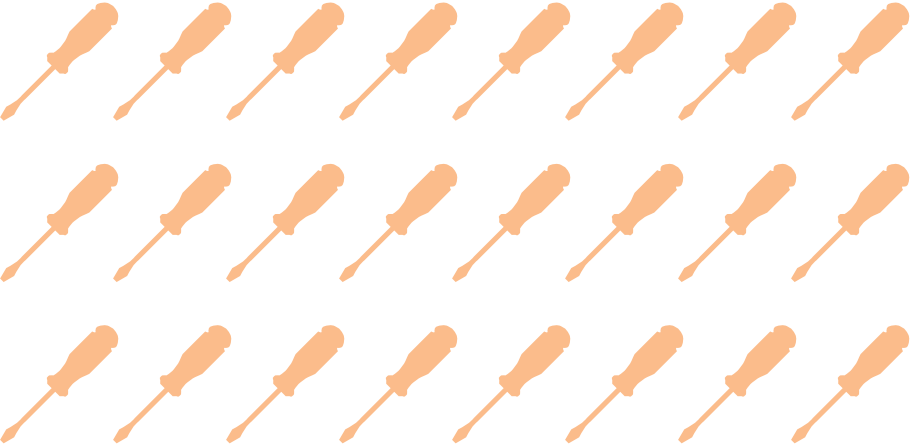


# Siz ve eviniz

Tamirat ve bakımla ilgili herşey



- Tamirat nasıl yaptırılır
- Evinize iyi bakmanın yolları
- İlerisi için planladığımız bakım çalışmaları
- Acil durumlarda yapılması gerekenler

# Siz ve eviniz

p3

## Tamirat

Bir tamir işini nasıl yaptırabilirsiniz	3
Ne kadar sürer	4
Memnun kalmazsanız ne yapmalısınız	7

p10

## İlerisi için planlanan çalışmalar

Gaz tesisatının kontrol ve bakımı	10
Dekorasyon	11
Planlanan bakım ve büyük tamirat işleri	11
Yardımcı gereç ve uyarlamalar	12
Dijital TV	13

p14

## Evinize iyi bakmanın yolları

Size düşen tamirat	14
Tadilat	17
Eşyalarınızın sigortalanması	19

p21

## Acil durumlar

Yangın alarmları	21
Duman alarmları	22
Su baskını	22
Geçici iskan	23

### Konut Sakinleri El Kitabı'nın diğer bölümleri:

- Siz ve ev halkınız
- Siz ve mahalleniz
- Siz ve Southern Toplu Konut Grubu
- Siz ve kiranız



## Bu bölümde:

- Tamirat için bize nasıl başvurabilirsiniz.
- Hangi tamir işlerinden biz sorumluyuz.
- Tamirleri hangi öncelik sırasına göre yapıyoruz.
- Memnun kalmazsanız yapmanız gerekenler.
- Gövlendirdiğimiz ustaların evinizde nasıl davranmasını bekliyoruz.
- Sizin ustalara nasıl davranmanızı bekliyoruz.

## *Bir tamir işini nasıl yaptırırım?*

Bizim sorumlu olduğumuz bir tamir işi için:

- Gaz tesisatı hariç bütün tamirat için **0300 303 1771**'den Hizmet Merkezi'ni arayın (Pazartesi-Cuma, saat 8.00-20.00 arasında)
- RGaz tesisatının tamirâtı için **0800 169 2337**'den Robert Heath Heating'i arayın (Pazartesi-Cuma, saat 8.00-17.30 arasında)
- Hatlarımız açık olmadığı zamanlardaki ciddi, acil durumlarda **08457 573764**'den National Property Services'i arayın.

Hizmet Merkezi'ni aradığınız zaman:

- Sizden bilgi alacak ve tamir işini takip etmeniz için bir iş numarası verecekler
- İş yapacak görevlinin adını size bildirecekler
- Tamirin ne kadar süreceğini söyleyecekler
- Bir görevlinin gelmesi için randevu ayarlayacak, veya
- Görevlinin sizi arayarak randevu almasını sağlayacaklar.

# Tamirat



Gaz tesisatının bakımı veya tamirati için Robert Heath Heating'i aradığınızda, size ev sahibinizin kim olduğunu soracak, daha sonra da ilgili ekibe bağlayacaklardır. Bu ekip:

- Bilgi alacak
- Bir randevu ayarlayacak, veya
- Gaz ustasının randevu için sizi aramasını sağlayacaktır.

