

Velkommen hjem



kereby



Kære beboer. Velkommen til dit nye hjem. Vi har glædet os meget til at byde dig indenfor.

Vi håber, at du bliver glad for dine nye omgivelser og for Kereby som din nye udlejer. Vi vil gøre alt for, at din lejlighed og ejendommens fællesarealer lever op til dine forventninger.

På de følgende sider finder du lidt generel information om forhold i din lejlighed og ejendommen, samt om hvordan vi hos Kereby kommunikerer med vores lejere.

Har du allerede nu spørgsmål til din lejlighed, lejekontrakt eller noget helt tredje, bedes du kontakte Kerebys servicecenter på telefon **39 45 62 00**, eller sende os en

mail på **servicecenter@kereby.dk**
Servicecenteret er åbent mandag til torsdag **kl. 09.00-15.00** og fredag **kl. 09.00-14.00**.

Har du en akut opstået situation i din lejlighed og ønsker at komme i kontakt med os uden for vores åbningstider, kan du også ringe til samme telefonnummer: **39 45 62 00**, hvorefter du vil blive stillet videre til en af vores samarbejdspartnere.

På næste side kan du læse yderligere om vores åbningstider og kontaktinformation.



Kontaktinformation

Er du i tvivl om det mindste, eller oplever du noget er mangelfuldt i dit lejemål eller ejendommen du bor i, så tøv ikke med at kontakte os. Vi vil altid gerne hjælpe, og vi vil svare dig så hurtigt som muligt.

Du kan altid komme i kontakt med os. Kontorets åbningstid er mandag-torsdag kl. 09.00-15.00 og fredag kl. 09.00-14.00. I det tidsrum kan du for eksempel få kontakt til administratoren på din ejendom eller vores Servicecenter.

Telefonnummer til både reception, hvor du skal ringe til for at komme i kontakt med administrator, og Servicecenteret er: **39 45 62 00**. E-mail til Servicecenteret er: **servicecenter@kereby.dk**.

Står du derimod i en akut situation, hvor du har opdaget eksempelvis et utæt rør

9-15

uden for vores åbningstid, kan du ligeledes kontakte os på **39 45 62 00**, hvorefter du vil blive stillet videre til en af vores samarbejdspartnere.





Ind- og fraflytning

Både ved ind- og fraflytning er der lidt forskellige ting, som er vigtige at være opmærksom på.

Indflytning

Er du flyttet ind og opdager du noget er mangelfuldt eller har spørgsmål, så kontakt os med det samme. Ellers har du 14 dage til at registrere fejl og mangler i forbindelse med indflytning, hvilket gøres via det link, du modtager på e-mail.

Vi foreslår også, at du med det samme tilmelder din husleje til PBS, og tilmelder dig elforsyning. Dernæst foreslår vi, at du kontakter en internetudbyder med henblik på at få installeret internet i dit lejemål, da dette ikke er noget som Kereby står for.

Fraflytning – sådan opsiger du din lejlighed

Du opsiger din lejlighed ved at sende en skriftlig opsigelse til os.

Du skal anføre dit lejrnummer, som fremgår af breve fra os eller af lejeopkrævnningen, dine kontaktoplysninger (mailadresse og telefonnummer) samt din nye adresse.

Din opsigelse skal være modtaget hos os inden månedens udgang.

Istandsættelse ved fraflytning

Du skal være opmærksom på, at du ifølge din lejekontrakt kan være forpligtet til at fraflytte lejligheden og aflevere nøgler 14 dage før opsigelsesvarslet udløber. Det skyldes, at lejligheden skal istandsættes, inden en ny lejer kan flytte ind.



Vedligeholdelsespligt

Både udlejer og lejer har ansvaret for vedligeholdelse af lejemålet. Her kan du læse nærmere om din vedligeholdelsespligt.

Almindelig vedligeholdelsespligt

Den almindelige vedligeholdelsespligt betyder, at udover den indvendige vedligeholdelsespligt, så har lejer også pligt til at vedligeholde og forny låse og nøgler.

Lejer er også ansvarlig for fornyelse og vedligeholdelse af lejlighedens installationer samt udskiftning af batterier i eksempelvis røgalarmer og diverse lyskilder herunder spots og pærer.

Lejer har også pligt til at rengøre følgende:

- Rensning/afkalkning af filtre på haner
- Rensning/afkalkning af brusehovedet
- Aftørring, renholdelse og afkalkning af fliser og overflader
- Renholdelse af ventilator på bad

- Rensning af bundfilter i f.eks. vaskemaskine og opvaskemaskine
- Fjernelse af "fnuller" i f.eks. tørretumbler

Udvidet vedligeholdelsespligt

Du har som lejer ansvaret for at vedligeholde og forny inventar samt installationer. Det vil fremgå af lejekontraktens § 11, hvis du har udvidet vedligeholdelsespligt. Det kunne f.eks. være hvidevarer, køkkenbord-plader, cisterne, haner m.m. I store ejendomme kan der efter 1. juli 2015 ikke aftales udvidet vedligeholdelsespligt.

Hvis du som lejer selv har bekostet de hårde hvidevarer, skal du som lejer altid selv bekoste både reparation og udskiftning.



Fremleje

Kereby har regler for fremleje.

Fremleje af din lejlighed

Du har ret til at fremleje din lejlighed – dog er der nogle betingelser, der skal være opfyldt:

→ Du skal kunne dokumentere, at din fremleje er midlertidig og skyldes udstationering, forretningsrejse, sygdom, studieophold eller lignende.

