়গা আপনি আপনার প্রতিবেশীর সাথে একত্রে ব্যবহার করেন।

আমরা আপনার বাসগৃহের ইঁদুর ও তেলাপোকার উপদ্রব নিয়েও কাজ করব এবং যদি দেখা যায় যে আপনার কারণে এই সমস্যা তৈরী হয়েছে তাহলে আপনাকে আমরা জরিমানা ধার্য করব।

আপনার পরিবারের কারও কারণে বা অবহেলায় যদি কিছু নষ্ট হয়ে থাকে তাহলে অবশ্যই আপনি নিজে তা মেরামত করবেন অথবা আমাদের কন্ট্রাক্টর দিয়ে মেরামত করাতে হবে এবং এই জন্য আপনাকে চার্জ ধার্য করা হবে।

মেরামত করতে কত সময় লাগবে?

যত দ্রুত সম্ভব আমরা আপনার মেরামত কাজ সম্পাদন করতে চাই। আপনার সুবিধাজনক সময়ে প্রথমবার দেখার সময়ই সম্ভবপর সর্বোচ্চ মানসম্পন্ন ভাবে প্রত্যেকটি মেরামত কাজ সম্পাদন করা আমাদের লক্ষ্য। আপনি ভাল সার্ভিস পাচ্ছেন এটা নিশ্চিত করতে আমরা সব সময় আমাদের কন্ট্রাক্টরদের পারফরম্যান্স এবং কোয়ালিটি পর্যবেক্ষণ করি। কিছু কিছু মেরামত কাজ অন্যান্যগুলির চেয়ে খুব বেশী জরুরী। অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে আমরা জরুরী মেরামত কাজগুলি বিবেচনা করে থাকি।

জরুরী মেরামত সমূহ

যদি আপনার পরিবারের নিরাপত্তা বা স্বাস্থ্যের প্রতি কোন মারাত্মক ঝুকি সৃষ্টি হয় তাহলে আপনার মেরামত কাজ জরুরী হিসাবে গন্য করা হবে। এরূপ জরুরী পরিস্থিতিতে আপনার জন্য 24 ঘন্টার মধ্যে একজন কন্ট্রাক্টরের ব্যবস্থা করা আমাদের লক্ষ্য। তারা ঐ স্থানেই মেরামত করার চেষ্টা করবে। কিন্তু যদি তা সম্ভব না হয় তাহলে তারা বিপদমুক্ত করবে এবং যত দ্রুত সম্ভব কাজটি সম্পাদন করার জন্য ফিরে আসবে।

জরুরী মেরামত কাজের অন্তর্ভূক্ত বিষয়গুলি হল:

- বিপদজনক অবকাঠামো
- প্রধান ড্রেইন বন্ধ হওয়া
- পাইপ ফেঁটে যাওয়া বা অন্য বড় ধরনের প্লাম্বিং-এর মেরামত
- টয়লেট ব্যবহারের অনুপযোগী হওয়া, যদি সেখানে অন্য কোন টয়লেট আপনার ব্যবহারের জন্য না থাকে
- আপনার ব্লকে কোন গরম পানি না থাকা
- কোন হিটিং ব্যবস্থা না থাকা (অক্টোবর 1 এবং মে 1 এর মাঝের সময়), আপনি যদি বৃদ্ধ, অক্ষম হন বা আপনার কোন ছোট বাচ্চা থাকে
- কম্যুনাল সিঁড়ি ঘরে কোন বাতি না থাকা
- ভাঙ্গা প্রবেশ পথের ব্যবস্থাসহ ব্লক নিরাপদ না থাকা
- ভাঙ্গা কাঁচ যা মেরামত করা আমাদের দায়িত্ব এবং সেটা যদি বিপদজনক বা নিরাপত্তার জন্য ঝুকি হয়ে থাকে।

মেরামত কার্যক্রম

জরুরী নয় এমন মেরামত কাজ

আমাদের লক্ষ্য হল অন্যান্য সকল মেরামত কাজ যত দ্রুত সম্ভব সম্পাদন করা। কিন্তু সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হল আপনার সুবিধাজনক যে কোন সময়ে আমরা সেগুলি সম্পাদন করতে চাই। আমরা আরো চাই যে আমাদের কন্ট্রাক্টররা প্রথমবার ফোন করার পর যখনই সম্ভব হবে তখন মেরামতের কাজ সম্পন্ন করবে।

আপনার যদি সুবিধা হয় তাহলে আমাদের কন্ট্রাক্টররা যখন আপনার বাসগৃহে কাজ করবে তখন আপনার বাসগৃহে ঐ জাতীয় অন্য কোন প্রয়োজনীয় কাজ থাকলে তাদেরকে আমরা তা করতে বলব। এর জন্য আমরা পৃথক কোন সময়ের ব্যবস্থা করতে চাই না।

আপনি বাসগৃহে আছেন তা নিশ্চিত করুন!

আপনি যখন কোন কন্ট্রাক্টররের সাথে সময় ঠিক করেন তখন অনুগ্রহ করে তাদের ফোন করার সময় আপনি বাসগৃহে আছেন তা নিশ্চিত করুন। বাড়তি যাতায়াত মেরামতের খরচকে বৃদ্ধি করে এবং এর ফলে সময়মত মেরামত কাজ শেষ করা কঠিন হয়ে পড়ে। আপনি যদি নির্ধারিত সময় বাসায় না থাকতে পারেন তাহলে যতদ্রুত সম্ভব সার্ভিস সেন্টারে এই পরিবর্তনের কথা জানিয়ে ফোন করুন।