## Bizim yaptığımız tamir işleri

Biz şuralardaki tamir işlerinden sorumluyuz:

- Evinizin yapısı ve dış cephesi
- Bacalar ve çatılar
- Pencereleler (ancak genelde pencere camları değil) ve kapılar
- Kanalizasyon, oluklar, dış koridorlar ve basamaklar
- Gaz, elektrik, su ve lavabolar, evyeler, küvetler, tuvaletler, sifonların su depoları ve su taşması da dahil atık boşaltma hizmetleri
- Mutfak tezgahları ve mutfak dolapları ile bizim taktığımız sabit gardroplar
- Komşularınızla paylaştığınız alanlar.

Evinizi basan fare ve hamamböcekleriyle de mücadele ederiz, ancak bu soruna sizin yol açtığınızı belirlersek, bunun için ücret alabiliriz.

## Gaz, su ve elektrik tesisatı

Gaz kokusu alıyorsanız, derhal **0800 111 999**'u arayarak Transco'ya bildirin.

Gaz, elektrik veya su temini ve sayaçla ilgili sorunlar için, bu hizmetleri aldığınız şirkete başvurun. Telefon numaralarını, ödediğiniz son faturanın üzerinde bulabilirsiniz.

Ev halkından birinin verdiği zarar veya ihmal dolayısıyla tamirat gerekiyorsa, tamiri siz yaparsınız veya biz bu iş için birini görevlendirir ve ücretini sizden alırız.



## Ne kadar sürer?

Tamir işlerinizi mümkün olduğu kadar çabuk bitirmek isteriz. Amacımız, her tamir işini ilk seferinde, en iyi şekilde ve size uygun bir zamanda bitirmektir. Görevlendirdiğimiz kişilerin çalışmalarını ve yaptıkları işin kalitesini sürekli izleyerek, iyi hizmet almanızı sağlamaya çalışırız. Bazı tamir işleri, diğerlerinden daha acildir. Acil tamir işlerine öncelik tanırız.

### Acil tamir işleri

Ev halkınızın güvenliği, emniyeti veya sağlığı açısından ciddi bir tehlike oluşturuyorsa, o tamir işi acildir. Acil durumlarda, 24 saat içinde size bir görevli göndermeyi amaçlarız. Görevliler, tamiri yerinde yapmaya çalışacaklardır. Ancak eğer bu mümkün değilse, güvenliğinizi için 'geçici bir çözüm' bulacak ve işi tamamlamak için mümkün olan en kısa sürede geri döneceklerdir.

Acil işler arasında:

- Tehlikeli yapılar
- Temel kanalizasyon tıkanıklıkları
- Boruların patlaması veya su tesisatıyla ilgili diğer büyük tamirat
- Tek tuvaletinizin kullanılamaz durumda olması
- Apartman bloğunda sıcak suyun kesilmesi
- Yaşlıysanız, özürlyüseniz veya küçük bir bebeğiniz varsa, (1 Ekim ve 1 Mayıs arasında) ısıtmanın çalışmaması
- Bina merdivenlerinde aydınlatma olmaması
- Bozuk kapı giriş sistemleri de dahil, binanın güvenli olmaması
- Bizim sorumlu olduğumuz ve tehlike ya da güvenlik riski oluşturabilecek kırık camlar.

# Tamirat



## Acil olmayan tamir işleri

Diğer bütün tamiratı da mümkün olduğu kadar çabuk bitirmeyi amaçlarız. Ancak daha da önemlisi, bu işleri size uygun bir zamanda bitirmek isteriz. Görevlilerimizin de mümkünse, işi bir seferde bitirmelerini isteriz.

Görevliler evinizde çalışırken, sizin için uygunsa, yapılması gereken diğer benzeri tamir işlerini de yapmalarını isteriz. Böylece diğer işler için ayrıca randevu almanıza gerek kalmaz.

## Randevunuzu kaçırmayın!

Bir görevliye randevu verirken, geldiklerinde evde olacağınızdan lütfen emin olun. Boşa giden ziyaretler, tamir hizmeti vermenin masrafını artırır ve tamiratı zamanında bitirmemizi zorlaştırır. Eğer evde olamayacaksanız, mümkün olan en kısa sürede Hizmet Merkezi'ni arayın ve randevu zamanını değiştirin.

## Zor ve pahalı tamir işleri

Eğer bir tamir işi zor veya pahalı olacaksa, yapılması için talimat vermeden önce teftişe bulunacak birini göndeririz. Böylece, tam olarak neye gerek olduğunu belirleme ve görevliler evinize gelmeden önce, onlara daha iyi bilgi verme imkanımız olur. Büyük işleri mümkün olan en uygun fiyata yaptırmak için, fiyat almamız da gerekebilir. Bunlar, işi sonraya bıraktığımız anlamına gelmez, ancak biraz daha uzun sürebilir.