→ Fremlejeperioden må højst være 2 år (i en sammenhængende periode)

→ Du skal selv udarbejde en skriftlig frem-

lejeaftale med din lejer. **HUSK** at sende en kopi af aftalen til os, **INDEN** fremlejeperioden begynder.

Delvis fremleje af din lejlighed

Du kan også fremleje din lejlighed delvist; det vil sige leje et eller flere værelser ud og selv bo i resten af lejligheden – dog må du i dette tilfælde **HØJST** fremleje halvdelen af lejlighedens beboelsesrum.

Airbnb

Det er ikke tilladt at leje sin lejlighed ud på Airbnb eller andre dele-platforme.



Tilfredshedsundersøgelse

Kereby har to typer af lejertilfredshedsundersøgelser, som giver os indikationer på hvor vi gør det godt og hvor der er et forbedringspotentiale

Senest to måneder efter indflytning modtager du et spørgeskema om din tilfredshed. Derudover laver vi hvert år en større undersøgelse blandt alle vores beboere – typisk om sommeren.

Begge undersøgelser er vigtige for os, da vi bruger svarene aktivt til at forbedre vores service og sikre, at ejendommene lever op til nutidens standarder. Vi sender også løbende tilfredshedsundersøgelser i forbindelse med konkrete henvendelser, så vi hurtigt kan følge op.

I 2024 deltog 72 lejere i 30-dages undersøgelsen og 412 i den årlige. Vores samlede NPS-score steg til +21, mens nye lejere gav os +60. Det viser en positiv udvikling i både service og kvalitet.

Alle besvarelser bliver læst og taget alvorligt. Ris, ros og forslag bruges til at skabe trykke og moderne rammer for alle lejere. Undersøgelserne sendes via e-mail.

Kontakt servicecenteret på **39 45 62 00** eller **servicecenter@kereby.dk**, hvis du ikke modtager mails fra os.

Hurtig info direkte på sms

Som noget nyt tilbyder vi en SMS-service, der giver kort og relevant information direkte på din telefon – fx om midlertidige driftsforstyrrelser. Servicen forventes klar ved årets udgang. Inden da modtager alle lejere et informationsbrev med praktiske detaljer.

Lovpligtige varslinger sendes fortsat via mail, e-Boks eller post.

Gode råd fra vores viceværter

- 1** Luft ud i din lejlighed 2-3 gange om dagen i ca. 10 minutter for at få et godt indeklima. Husk at lukke for varmen, når du gør det.
- 2** Brug ikke afløbsrens i afløbene, da det beskadiger rørene. Brug i stedet kogende vand.
- 3** Rens jævnligt filteret på hanerne og brusehovedet, så de ikke kalker til.
- 4** Har du ikke vindue på badeværelset, så lad døren stå ca. ½ åben, når du har været i bad. På den måde kommer fugten ud af rummet.
- 5** Vær opmærksom på vandlåsen under køkkenvasken ift. utætheder. Undgå derfor mange ting under vasken, som kan skubbe til afløbsrøret.
- 6** Åbn for radiatorventilerne et par gange om året – også når der er lukket for varmen om sommeren – for at undgå at de sætter sig fast. Skru helt op på 5 og derefter ned på 0 igen.
- 7** Når der har været lukket for vandet, så lad det løbe i 20–30 sekunder inden du bruger det igen. Start med at lade vandet løbe i håndvaske og ikke bruser.
- 8** Aftør glaspartier på badeværelset, så der ikke kommer kalk på disse flader.
- 9** Aftør blandingsbatterier i køkken og bad, så der heller ikke kommer kalk herpå.
- 10** Sørg for løbende renholdelse og vedligeholdelse af dit lejemål, som beskrevet i din lejekontrakt.

Pas på lejemålet, som var det dit eget og behandl det med respekt



Kort om Kereby

1 Vi er et dansk ejendomsselskab med cirka 100 medarbejdere på Frederiksberg. Her arbejder fagfolk på tværs af mange områder – fra drift og administration til jura, økonomi, design, service og kommunikation.

2 Vi ejer og administrerer 150 ejendomme fordelt på tværs af København. De 150 ejendomme udgøres af ca. 2,350 lejemål og ca. 560 erhvervslejemål.

3 Selskabet blev stiftet under et andet navn i 2017 af tidligere ejer. I maj 2019 opkøbte Blackstone selskabet, og få måneder efter kom navneskiftet til Kereby.

4 I forbindelse med opkøbet og navneskiftet, blev der indsat en ny ledelse. I juni 2019 blev Lars Pærregaard udnævnt til CEO, som efterfølgende udvidede ledelsen med CFO, Ole Markussen, og COO, Kenneth Ohlendorff.

5 Kereby har i sin ejertid investeret mere end 1,4 mia. kr i renovering af ejendommene. Det betyder, at vi har kunnet løfte energimærket på stort set alle vores ejendomme til energimærke B/C.

Tillykke med din nye lejlighed og velkommen hjem endnu engang



KONTAKT INFORMATION

Står du i en akut situation?

Har du en akut opstået situation i din lejlighed og ønsker at komme i kontakt med os uden for vores åbningstider, kan du ringe til **39 45 62 00**

Kerebys servicecenter

Ring på **39 45 62 00**, eller send os en mail på **servicecenter@kereby.dk**.

Servicecenteret er åbent mandag til torsdag kl. 09.00-15.00 og fredag kl. 09.00-14.00.

kereby