জটিল এবং ব্যায়বহুল মেরামত

যদি কোন মেরামত কাজ জটিল বা ব্যয়বহুল হয় তাহলে সেক্ষেত্রে আমরা কাজ করার পূর্বে আমাদের একজন সার্ভেয়ারকে তা পর্যবেক্ষণ করতে পাঠিয়ে থাকি। এর ফলে প্রকৃতপক্ষে কি প্রয়োজন সে সম্পর্কে সবসময় আমরা নিশ্চিত হতে পারি এবং আপনার বাসগৃহে যাওয়ার পূর্বে কন্ট্রাক্টরদেরকে ভালভাবে বুঝিয়ে দিতে পারি। একটি বড় কাজের জন্য আমরা সম্ভবপর সবচেয়ে ভাল মূল্য পাচ্ছি তা নিশ্চিত হওয়ার জন্য আমাদের খরচের হিসাবও প্রয়োজন হবে। এর অর্থ এই নয় যে আমরা এ ধরনের কাজগুলিকে পিছনে ফেলে রাখি, কিন্তু সেগুলি মেরামত করতে সামান্য দেরী হয়।

মাঝে মধ্যে, যখন কোন বাসগৃহকে পুনউন্নয়ন করার সময় হবে তখন আমরা শুধুমাত্র অস্থায়ী মেরামত করব কেননা অদূর ভবিষ্যতেই কাজটি আবার নতুন করে করা হবে।

আমি যদি সন্তুষ্ট না হই তাহলে কি হবে?

আমাদের কোন মেরামতে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে তা জানান। আপনার মতামত ভবিষ্যতে আমাদের কাজকে উন্নত করতে সাহায্য করবে।

মেরামতকৃত কাজ সম্পর্কে আপনার সার্বিক সন্তুষ্টি যাচাই করার জন্য যারা মেরামত করিয়েছেন এমন অন্তত শতকরা দশজন বাসিন্দার সাথে সাধারণত টেলিফোনে আমরা যোগাযোগ করার লক্ষ্য স্থির করেছি।

যদি কোন সার্ভিসের অচল অবস্থা নিরসন করার পদক্ষেপ নিতে আমাদেরকে প্রয়োজন হয় তাহলে অভিযোগ করার জন্য আপনি সার্ভিস সেন্টারে ফোন করবেন। আরো বিস্তারিত তথ্যের জন্য **আপনি এবং সাউদার্ন হাউজিং গ্রুপ** বুকলেটটি দেখুন।

ক্ষতিপূরণ

আমরা ক্ষতিপূরণ দেয়ার কথা বিবেচনা করব যদি:

- আমরা আমাদের সাধারণ সার্ভিসের মান অনুযায়ী কোন মেরামত কাজ সম্পাদন না করি
- আমরা কোন নির্ধারিত সময় রক্ষা না করি।

ক্ষতিপূরণ সম্বন্ধে আরো বিস্তারিত তথ্যের জন্য **আপনি এবং সাউদার্ন হাউজিং গ্রুপ** বুকলেটটি দেখুন।

কনট্রাক্টরদের আচরনবিধি

আমরা চারজন প্রধান কনট্রাক্টরের সাথে যৌথভাবে মেরামত সার্ভিস পরিচালনা করে থাকি যারা প্রত্যেকে একটি এলাকায় বাসগৃহের সার্ভিস প্রদান করে। আমরা তাদের উচ্চমান এবং তুলনামূলক কম রেটের জন্য তাদেরকে মেরামত সার্ভিসে নিয়েছি।

আপনার বাসগৃহে কাজ করার সময় আমাদের কনট্রাক্টররা যা যা করতে সম্মত হয়েছে:

- একটি আইডি কার্ড সঙ্গে রাখতে
- আপনার বিষয়-সম্পত্তি দেখাশুনা করতে

মেরামত কার্যক্রম

- বিনয়ী হতে
- আপনার সাথে সম্মান করে কথা বলতে
- কাজের নিকটবর্তী সকল স্থান রক্ষা করতে
- কাজের শেষে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন করতে
- প্রত্যেক দিন গ্যাস, ইলেকট্রিসিটি এবং প্লাম্বিং কাজের শেষে আপনার বাসগৃহ নিরাপদ এবং ওয়েদার-টাইট রেখে ত্যাগ করতে
- আপনি বাসগৃহে না থাকলে আপনার বাসগৃহ নিরাপদ রাখতে।

আপনার বাসগৃহে আমাদের কন্ট্রাক্টরদেরকে নিরাপদে এবং সঠিকভাবে কাজ করতে সহযোগিতা করার জন্য আমরা তাদেরকে আমাদের বিল্ডিং এবং বাসিন্দাদের সম্বন্ধে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য দিয়ে থাকি।

আপনি যদি আমাদের কোন কন্ট্রাক্টরের জন্য অসুবিধা ভোগ করেন তাহলে অনুগ্রহ করে সার্ভিস সেন্টারে ফোন করে জানান।

আপনি এবং আমাদের কন্ট্রাক্টর

আমরা চাই আমাদের কন্ট্রাক্টররা আপনাকে সম্মান করে কথা বলবে। আপনাকেও তাদের সাথে অনুরূপ ব্যবহার করা উচিত হবে। আমরা আপনার থেকে যা আশা করি:

- ভদ্র ব্যবহার এবং সহযোগিতা করা
- তাদের কাজ করার স্থান নিরাপদ এবং পরিচ্ছন্ন তা নিশ্চিত করা (কিন্তু আপনি তাদের কাজ করে দেবেন আমরা তা আশা করি না)।

আপনি যদি আমাদের কোন কন্ট্রাক্টরের প্রতি জাতিগত, লিঙ্গগত বা অপমানজনক আচরন করেন তাহলে আপনি আমাদের কোন স্টাফ বা অন্য কোন বাসিন্দার সাথে অনুরূপ আচরন করলে আমরা যেভাবে বিবেচনা করতাম এক্ষেত্রেও সেই একই উপায়ে তা বিবেচনা করব।

আমাদের সার্ভিসের প্রতিশ্রুতিসমূহ

আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ:

- আপনার মেরামতের কাজ দ্রুত এবং আপনার সুবিধাজনক সময়ে শেষ করার জন্য সর্বোচ্চ চেষ্টা করতে
- বার্ষিক গ্যাস সেফটি পরীক্ষা এবং সার্ভিসিং করা সহ আপনার বাসগৃহ সন্তোষজনক এবং নিরাপদ রাখতে
- অফিস যখন বন্ধ থাকে তখন আপনাকে জরুরী মেরামত সার্ভিস প্রদান করতে
- অর্থের বিনিময়ে (cost-effective) আমাদের মেরামত এবং রক্ষণাবেক্ষণ সার্ভিস প্রদান করা হয় তা নিশ্চিত করতে।