Bazen, bir evin elden geçirilmesi planlanıyorsa, yakın gelecekte tekrar yapılacağı için sadece geçici tamir yaparız.



## Memnun kalmazsam ne olacak?

Tamir servisimizin herhangi bir yönünden memnun kalmazsanız, lütfen bize bildirin. Eleştirileriniz, ileride daha iyi olmamıza yardımcı olacaktır.

Tamir işi yaptıran konut sakinlerinin en az yüzde 10'uyla, muhtemelen telefonla görüşerek, aldıkları hizmetin genelinden memnun olup olmadıklarını anlamayı amaçlıyoruz.

Hizmetin iyi verilemediği hallerde, bizim harekete geçmemiz gerekiyorsa, şikayette bulunmak için Hizmet Merkezi'ni aramalısınız. Ayrıntılı bilgi için lütfen, **You and Southern Housing Group** başlıklı kitapçığa bakınız.

## Tazminat

Şu durumlarda tazminat ödemeyi düşünebiliriz:

- Bir tamir işini normal hizmet standartlarımıza göre bitirmediysek
- Randevumuza sadık kalmadıysak.

Tazminatla ilgili geniş bilgi için **Siz ve Southern Toplu Konut Grubu** başlıklı kitapçığa bakınız.

## Görevli şirketlerin çalışma ilkeleri

Tamir işlerini temelde, her biri tek bir alandaki konutlara hizmet veren dört şirketle ortaklaşa yürütüyoruz. Bu şirketleri, standartları yüksek, fiyatları da iyi olduğu için seçtik.

Bu görevliler, evinizde çalışırken şu ilkelere uymayı kabul ettiler:

- Kimlik kartı taşıyacaklar
- Eşyalarınıza zarar gelmemesine dikkat edecekler

# Tamirat



- Nazik olacaklar
- Size saygılı davranacaklar
- Çalıştıkları yerin etrafındaki yüzeyleri koruyacaklar
- İş sırasında çıkan pisliği temizleyecekler
- Her günün sonunda gaz, elektrik ve su tesisatını çalışır durumda, evinizi güvenilir ve hava koşullarından etkilenmeyecek şekilde bırakacaklar
- Siz olmadığınız zaman evinizin güvende olmasını sağlayacaklar.

Görevlilerin evinizde güvenli ve verimli çalışmalarını için, onlara binalar ve konut sakinleri hakkında bilmeleri gereken herşeyi haber veriyoruz.

Görevlilerden biriyle bir sorununuz olursa, lütfen Hizmet Merkezi'ni arayın.

## Siz ve görevliler

Görevlilerimizin size saygılı davranmalarını şart koşuyoruz. Karşılığında sizin de onlara aynı saygıyı göstermeniz gerekir. Sizden:

- Nazik ve yardımcı olmanızı
- Onların çalıştığı alanı güvenli ve temiz tutmanızı istiyoruz (ancak onların işini yapmanızı beklemiyoruz).

Görevlilerimizden birine karşı, ırkçı davranır, cinsiyet ayrımı yapar veya saldırgan bir tutum takınırsanız, kendi personelimize ya da bir başka konut sakinine aynı şekilde davranmış gibi kabul edilir ve buna göre muamele görürsünüz. .



## Hizmet taahhütlerimiz

### Size söz veriyoruz:

- Tamiratınızı çabuk ve size uygun bir zamanda bitirmek için elimizden geleni yapacağız
- Yıllık gaz tesisatı kontrolleri ve bakım da dahil, evinizi iyi ve güvenli durumda tutacağız
- Ofislerimiz kapalı olduğu zamanlarda bir acil tamirat servisi olmasını sağlayacağız
- Tamirat ve bakım servisimizin hesaplı olmasını sağlayacağız.

# İlerisi için planlanan işler



## Bu bölümde:

Şunlar için özel çalışma programları hazırlıyoruz:

- Gaz tesisatınızın her yıl bakımdan geçirilmesi
- Evinizin dış cephesinin her beş yılda bir ya da böyle bir arayla boyanması
- Büyük tamirat ve ıslah işlerinin konut gruplarına aynı anda yapılması
- mBazı özürlü konut sakinlerinin evlerini daha iyi hale getirecek özel değişiklikler yapılması.

Ayrıca, dijital yayınları alabilmeniz için ortak TV antenlerini de değiştiriyoruz.

Evinizi güvenli ve iyi durumda tutmak için, tamir başvurularınıza karşılık vermenin yanısıra, düzenli ve planlı bir bakım programı yürütüyoruz. Ayrıca eski konutları modernleştirmek için sürdürdüğümüz büyük bir tamirat programımız var.

## Gaz tesisatının kontrol ve bakımı

Yasalara göre, gaz tesisatınızın güvenli olmasını sağlamak için yılda bir kontrol ve bakımdan geçirmemiz gerekiyor. Evinizin kontrol vakti geldiği zaman, Robert Heath Heating size bir randevu verecektir. Evde olmayacaksanız, lütfen arayıp randevu zamanını değiştirin.

Ailenizin güvenliği için, gaz tesisatını kontrol ve bakımdan geçirmek üzere içeri girmemizi sağlamanız çok önemlidir. Tekrar tekrar denediğimiz halde evinize giremezsek, zorla girmek için yasal gerekçelere başvurmak zorunda kalabiliriz.

# İlerisi için planlanan işler

## Dekorasyon

Evinizin dış cephesi ile komşularınızla paylaştığınız alanların boyanmasından biz sorumluyuz. Bunu düzenli olarak – genelde her beş yılda bir yaparız. İçerinin dekorasyonu genelde sizin sorumluluğunuz altındadır.

## Planlı bakım ve büyük tamir işleri

Evinizin, çatı ve pencereler gibi bazı bölümlerinin kullanım ömrü dolunca değiştirilmeleri gerekir. Konutlarımızı iyi durumda tutmak ve maliyetten tasarruf etmek için, genelde bu değiştirme işlerini bir çok evde birden yaparız. Buna planlı bakım diyoruz.

Daha eski konutlarımızın bir kısmının tamamıyla ıslah edilmesine yönelik programlar da hazırlıyoruz. Planlanan çalışmaların hepsinden, daha başlamadan sizi haberdar edecek ve evinizin içiyle ilgili tercihler yapılması gerekiyorsa görüşünüzü alacağız.

Görevlendirdiğimiz şirketlerden gürültülü işleri gündüz yapmalarını isteyerek verilen rahatsızlığı azaltmaya çalışıyoruz. Güvenlik yönetmeliklerine uymalarını ve çalıştıkları alanı derli-toplu tutmalarını sağlıyoruz.

Çalışmalar devam ederken, sizden çocuklarınızı olası tehlikelerden uzak tutmanızı istiyoruz. Çöplerin atılması ve park etmeyle ilgili özel düzenlemeler yapılabilir.

# İlerisi için planlanan işler



## Taşınmanız gerekirse

Evinizde büyük bir iş yapılırken, evden çıkmanız gerekebilir. Buna, 'boşaltma' denir. Ya başka bir yere kalıcı olarak taşınmanız sağlanır, ya da işler bitene kadar size geçici konut verilir.

Evinizden taşınmanız gerekirse, size mutlaka geniş bilgi verir ve danışırız. Taşınma masraflarını karşılamanıza yardımcı olmak için mali yardım verebiliriz ve bazı durumlarda, işler tamamlandığında eski evinize dönemeyecekseniz tazminat almanız mümkün olabilir.

Boşaltma hakkında geniş bilgi için Hizmet Merkezi'ni arayarak, 'Taşınmak' adlı broşür paketini isteyiniz.

## Evinizin özürülere göre uyarlanması

Siz veya ailenizden biri özürülü hale gelerseniz veya evde yaşayabilmeniz için özel düzenlemelere ihtiyaç duyuyorsanız, lütfen Hizmet Merkezi'ni arayarak bize bildirin.

Bu durumda genelde, önce yerel sosyal hizmetler dairesini arayarak bir terapi uzmanının değerlendirme yapmasını ayarlamanızı isteriz. Onların bize verecekleri bilgiye göre, örneğin ön kapınıza bir rampa yaptırarak veya banyoya tutunacak raylar takarak, oturduğunuz konutta değişiklik yapılmasını sağlayabiliriz. Bazen elimizde bu tür işler için mali kaynak bulunur, yoksa yerel belediye gibi kaynak alınabilecek diğer yerleri araştırırız.

Ev halkınızı daha uygun bir konuta nakletmemiz de mümkün olabilir.



# İlerisi için planlanan işler

## Dijital TV

Yayınların dijitale geçeceği 2010 yılına hazırlıklı olmak için, planlı bir anten değiştirme programı yürütüyoruz. Genelde, apartman bloklarında olduğu gibi, diğer konutlarla ortak bir TV anteni sistemini paylaşıyorsanız, muhtemelen bu programa dahil edileceksiniz. Sıra sizin bloğa geldiğinde, evinize girmesi gereken uzman görevlimiz sizinle temas kuracaktır.