ভবিষ্যতের পরিকল্পিত কার্যাবলী

এই সেকশানে আছে:

আমরা বিশেষ কর্মসূচীর পরিকল্পনা করেছি যে জন্য তা হল:

- প্রতি বছর আপনার গ্যাস স্থাপনাসমূহের সার্ভিস করা
- প্রতি পাঁচ বছরে বা তার বেশী সময়ে একবার আপনার বাসগৃহের বাইরের দিক ডেকোরেশান করা
- একসাথে অনেকগুলি বাসগৃহের বড় ধরনের মেরামত বা উন্নতি করা
- আমাদের কিছু অক্ষম বাসিন্দার বাসগৃহের বিশেষ উন্নতি করা।

আমরা কম্যুনাল টিভি এরিয়াল প্রতিস্থাপনের কাজও করছি যাতে করে তারা ডিজিটাল সিগনাল রিসিভ করতে পারে।

এছাড়া আপনার মেরামতের অনুরোধে সাড়া দিয়ে আপনার বাসগৃহ নিরাপদ এবং ভাল অবস্থায় রাখতে আমরা নিয়মিত পরিকল্পিত রক্ষণাবেক্ষণ কাজ সম্পাদন করে থাকি। পুরাতন বাসগৃহ আধুনিক মানসম্পন্ন করতে আমাদের আরো একটি বড় ধরনের মেরামত কর্মসূচী চালু আছে।

গ্যাস পরীক্ষা এবং সার্ভিসিং করা

আইনে বলা আছে আপনার গ্যাস স্থাপনাসমূহ নিরাপদ কিনা তা নিশ্চিত করতে আমরা বছরে একবার অবশ্যই আপনার গ্যাস স্থাপনা পরীক্ষা করব এবং সার্ভিসিং করব। আপনার বাসগৃহ পরীক্ষা করার সময় হলে রবার্ট হিথ হিটিং আপনাকে একটি সময় ঠিক করে দিবে। যদি জানেন সেই সময় আপনি বাসায় থাকবেন না তাহলে অনুগ্রহ করে তাদেরকে ফোন করে সময় পরিবর্তন করুন।

আপনার পরিবারের নিরাপত্তার জন্য গ্যাস পরীক্ষা এবং সার্ভিসিং করতে আমাদেরকে বাসগৃহে প্রবেশের অনুমতি দেয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ। আমরা যদি বারবার আপনার বাসগৃহে প্রবেশ করতে ব্যর্থ হই তাহলে জোরপূর্বক প্রবেশ করার জন্য আমাদেরকে আইনের আশ্রয় নিতে হবে।

ভবিষ্যতের পরিকল্পিত কার্যাবলী

ডেকোরেশান করা

আপনার বাসগৃহের বাইরের দিক এবং যেসব জায়গা আপনি আপনার প্রতিবেশীর সাথে একত্রে ব্যবহার করেন তা ডেকোরেশান করা আমাদের দায়িত্ব। সাধারণত প্রতি পাঁচ বছরে একবার নিয়মিতভাবে আমরা এই কাজ করে থাকি। ভিতরের দিক ডেকোরেশান করা সাধারণত আপনার দায়িত্ব।

পরিকল্পিত রক্ষণাবেক্ষণ এবং বড় ধরনের মেরামত কাজ

আপনার বাসগৃহের কিছু অংশ যেমন ছাদ এবং জানালা বদলানোর প্রয়োজন হয় যখন সেগুলি ব্যবহারের শেষ পর্যায়ে চলে আসে। আমাদের বাসগৃহ ভাল অবস্থায় রাখতে এবং খরচ বাচাঁনোর সুবিধা পেতে কিছু সংখ্যক বাসগৃহে এই বদলানোর কাজ আমরা সাধারণত তখনই সম্পাদন করে থাকি। আমরা এটাকে পরিকল্পিত রক্ষণাবেক্ষণ বলি।

আমাদের কিছু সংখ্যক পুরানো বাসগৃহকে সম্পূর্ণরূপে নতুন করার পরিকল্পনাও আমরা করেছি। যে কোন পরিকল্পিত কাজ শুরু করার আগে আমরা আপনাকে তা জানাব এবং আপনার বাসগৃহের অভ্যন্তরে প্রভাব ফেলে এমন কোন কাজ যখনই বাছাই করা হবে তখন আপনার সাথে সে বিষয়ে আমরা আলোচনা করব।

শব্দ হয় এমন কাজ দিনের বেলায় সম্পাদন করার জন্য কন্ট্রাক্টরদেরকে নির্দেশ দিয়ে আমরা ভাঙ্গার কাজ নিয়ন্ত্রন করতে চেষ্টা করি। তারা নিরাপত্তা আইন মেনে চলে এবং সাইট পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখে আমরা সেটা নিশ্চিত করি।

কাজ চলাকালীন সময়ে আমরা আপনার বাচ্চাকে যে কোন বিপদজনক জায়গা থেকে দূরে রাখতে বলি। সাইটে ময়লা আবর্জনা পরিষ্কার করার এবং পার্কিং-এর বিশেষ ব্যবস্থা থাকবে।

ভবিষ্যতের পরিকল্পিত কার্যাবলী

আপনাকে যদি বাসগৃহ পরিত্যাগ করতে হয়

আপনার বাসগৃহে বড় ধরনের কাজ চলাকালীন সময়ে আপনাকে বাসগৃহ ত্যাগ করতে হতে পারে। এটা 'ডিকেন্টিং' নামে পরিচিত। আপনি হয় অন্য কোথাও স্থায়ীভাবে চলে যাবেন অথবা কাজ শেষ না হওয়া পর্যন্ত আপনাকে বসবাসের জন্য একটি অস্থায়ী বাসগৃহ দেওয়া হবে।