Bloklarda oturan konut sakinlerinin kendi çanak antenlerini takmalarına izin vermiyoruz.

Ortak anten takılması ve bakımının masrafı aidatlarınıza dahil, ancak dijital TV abone ücretlerini biz ödemiyoruz. Bu yüzden:

- Abone ücreti ödmeden, anteni sadece karasal yayın yapan kanalları (BBC1, BBC2, ITV1, Channel 4 ve 5) izlemekte kullanmak, veya
- Abone ücreti ödeyerek daha fazla kanal izlemek arasında tercih yapabilirsiniz.

TV anteninizi kimseyle paylaşmıyorsanız, sisteminizi değiştirmeyiz, zira sizin anteniniz, sizin sorumluluğunuzdur. Dijitale geçmek için, bizden çanak anten takma izni istemeniz, yayın yapan bir şirkete abone olmanız veya Freeview gibi, mevcut anteninizi kullanabileceğiniz alternatif sistemlere geçmeniz gerekir.

Unutmayın, dijital TV izlemek için de televizyon ruhsatı gerekiyor.

Korunaklı konutlarda, indirimli TV ruhsatı planından faydalanmanız mümkün olabilir.

Geniş bilgi için Hizmet Merkezi'ni arayın.

# Evinize iyi bakmanın yolları



## Bu bölümde:

Siz şunlardan sorumlusunuz:

- Evinizin dekorasyonunu iyi durumda tutmak
- Bahçenizi temiz ve düzenli tutmak
- Size düşen ufak tamiraty yapmak
- Eşya sigortası da dahil, kendi mobilya ve sabit eşyalarınıza bakmak
- Dekorasyon dışında mülkte herhangi bir değişiklik yapmadan önce bizden onay almak

Gaz ya da elektrik sistemlerinize asla dokunmamalısınız. Bunlar sadece ehil kişiler tarafından yapılmalıdır.

## *Benden ne bekliyorsunuz?*

Sizden evinizin dekorasyonunu iyi durumda tutmanızı ve (varsa) bahçenizle, evinizin dışındaki alanı temiz ve düzenli tutmanızı bekliyoruz.

Sizden ayrıca, sorumluluğu size ait olan ufak tamiraty yapmanızı bekliyoruz.

## **Sizin sorumlu olduğunuz tamirat**

Siz şunlardan sorumlusunuz:

- Evyeler, küvetler ve el yıkama lavabolarındaki tıkanıkları açmak
- Yeni halı döşediğiniz zaman kapıların altını kısaltmak ve/veya kapıları yeniden asmak



## Evinize iyi bakmanın yolları

- Karınca, eşek arısı, arı, bit ve fare gibi (ortak alanlarda değillirse) haşaratla mücadele etmek. Danışmak için çevre sağlığı dairesini arayın
- Telefon hattı girişlerini veya kendinize ait TV antenleri, kablolar ve kablo kutularını (bizim taktığımız ortak kutulardan değillirse) tamir etmek
- Palto askısı, perdeler, perde kornişleri, duş başlıkları ve hortumları gibi ufak sabit eşyalar takmak
- Kendi ocağınız, buzdolabınız ve diğer mallarınızın tamiri
- Ampüller, sigortalar, pilli kapı zilleri ve duman alarmlarını (ortak alanlarda değillirse) değiştirmek
- Aydınlatma ve ısı ayarlarını, termostat ve programlama cihazlarını tekrar kurmak veya ayarlamak
- İç kapılar, pencere camları veya sabit mobilyalarda meydana gelen hasarı gidermek
- Anahtarlarınız kayboldu veya çalındıysa, dışarıda kaldıysanız veya hırsız girdiyse (polisten bir suç izleme numarası almadıysanız) pencere ve kapı kilitleri
- Ön kapınızda bizim tarafımızdan takılmış olmayan kulp veya diğer malzemeler
- İçeride ve dışarıdaki çamaşır ipleri (ortak kurutma alanları dışında)
- Ortak giriş kapıları ve pencereler dışında kırılan camlar veya kasıtlı tahribat sonucu meydana gelen hasar
- Kırık klozetlerin veya klozet kapaklarının değiştirilmesi
- Bahçe kulübeleri ve benzer yapılar
- Size ait diğer herşey.

# Evinize iyi bakmanın yolları



## Eviniz yeniyse veya elden geçirilmişse

Bir ev yapıldıktan veya elden geçirildikten sonraki ilk yılda çıkan sorunları, evi yapanlar halletmek zorundadır. Buna kusurların giderilmesi dönemi denir.

Bu 12 ay içinde, önce bize danışmadan herhangi bir tamir veya dekorasyon yapmamanız önemlidir.

## Dekorasyon

İç mekanların dekorasyonu genelde sizin sorumluluğunuzdur. Ancak bir tamirden sonra tekrar boya gerekirse – genelde sadece zarar gören yeri boyasak da, bu işin yapılmasını biz sağlarız.

Korunaklı konutlarımızdan birinde oturuyorsanız, kira sözleşmenize bakın veya içerideki boya işini kimin yapması gerektiğini öğrenmek için sorumlu müdürle görüşün.

Emekli, özürlü veya düşük gelirliyseniz ve normal kiralık konutlarımızda oturuyorsanız, içeriği boyamak için bizden mali yardım almanız mümkün olabilir. Genelde yılda sadece bir oda boyamak için yardım alabilirsiniz ve eviniz son beş yıl içinde inşa edildiyse ya da modernleştirildiyse bu yardımı alamazsınız.

Durumuza ve verilmesi mümkün yardım miktarına bağlı olarak, malzeme ve işçiliğin ya da sadece malzemenin masrafını karşılayabiliriz. İşçilik ücretlerini, dışarıdan tuttuğumuz kişilerin ücretlerine bakarak belirleriz. Malzeme ücreti gerekli durumlarda yeni kiracılara verdiğimiz boya ödeneğine bakarak belirlenir. İşçiliği biz ödüyorsak, bizim tuttuğumuz kişileri kullanabilirsiniz, ancak kendi istediğiniz kişileri tutmakta da serbestsiniz. Ayrıntılı bilgi için Hizmet Merkezi'ni arayın.



## Evinize iyi bakmanın yolları

### *Evimde değişiklik yapabilir miyim?*

Güvenli veya teminatlı (garantili) kiracıysanız, evinizi iyileştirecek değişiklikler yapabilirsiniz, ancak önce bizden izin almanız gerekir. Çok önemli bir neden yoksa izin vermememizle emyiz.

Yapacağınız işlerle ilgili bütün ayrıntıları bilmemiz gerekir, cevap vermeden önce teftişte bulunacak birini de gönderebiliriz. Yapacağınız işin standardı veya türüyle ilgili bazı koşullar koyabiliriz. Planlama izni gibi, gerekli diğer resmi izinleri de almanız gerekir.

Evden taşınacağınız zaman:

- Değiştirdiğiniz şeyleri arkanızda bırakmak, veya
- Evi eski haline getirmek koşuluyla, beraberinizde götürmek arasında tercih yapabilirsiniz.

Değiştirdiğiniz şeyleri bırakırsanız ve yapmadan önce bizden izin almıyorsanız, tazminat almanız mümkün olabilir. Bunun için yapılan değişikliğin hukuki tazminat koşullarına uygun olması gerekir..

Ne kadar tazminat alacağınız:

- değişikliğin maliyetine
- ve bu tür değişikliklerin 'ömrü'ne göre, daha ne kadar kullanılabileceğine bağlı olacaktır.

# Evinize iyi bakmanın yolları



## Değişiklikler ve kullanım ömürleri

- 20 yıl:
  - çatı veya duvardaki boşlukların yalıtımı
  - çift cam, dış pencerelerin değiştirilmesi veya ikincil cam taktırma
- 15 yıl:
  - kablo çekilmesi veya elektrik, aydınlatma ve diğer elektrik demirbaşları (duman alarmları dahil)
- 12 yıl:
  - küvet, duş, el yıkama lavabosu veya tuvalet
  - mekanın veya suyun ısıtılması
- 10 yıl:
  - mutfak evyesi
  - banyo veya mutfaktaki raflı dolaplar
  - yiyecek hazırlamakta kullanılan tezgahlar
  - boruların, su tankı veya silindirin yalıtımı
  - hırsız alarmı dışında, güvenliği daha iyi hale getirecek değişiklikler
- 8 yıl:
  - dış kapı ve pencerelere ısı yalıtımı
- 7 yıl:
  - termostatlı radyatör vanaları.

## Gaz ve elektrik

Yasalara göre, gazla çalışan aletlerde yapılacak değişikliklerin CORGI'ye kayıtlı ehil bir gaz ustası tarafından yapılması gerekir.

Sabit elektrikli cihazlar üzerinde çalışabilmek için NICEIC (Ulusal Elektrik Tesisatı İşçiliği Denetim Konseyi) veya benzeri bir kuruluşa bağlı deneyimli bir elektrikçi olmanız gerekir.