আপনাকে যদি আপনার বাসগৃহ থেকে চলে যেতে হয় তাহলে আমরা সব সময় আপনাকে পর্যাপ্ত তথ্য দেব এবং আপনার সাথে পরামর্শ করব। আপনার বাসগৃহ বদলানোর খরচ মেটাতে আমরা আর্থিক সাহায্য দিতে পারি এবং কিছু কিছু ক্ষেত্রে, কাজ শেষ হওয়ার পরে আপনি যদি আপনার পুরাতন বাসগৃহে ফিরে আসতে না পারেন তাহলে যথেষ্ট পরিমানে আর্থিক ক্ষতিপূরণ দেয়া হয়।

বাসগৃহ পরিবর্তনের ব্যপারে আরো তথ্যের জন্য সার্ভিস সেন্টারে ফোন করে 'গেটিং এ মুভ' প্যাক চান।

অক্ষমতার জন্য আপনার বাসগৃহ বাস উপযোগি করা

আপনি বা আপনার পরিবারের কোন সদস্য যদি অক্ষম হয়ে পড়েন অথবা বাসগৃহে আপনাকে দেখাশুনা করতে সাহায্যের জন্য বিশেষ সুযোগ-সুবিধার প্রয়োজন হয় তাহলে অনুগ্রহ করে সার্ভিস সেন্টারে ফোন করে আমাদেরকে তা জানান।

আমরা প্রথমে আপনাকে লোকাল সোশ্যাল সার্ভিস ডিপার্টমেন্টে ফোন করে একজন পেশাগত থেরাপিস্টকে দিয়ে মূল্যায়ন করার জন্য বলব। তারা আমাদের যা বলবেন তার উপর ভিত্তি করে আমরা আপনার বর্তমান বাসগৃহ পরিবর্তন করতে পারব, উদাহরণস্বরূপ, আপনার সদর দরজায় ওঠা নামার জন্য ঢালু করে দেয়া অথবা বাথরুমে ধরার জন্য রেলিং লাগানো। কখনও কখনও এই কাজের জন্য আমরা অর্থ সরবরাহ করে থাকি অথবা আমরা লোকাল কাউন্সিলের মত বিভিন্ন উৎস থেকে অর্থ সংগ্রহের জন্য অনুসন্ধান করি।

বিকল্প হিসাবে আমরা আপনার পরিবারকে আরো উপযুক্ত বাসগৃহে স্থানান্তর করতে পারবো।

ভবিষ্যতের পরিকল্পিত কার্যাবলী

ডিজিটাল টিভি

2010 সালের মধ্যে ডিজিটাল টিভিতে রূপান্তরিত হওয়া চূড়ান্ত পর্যায়ে আছে তা নিশ্চিত করতে আমরা পরিকল্পিত এরিয়াল প্রতিস্থাপনের একটি কর্মসূচী গ্রহণ করছি। আপনাকে সম্ভবতঃ এই কর্মসূচীতে অন্তর্ভূক্ত করা হবে যদি অন্যান্য কিছু বাসগৃহের সাথে টিভি এরিয়াল সিস্টেম ভোগ করে থাকেন – সাধারণত যেহেতু আপনি ফ্ল্যাটগুলির একটি ব্লকে বাস করেন। যখন আপনার ব্লক কর্মসূচীর আওতায় আসবে তখন আমাদের অভিজ্ঞ কনট্রাক্টরদের সাথে আপনাকে চুক্তিবদ্ধ হতে হবে কেননা আপনার বাসগৃহে তাদের প্রবেশ করার প্রয়োজন হবে ।

আমরা ব্লকগুলিতে বাসিন্দাদের ব্যক্তিগত স্যাটেলাইট ডিসের অনুমোদন দিই না।

কম্যুনাল এরিয়াল বসানো এবং দেখাশুনার খরচ আপনার সার্ভিস চার্জের অন্তর্ভূক্ত, কিন্তু আমরা কোন ডিজিটাল টিভির ফিস প্রদান করি না। আপনি যা পছন্দ করতে পারেন:

- কোন চাঁদা না দিয়ে শুধুমাত্র টেরেসট্রিয়াল চ্যানেলগুলি ব্যবহার করা (বিবিসি1, বিবিসি2, আইটিভি1, চ্যানেল 4 এবং 5) অথবা
- চাঁদা প্রদান করে অনেক বেশী চ্যানেল দেখতে পারেন।

আপনি যদি টিভি এরিয়াল শেয়ার না করেন তাহলে আমরা আপনার নিয়ম পরিবর্তন করব না কারণ আপনার এরিয়ালের দায়িত্ব আপনার। ডিজিটালে রূপান্তরিত করার জন্য স্যাটেলাইট ডিস স্থাপন করতে এবং আপনার নিজের সরবরাহকারীকে সম্মতি দিতে অথবা আপনার বর্তমান এরিয়ালের যেমন ফ্রিভিউ এর বিকল্প পদ্ধতি বিবেচনা করার জন্য আপনাকে আমাদের অনুমতি নিতে হবে।

ভুলবেন না যে ডিজিটাল টিভি দেখতে এখনও টিভি লাইসেন্স দরকার।

শেলটারড স্কীমের আওতায় আপনি হ্রাসকৃত মূল্যের টিভি লাইসেন্স স্কীম থেকে সুবিধা পেতে পারেন।

আরো বিস্তারিত তথ্যের জন্য সার্ভিস সেন্টারে ফোন করুন।

আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা

এই সেকশানে যা আছে:

আপনার দায়িত্ব:

- আপনার বাসগৃহ সুন্দরভাবে ডেকোরেশান করে রাখা
- আপনার বাগান পরিষ্কার এবং ছিমছাম রাখা
- ছোটখাট মেরামত কাজ নিজ দায়িত্বে সম্পন্ন করা
- কনটেন্টস্ ইনস্যুরেন্স গ্রহণ করাসহ আপনার নিজের ফার্নিচার এবং ফিটিংস্ দেখাশুনা করা
- আপনার বাসগৃহের ডেকোরেশান করা ছাড়া অন্য যে কোন পরিবর্তন করার পূর্বে আমাদের লিখিত অনুমোদন নেয়া

আপনি কখনও আপনার গ্যাস বা বিদ্যুতের সিস্টেমে হাত দিবেন না। শুধুমাত্র অভিজ্ঞ লোকেরাই এটা করতে পারবে।

আমাদের কাছে আপনি কি আশা করেন?