# Evinize iyi bakmanın yolları

Gazla çalışan aletleriniz veya elektrik tesisatınız üzerinde çalışacak birini tuttuğunuz zaman, lütfen ehil olduklarından ve doğru sertifikaları verdiklerinden emin olun.

## Antenler ve diğer alıcılar

Bir evde oturuyorsanız, dışarıya herhangi bir radyo veya televizyon anteni, uydu anteni ya da diğer alıcı türlerinden koymadan önce bizden izin almalısınız.

Bir dairede oturuyorsanız, bu tür cihazlar koymanız yasaktır. Biz apartman bloklarının çoğuna ortak antenler takıyoruz (bakınız sayfa 13, 'Dijital TV').

## Eşyalarım sigortalı mı?

Ev sahibiniz olarak, evi sigortalamaktan biz sorumluyuz. Mobilyalarınızı, taktığınız sabit eşyaları, dekorasyonlarınızı veya kişisel eşyalarınızı biz sigortalamıyoruz. Eşya sigortası yaptırmak sizin sorumluluğunuzdur.

Eşya sigortası yaptırmanız kuvvetle tavsiye edilir.

Konut sakinleri için uygun fiyata bir eşya sigortası planı hazırladık. Ayrıntılı bilgi için, Hizmet Merkezi'ni arayın. İsterseniz, tabii ki, kendi bulacağınız bir kuruluşa da eşya sigortası yaptırabilirsiniz.

Size ait bir şey zarar görürse ve bunun bizim suçumuz olduğunu düşünüyorsanız, bizim sigortamızdan talepte bulunabilirsiniz. Tazminat başvurusu formu için Hizmet Merkezi'ni arayın, başvurunuzun mümkün olan en kısa sürede değerlendirilmesini sağlayacağız.

Ödeme yapılması, bizim yasal açıdan sorumlu olup olmadığımıza bağlı olacaktır. Zarar, bizim önlememiz mümkün olmayan bir olaydan dolayı meydana gelmişse, biz de, sigorta kurumumuz da sorumluluk kabul etmeyiz.

## Evinize iyi bakmanın yolları



Diğer konut sakinlerinin size ait bir şeye zarar vermelerinden biz sorumlu değiliz. Onların eşya sigortası varsa, talebinizi o sigorta kurumuna iletmelerini isteyin. Yoksa, ve konuyu takip etmek istiyorsanız, bağımsız hukuki tavsiye alın. Sizin eşya sigortanız varsa, kendi poliçenizden talepte bulunabilir ve sorumlu şahıstan talepte bulunmayı kendi sigorta kurumunuza bırakabilirsiniz.



# Acil durumlar

## Bu bölümde:

- Acil tamiratla ilgili bir hatırlatma.
- Yangın alarmı çalınca yapılması gerekenler.
- Evinizi su basması riskine karşı yapılması gerekenler.
- Evinizde kalamıyorsanız yardım istenecek yerler.

## Acil Tamirat

Acil bir tamir işiniz varsa, derhal **0300 303 1771**'den Hizmet Merkezi'ni arayın (Pazartesi – Cuma, saat 8.00 – 20.00 arası). Hatlarımız kapalı olduğu zamanlardaki ciddi acil durumlarda, **08457 573764**.'den National Property Services'i arayın.

## Gazla ilgili acil durumlar

Gaz kokusu alıyorsanız, derhal **0800 111 999**'den Transco'ya bildirin.

## Yangın alarmları

Alarmı umursamazlık etmeyin, hayatınızı kurtarabilir. Apartman blokları veya ortak evlerin çoğunda koridorda bir ana yangın alarmı vardır. Bu alarm çalmaya başlarsa:

- Soruşturun – derhal binayı terketmeniz gerekebilir
- Güvenli bir şekilde yapabilecekseniz, 999'u arayın ve itfaiyeyi isteyin – adresinizi vermeyi unutmayın
- İtfaiyeden onay almadığınız sürece alarmı susturmayın
- Apartmanınızda sık sık boş yere alarm çalıyorsa, konut sakinleri arasından yangın bekçileri tayin edilmesi konusunda bizden bilgi alın – itfaiye onlara sistemi kurmanın ne zaman güvenli olduğu konusunda talimat verebilir.

# Acil durumlar



## Duman alarmları

Evinizde en az bir duman alarmı bulunması gerekir. Pili alarmlar ucuzdur ve takılmaları kolaydır. Pilleri düzenli olarak değiştirmeyi unutmayın.