আমরা চাই আপনি আপনার বাসগৃহ সুন্দরভাবে ডেকোরেশান করে রাখবেন এবং আপনার বাগান (যদি থাকে) এবং বাসগৃহের বাহিরের জায়গা পরিষ্কার ও ছিমছাম রাখবেন।

আমরা আরো আশা করি আপনি ছোটখাট মেরামত কাজ আপনার দায়িত্বে সম্পাদন করবেন।

আপনার মেরামতের দায়িত্বসমূহ

আপনার দায়িত্ব:

- সিঙ্ক, বাথ এবং হ্যান্ড-বেসিনের ব্লক খোলা
- নতুন কার্পেট বিছানোর সময় দরজা গুছিয়ে রাখা এবং/অথবা দরজা পুনরায় লাগানো।

আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা

- কীট-পতঙ্গ যেমন পিপড়া, ভিমরুল, মৌমাছি, মাছি এবং ইঁদুর (যদি না এগুলি যৌথ এলাকায় হয়) নিয়ে কাজ করা। এ সম্পর্কে পরামর্শের জন্য পরিবেশ বিষয়ক স্বাস্থ্য বিভাগে (এনভাইরনমেন্টাল হেলথ্ ডিপার্টমেন্ট) ফোন করুন।
- টেলিফোন পয়েন্ট বা ব্যক্তিগত টিভি এরিয়াল, ক্যাবল এবং জংশন বক্স (যদিনা সেগুলি আমাদের কম্যুনাল স্থাপনের অংশ হয়) মেরামত করা
- ছোট ছোট জিনিসপত্র যেমন কোট হুক, পর্দা, পর্দার রেইল, শাওয়ারের মাথা এবং নল মেরামত করা
- আপনার নিজস্ব কুকার, ফ্রিজ এবং অন্যান্য আইটেম মেরামত করা
- লাইট বাল্ব, ফিউজ, ব্যাটারি চালিত ডোর বেল এবং স্মোক ডিটেক্টর প্রতিস্থাপন করা (যদিনা সেগুলি যৌথ এলাকায় হয়)
- আলো এবং তাপ নিয়ন্ত্রন ব্যবস্থা, থার্মোস্ট্যাটস্ (তাপ নিয়ন্ত্রন রাখার যন্ত্র) এবং প্রোগ্রামার পুনরায় বসানো বা সমন্বয় করা
- ভিতরের দরজা, জানালার কাঁচ বা বিল্ড-ইন ফার্নিচারের ক্ষতি হলে তা মেরামত করা
- যদি আপনার চাবি হারিয়ে যায় বা চুরি হয়, বাহির থেকে তালাবদ্ধ হয়ে থাকেন বা ভাঙ্গা হয়ে থাকে (যদিনা আপনি পুলিশের কাছ থেকে কোন ক্রাইম নম্বর পান) তাহলে জানালা এবং ডোর লক ঠিক করা
- আপনার বাসগৃহের সামনের দরজায় কোন হাতল বা অন্য আইটেম যা আমরা সরবরাহ করি নাই তা ঠিক করা
- ভিতরে এবং বাইরে ওয়াশ করার লাইন (কম্যুনাল ড্রাইং এলাকা ব্যতিত) মেরামত করা
- প্রতিবেশীর সাথে একত্রে ব্যবহার করা প্রবেশদ্বার এবং জানালা ছাড়া ভাঙ্গা কাঁচ অথবা সেচ্ছায় ধ্বংস করার কারণে কোন ক্ষতি হলে তা মেরামত করা
- টয়লেটের ভাঙ্গা সীট বা ঢাকনা প্রতিস্থাপন করা
- বাগানের শেড বা অনুরূপ কোন কিছু মেরামত করা
- আপনার অধিকারে থাকা অন্য যে কোন জিনিস মেরামত করা

আপনার বাসগৃহ যদি নতুন অথবা উন্নত হয়

কোন বাসগৃহ তৈরী বা উন্নত করার প্রথম বছরে যদি কোন সমস্যা দেখা দেয় তাহলে যে কন্ট্রাক্টর কাজ করেছিল সে তা ঠিক করে দেবে। এটা ত্রুটির দায় কাল হিসাবে পরিচিত।

এই 12 মাসে প্রথমে আমাদের পরীক্ষা করা ছাড়া আপনি কোন প্রকার মেরামত বা ডেকোরেশান কররেন না।

ডেকোরেশান করা

সাধারণত ভিতরের দিকের ডেকোরেশান করা আপনার দায়িত্ব। তারপরও মেরামতের পরে যদি পুনরায় ডেকোরেশান করার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা তার ব্যবস্থা করব - যদিও আমরা সাধারণত একমাত্র ক্ষতিগ্রস্থ জায়গা পুনরায় ডেকোরেশান করে থাকি।

আপনি যদি আমাদের নিরাপদ (শেল্টারড) স্কীমের কোন একটায় বসবাস করেন তাহলে ভিতরের ডেকোরেশান করা কার দায়িত্ব তা জানতে আপনার টেন্যান্সি চুক্তি পরীক্ষা করে দেখুন অথবা আপনার স্কীমের ম্যানেজারের সাথে আলাপ করুন।

যদি আপনি অবসর গ্রহণ করে থাকেন অথবা অক্ষম হন এবং নিম্ন আয়ের হন এবং আমাদের সাধারণ ভাড়ার বাসগৃহে বসবাস করেন তাহলে আপনি ভিতরের ডেকোরেশান খরচের জন্য আমাদের থেকে আর্থিক সহযোগিতা পেতে পারেন। আপনি সাধারণত বছরে মাত্র একটি রুম ডেকোরেশান করতে পারবেন এবং আপনার বাসগৃহ যদি গত পাঁচ বছরের মধ্যে তৈরী বা আধুনিক করা হয়ে থাকে তাহলে আপনি এটা করতে পারবেন না।

আপনার অবস্থা এবং আর্থিক সাহায্যের উপর নির্ভর করে আমরা বিভিন্ন সামগ্রী এবং শ্রমিকের খরচ অথবা শুধুমাত্র সামগ্রীর খরচ দিব। আমরা আমাদের কন্ট্রাক্টরদেরকে যে টাকা প্রদান করি তার উপর ভিত্তি করে শ্রমিকের খরচ ধার্য করি। আমরা নতুন টেন্যান্টদেরকে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে ডেকোরেশানের জন্য যে খরচ দিয়ে থাকি তার উপর সামগ্রীর খরচ নির্ভর করে। আমরা যদি শ্রমিকের খরচ দিয়ে থাকি তাহলে আপনি আমাদের কন্ট্রাক্টর দিয়ে কাজ করাতে পারেন কিন্তু আপনি ইচ্ছা করলে সব সময় আপনার নিজের লোক দিয়েও করাতে পারেন। আরো বিস্তারিত জানার জন্য সার্ভিস সেন্টারে ফোন করুন।

আমি কি বাসগৃহের উন্নতি করতে পারি?

আপনি যদি একজন সিকিউর বা এ্যাশিউরড্ টেন্যান্ট হন তাহলে আপনি আপনার বাসগৃহের উন্নতি করতে পারেন কিন্তু তার আগে আমাদের অনুমতি নিতে হবে। যদি আমাদের কোন উপযুক্ত কারণ থাকে তাহলেই শুধুমাত্র আমরা অসম্মতি জানাব।

আপনি কি কাজ করতে চান তার বিস্তারিত তথ্য আমাদেরকে জানতে হবে এবং আমাদের মতামত জানাবার আগে পর্যবেক্ষণ করার জন্য আমরা একজন সার্ভেয়ারকে পাঠাব। আপনি যে কাজ করবেন তার মান বা ধরনের উপর আমরা কিছু শর্ত ধার্য করব। আপনাকে অবশ্যই অন্যান্য প্রয়োজনীয় অফিসিয়াল অনুমতিও নিতে হবে, উদাহরণস্বরূপ, প্লানিং -এর অনুমতি।

আপনি যখন বাসগৃহ পরিত্যাগ করবেন তখন ইচ্ছা করলে:

- আপনি যে সব উন্নয়ন কাজ করেছেন তা রেখে যেতে পারেন, অথবা
- বাসগৃহ যেমন ছিল তেমন অবস্থায় রেখে আপনি এইসব সামগ্রী নিয়ে যেতে পারেন।

আপনি যদি আপনার উন্নয়নকৃত কাজ রেখে যান এবং এগুলি করার আগে আমাদের অনুমতি নিয়ে থাকেন তাহলে আপনি ক্ষতিপূরণ দাবী করতে পারেন। উন্নয়নের জন্য ক্ষতিপূরন পাওয়ার আইনগত অধিকারের অধীনে আপনার উন্নয়নকৃত কাজ যোগ্য বলে বিবেচিত হতে হবে।

আপনি কি পরিমান ক্ষতিপূরণ পাবেন তা নির্ভর করবে:

- আপনার উন্নয়ন করা কাজের মূল্য কত তার উপর
- এই ধরনের উন্নয়ন কাজের স্থায়ীত্বের তুলনায় আপনার রেখে যাওয়া কাজ কতটা ‘স্থায়ী’ হবে তার উপর।

আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা

উন্নয়ন কাজ এবং তাদের প্রত্যাশিত স্থায়ীকাল

- 20 বছর:
  - চিলেকোঠা বা ক্যাভিটি দেয়াল বিদ্যুৎ অপরিবাহী করা (ইনস্যুলেশান)
  - ডাবল কাচ লাগানো, বাইরের অন্যান্য জানালা প্রতিস্থাপন করা অথবা সেকেন্ডারি কাচ লাগানো
- 15 বছর:
  - পুনরায় ওয়্যারিং, পাওয়ার, লাইটিং বা অন্যান্য বৈদ্যুতিক ফিটিং (স্মোক ডিটেক্টরসহ)
- 12 বছর:
  - বাথ, শাওয়ার, হ্যান্ড বেসিন অথবা টয়লেট
  - স্পেস অথবা ওয়াটার হিটিং
- 10 বছর:
  - কিচেন সিঙ্ক
  - বাথরুম অথবা কিচেনে স্টোরেজ কাপবোর্ড
  - খাবার তৈরীর জন্য ওয়ার্ক সারপেস
  - পাইপ, পানির ট্যাঙ্ক অথবা সিলিন্ডার বিদ্যুৎ অপরিবাহী করা
  - সিকিউরিটি উন্নত করা কিন্তু বার্গলার এলার্ম নয়
- 8 বছর:
  - বাহিরের দরজা অথবা জানালা বাতাস প্রতিরোধক করা
- 7 বছর:
  - থার্মোস্ট্যাটিক রেডিয়েটর ভালব স্থাপন

গ্যাস এবং ইলেকট্রিসিটি

আইন অনুযায়ী গ্যাসের যন্ত্রপাতির কোন মেরামত কাজ করতে হলে তা একজন যোগ্য সিওআরজিআই (CORGI) -এ নাম লেখানো গ্যাস ইঞ্জিনিয়ারকে দিয়ে করতে হবে।

নির্ধারিত বৈদ্যুতিক স্থাপনার কাজ করতে হলে আপনাকে অবশ্যই এনআইসিইআইসি (ন্যাশনাল ইনসপেকশান কাউন্সিল ফর ইলেকট্রিক্যাল ইনসটলেশান) বা অনুরূপ প্রতিষ্ঠানে নাম লেখানো একজন অভিজ্ঞ ইলেকট্রিশিয়ান হতে হবে।

আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা

আপনি যদি আপনার গ্যাসের যন্ত্রপাতি বা বৈদ্যুতিক সরঞ্জামাদি লাগানোর জন্য কাউকে নিয়োগ করেন তাহলে অনুগ্রহ করে নিশ্চিত করবেন যে তারা যোগ্যতাসম্পন্ন এবং তাদের সঠিক সার্টিফিকেট আছে।

এরিয়াল এবং অন্যান্য রিসিভিং যন্ত্রপাতি

আপনি যদি কোন বাড়িতে বসবাস করেন তাহলে বাইরে যে কোন ধরনের রেডিও বা টিভি এরিয়াল, স্যাটেলাইট ডিস বা অন্যান্য রিসিভিং যন্ত্রপাতি লাগানোর পূর্বে আপনাকে অবশ্যই আমাদের অনুমতি নিতে হবে।

আপনি যদি কোন ফ্ল্যাটে বসবাস করেন তাহলে এই ধরনের কোন যন্ত্রপাতি আপনি লাগাতে পারবেন না। আমাদের অধিকাংশ ব্লকেই আমরা যৌথ এরিয়াল লাগিয়ে থাকি (13 নং পৃষ্ঠায় ডিজিটাল টিভি দেখুন)।

আমার অধিকারে থাকা জিনিসপত্রের কি বীমা করা আছে?