Bazı duman alarmları elektrikli, ancak pili de vardır. Pili değiştirirken, bunları sigorta kutusundan kapatın. Elektrikli duman alarmını biz takmışsak, bozüksa tamir ederiz, ancak siz yine de gerektiği zaman pilini değiştirmelisiniz.

## Su basması

Boruların patlaması veya nehirlerin taşması gibi doğal afetler, evinizi su basmasına neden olabilir.

Su basmasına bir boru yol açmışsa:

- Ana vanadan suyu kapatın.
- Sigorta kutusundan elektriği kapatın, ancak ayakta durduğunuz yer de dahil olmak üzere kutunun etrafındaki alanın ıslak olmamasına dikkat edin.
- Derhal Hizmet Merkezi'ni arayın. Çalışma saatleri dışındaysa, acil durumlarda aranan numaraya telefon edin.

Eviniz bir nehrin taşması gibi doğa afetlerinden dolayı su basması tehlikesi varsa:

- Bölgede su baskını riskini öğrenmek için Ulusal Nehirler İdaresi'ni arayın.
- Evinizden çıkmaya hazır olun. Sel suları tehlikelidir.

Derhal Hizmet Merkezi'ni arayın. Çalışma saatleri dışındaysa, acil durumlarda aranan numaraya telefon edin.

Arada sırada su basan bir bölgede yaşıyorsanız, eşya sigortası yaptırmanız çok önemlidir. Ayrıntılı bilgi için sayfa 19'a bakınız.



## Acil durumlar

### *Evime dönemiyorsam nerede kalabilirim?*

Bazen zarar gördüğü ve tamir edilmesi gerektiği için, ya da güvenli olmayabileceğinden evinize dönemezsiniz.

Acil durumlar için geçici kalacak yerimiz yoktur. Sizi ve ev halkınızı, yerel yönetimin evsizler için acil iskan dairesine sevk ederiz. Bu, genelde muhtemelen evinizden uzak bölgelere geçici iskan veya en fazla, yatak ve kahvaltılık usulüne göre kalınacak bir yer bulunmasını sağlar. Size tavsiye ve destek veririz, ancak belediyenin sunduğuna alternatif bir imkan sunamayabiliriz. Eşya sigortanız varsa, poliçeniz sınırlı bir süre için özel bir kiralık yeri karşılayabilir. Sigorta kurumunuza danışın. Bizim sigortamız, bunu kapsamıyor.

Bizim sigortamız, binayı ve demirbaşlarımızı karşılar, mümkün olan en kısa zamanda da tamirata başlarız. Ancak kendi eşya sigortanız yoksa, size ait eşya ve sabit eşyalar genelde sigorta kapsamına dahil değildir.

**0300 303 1771**'dan bize telefon edin (Pazartesi – Cuma, saat 8.00 – 20.00 arası)

**servicecentre@shgroup.org.uk** adresine bize e-posta gönderin

**Service Centre, Southern Housing Group PO Box 643, Horsham RH12 1XJ**

adresine bize mektup yazın

**0800 169 2337**'den Robert Heath Heating'e telefon ederek gazla ilgili tamiratın yapılmasını isteyin (Pazartesi – Cuma, saat 8.30 – 17.30 arasında)

Acil durumlarda, çalışma saatleri içinde Hizmet Merkezi'ni arayın. Hizmet Merkezi kapalı olduğu zamanlarda, **08457 573764**'ten National Property Services'i arayın

İnternette **www.shgroup.org.uk** adresinde bulunan websitemizi ziyaret edin

Tercüme konusunda yardım istiyorsanız veya büyük puntolu, Braille körler alfabesiyle yazılmış şekli ya da kasede kaydedilmiş bir özetin yararlı olacağını düşünüyorsanız Hizmet Merkezi'ni arayın. Hizmet Merkezi ve internette **www.shgroup.org.uk** adresinde bu belgenin Türkçe ve Bengalesi de vardır.

### **Arabic**

لمساعدتك في الترجمة يرجى الاتصال بمركز الخدمة على هاتف 0300 303 1771.

### **Bengali**

অনুবাদ সাহায্য পেতে হলে সার্ভিস সেন্টারে 0300 303 1682 নম্বরে ফোন করুন।

### **French**

Si vous souhaitez recevoir de l'aide avec vos traductions, appelez le 0300 303 1771.

### **Somali**

Wixii ah caawimo turjumaan ka soo wac Xarunta Adeegga telefoonka 0300 303 1771.

### **Spanish**

Si necesita que le ayudemos con alguna traducción, llámenos al 0300 303 1771.

### **Turkish**

Tercüme konusunda yardım için 0300 303 1683 'den Hizmet Merkezi'ni arayın.