আপনার ল্যান্ডলর্ড হিসাবে, বাসগৃহের বীমা করা আমাদের দায়িত্ব। আমরা আপনার ফার্নিচার, আপনার লাগানো যে কোন সরঞ্জামাদি, আপনার ডেকোরেশানের জিনিসপত্র বা ব্যক্তিগত সম্পত্তির বীমা করি না। কনটেন্টস (জিনিসপত্রের) বীমা করা আপনার দায়িত্ব।

আমরা জোরালোভাবে আপনাকে জিনিসপত্রের (কনটেন্টস্) ইনস্যুরেন্স গ্রহণ করার পরামর্শ দিচ্ছি।

আমরা আমাদের বাসিন্দাদের জন্য সুবিধাজনক মূল্যে হাউজহোল্ড কনটেন্টস স্কীমের (পারিবারিক জিনিসপত্রের একটি বীমা প্রকল্প) একটি ব্যবস্থা করেছি। আরো জানার জন্য সার্ভিস সেন্টারে ফোন করুন। আপনি অবশ্যই আপনার নিজের বীমাকারীকে অগ্রাধিকার দিবেন।

যদি আপার কোন কিছু নষ্ট পেয়ে থাকেন এবং আপনি মনে করেন এটা আমাদের জন্য হয়েছে তাহলে আপনি আমাদের ইনস্যুরেন্সের বিপরীতে ক্লেম করতে পারেন। একটি ক্ষতিপূরণ ফরমের জন্য সার্ভিস সেন্টারে যোগাযোগ করুন এবং আপনার দাবী যত দ্রুত সম্ভব মূল্যায়ন করা হবে আমরা তা নিশ্চিত করব।

আপনার বাসগৃহ দেখাশুনা করা

আমরা আইনগতভাবে দায়ী কিনা তার উপর অর্থ প্রদান করার সিদ্ধান্ত নির্ভর করবে। সুতরাং যদি দুর্ঘটনার কারণে কোন ক্ষতি হয়ে থাকে যা সঠিকভাবে আমরা প্রতিহত করতে পারি নাই তাহলে আমরা বা আমাদের বীমাকারী (ইনস্যুরার) এই জন্য দায়ী হবে না।

প্রতিবেশীরা যদি আপনার কোন কিছু নষ্ট করে তাহলে তার জন্য আমরা দায়ী নই। যদি তাদের কনটেন্টস ইনস্যুরেন্স থাকে তাহলে তাদেরকে আপনার দাবী (claim) তাদের ইনস্যুরেন্সে পাঠানোর কথা বলুন। যদি তারা তা না করে তাহলে আপনি যদি বিষয়টি নিয়ে আরো এগোতে চান তাহলে আপনি আইনি পরামর্শ গ্রহণ করুন। বিকল্প হিসাবে, আপনার যদি কনটেন্টস্ ইনস্যুরেন্স থাকে তাহলে আপনি আপনার নিজের পলিসির উপর ভিত্তি করে অর্থ দাবী করতে পারেন এবং আপনার বীমাকারীর (ইনস্যুরারের) উপর দায়ী ব্যক্তির বিরুদ্ধে ক্ষতিপূরণ আদায়ের বিষয়টি দেখাশুনার জন্য দায়িত্ব দিতে পারেন।

জরুরী পরিস্থিতি

এই সেকশানে যা আছে:

- জরুরী মেরামত কাজের ব্যাপার স্মরণ করিয়ে দেয়া।
- যদি ফায়ার এলার্ম বন্ধ হয়ে যায় তাহলে কি করতে হবে।
- যদি আপনার বাসগৃহে প্লাবন হওয়ার সম্ভাবনা থাকে তাহলে কি করতে হবে।
- আপনি যদি বাসগৃহে থাকতে না পারেন তাহলে কোথায় সহযোগিতা পাওয়া যাবে।

জরুরী মেরামত

আপনার যদি কোন জরুরী মেরামত কাজ থাকে তাহলে অবিলম্বে সার্ভিস সেন্টারে **08456 120 366** নম্বরে (বাংলা লাইন) অথবা **0300 303 1771** নম্বরে (ইংরেজী লাইন) (সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা) ফোন করুন। যখন আমাদের লাইন বন্ধ থাকে তখন জরুরী মেরামতের জন্য ন্যাশনাল প্রপার্টি সার্ভিসে **08457 573764** নম্বরে ফোন করুন।

গ্যাসের জরুরী অবস্থাসমূহ

আপনি যদি গ্যাসের গন্ধ পান তাহলে অবিলম্বে ট্রান্সকোকে **0800 111 999** নম্বরে ফোন করে তা জানান।

ফায়ার এলার্ম

কোন এলার্মকেই অবহেলা করবেন না, আপনার জীবন এর উপর নির্ভর করতে পারে। অনেক ফ্ল্যাটের ব্লকে বা যৌথ বাড়ির হলওয়েতে মেইন এলার্ম আছে। যদি এই এলার্ম বাজতে শুরু করে তাহলে:

- তা পরীক্ষা করুন – অবিলম্বে আপনাকে বিল্ডিং ত্যাগ করতে হতে পারে
- 999 নম্বরে রিং করে ফায়ার সার্ভিসকে জানানো খুবই নিরাপদ – আপনার ঠিকানা দেয়ার কথা মনে রাখবেন
- ফায়ার সার্ভিসের লোকেরা এলার্ম বন্ধ করতে না বলা পর্যন্ত এলার্ম বন্ধ করবেন না
- যদি আপনার ব্লকে প্রায়ই খামখা এলার্ম বাজে তাহলে আমাদেরকে বাসিন্দাদের সাথে ফায়ার ওয়ার্ডেনস্ হিসাবে সাক্ষাত করিয়ে দিতে বলুন – এলার্ম সিস্টেম পুনরায় লাগানো কখন নিরাপদ সে সম্পর্কে তাদেরকে ফায়ার ব্রিগেড কখনও কখনও নির্দেশ দিবে।

জরুরী বিষয়সমূহ

স্মোক এলার্ম

আপনার বাসগৃহে অন্তত একটি স্মোক এলার্ম থাকা প্রয়োজন। ব্যাটারি চালিত এলার্মের দাম কম এবং লাগানো সহজ। আপনি নিয়মিতভাবে ব্যাটারি বদল করেন তা নিশ্চিত করুন।

কিছু কিছু স্মোক এলার্ম ব্যাটারি ব্যাক-আপসহ মেইন পাওয়ার চালিত হয়ে থাকে। আপনি ব্যাটারি বদল করার সময় ফিউজ বক্সে এগুলির সুইস বন্ধ করে দিবেন। যদি আমরা মেইন পাওয়ার চালিত স্মোক এলার্ম লাগিয়ে থাকি তাহলে তার সমস্যা হলে আমরা মেরামত করব কিন্তু প্রয়োজনীয় সময় অবশ্যই আপনি ব্যাটারি পরিবর্তন করবেন।

পানি পড়া

পাইপ ফেঁটে গেলে বা প্রাকৃতিক কারণে যেমন নদীর পানি উপচে পড়ার (ওভারফ্লো) কারণে বন্যা হতে পারে।

যদি পাইপের কারণে পানি পড়ে হয় তাহলে:

- মেইন স্টপ ককের পানি বন্ধ করে দিন।
- ফিউজ বক্সের পাওয়ার সুইচ বন্ধ করে দিন কিন্তু আপনি যে জায়গায় দাড়িয়ে আছেন সেই জায়গাসহ বক্সের চারিদিকের জায়গা ভেজা নয় তা নিশ্চিত করুন।
- অবিলম্বে সার্ভিস সেন্টারে যোগাযোগ করুন। যদি এটা অফিস চলাকালীন সময়ের পরে হয় তাহলে জরুরী নম্বরে ফোন করুন।

যদি আপনার বাসগৃহ প্রাকৃতিক কারণে যেমন নদীর পানি উপচে পড়ার কারণে বন্যার ফলে ঝুকিতে থাকে তাহলে:

- আপনার এলাকায় বন্যার ঝুকি কতটুকু তা জানার জন্য ন্যাশনাল রিভার্স অথরিটির সাথে যোগাযোগ করুন।
- আপনার বাসগৃহ খালি করার জন্য তৈরী থাকুন। বন্যার পানি বিপদজনক।

> আপনি যদি এমন কোন এলাকায় বসবাস করেন যেখানে মাঝে মাঝে বন্যা হয় তাহলে আপনার জন্য কনটেন্টস্ ইনস্যুরেন্স করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। আরো বিস্তারিত তথ্যের জন্য 19 নং পৃষ্ঠা দেখুন।

অবিলম্বে সার্ভিস সেন্টারে যোগাযোগ করুন। যদি এটা অফিস চলাকালীন সময়ের পরে হয় তাহলে জরুরী নম্বরে ফোন করুন।

আমি যদি আমার বাড়িতে ফিরতে না পারি তাহলে কোথায় থাকব?

কখনও কখনও আপনার বাসগৃহ নষ্ট হওয়ার ফলে একং মেরামত করার প্রয়োজনে অথবা এটা বসবাসের জন্য নিরাপদ না হওয়ার কারণে আপনি সেখানে ফিরতে পারেন না।

জরুরী অবস্থায় ব্যবহার করার জন্য আমাদের পর্যাপ্ত অস্থায়ী বসবাসের স্থান নাই। এক্ষেত্রে আমরা আপনাকে এবং আপনার পরিবারকে জরুরী আবাসনের (হাউজিং) জন্য গৃহহীনদের ডিপার্টমেন্টের স্থানীয় কর্তৃপক্ষের (লোকাল অথরিটি হোমলেস পারসনস্ ডিপার্টমেন্ট) কাছে পাঠিয়ে দিব। সাধারণত এর অর্থ হল অস্থায়ী হাউজিং অথবা বেড এবং নাস্তার উৎকৃষ্ট ব্যবস্থা যা আপনার বর্তমান বাসগৃহ থেকে দূরের এলাকায় অবস্থিত। আমরা আপনাকে পরামর্শ এবং সহযোগিতা দিতে পারব কিন্তু আমরা কাউন্সিলের প্রস্তাবের বিকল্প কোন প্রস্তাব দিতে পারব না। আপনার যদি কনটেন্টস্ ইনস্যুরেন্স থাকে তাহলে আপনার পলিসি সীমিত সময়ের জন্য ব্যক্তিগত ভাড়া বাড়িতে থাকার জন্য ক্ষতিপূরণ দিতে পারে। আপনার বীমাকারীদের সাথে পরীক্ষা করে দেখুন। আমাদের ইনস্যুরেন্স এক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ দেয় না।

আমাদের ইনস্যুরেন্স বিল্ডিং এবং আমাদের ফিটিংস্ -এর কোন ক্ষতি হলে তার ক্ষতিপূরণ দিবে এবং যতদ্রুত সম্ভব আমরা মেরামতের প্রক্রিয়া শুরু করব। যাইহোক, আপনার সম্পদ বা ফিটিংস্ -এর কোন ক্ষতি হলে ক্ষতিপূরণ দেয়া হবে না যদিনা আপনার নিজস্ব কনটেন্টস্ ইনস্যুরেন্স থাকে।