

# Välkommen till oss

*Praktisk information till dig som hyr lokal av oss på Wallenstam.*

  
WALLENSTAM



## INNEHÅLL

<i>Väx med oss</i>	4
<i>Kundservice hjälper dig</i>	6
<i>Mina sidor på wallenstam.se</i>	9
<i>Vad får jag göra i min lokal?</i>	10
<i>Vårt ansvar – och ditt</i>	10
<i>Vårt ansvar i staden</i>	12
<i>Vanliga frågor</i>	14
<i>Hur vill du betala hyran?</i>	14

# Väx med oss

*Vi ser fram emot att få ha dig som hyresgäst. Vårt mål är att du ska trivas både med oss och dina lokaler.*

Som en betydande aktör på lokalmarknaden i Göteborg, Stockholm och Uppsala bygger, skräddarsyr och förvaltar vi kommersiella lokaler i eftertraktade innerstadslägen och populära närområden.

En hjärtefråga för oss är att ge bra service och stötta ditt företags utveckling över tiden – därför blir du som hyresgäst tilldelad din personliga kundansvarig. Varje kundansvarig har som uppgift att finnas nära till hands och stötta dig i din vardag. Du ska känna dig trygg med att din kundansvarig har den specialkompetens som behövs och är en resurs för att du ska få snabb hjälp och stöd i potentiella förändringsprocesser.

I den här broschyren har vi samlat praktisk information om vad som gäller i våra hus och områden. I ditt hyresavtal finns ytterligare information och gränsdragningslistor inom olika områden och andra frågor som rör dig som hyresgäst. Det är viktigt att du känner till och förstår ditt hyresavtal. Du är välkommen att kontakta din kundansvarige om du har frågor eller funderingar kring avtalet.



# Vår kundservice hjälper dig

*Ring eller mejla vår kundservice om du har frågor, funderingar eller vill göra en felanmälan. Vi hjälper dig med ärenden som rör din lokal, närmiljön, hyran eller om du vill komma i direktkontakt med oss på Wallenstam. Välkommen att höra av dig!*

## **Kontakta oss**

Kundservice når du via telefon 020-400 100 eller via mejl kundservice@wallenstam.se. Det går även bra att lämna felanmälan digitalt, se felanmälan nedan.

## **Kundforum**

Besök gärna vårt Kundforum där du kan söka och hitta svar på många vanliga frågor. Det går också bra att ställa egna frågor och du får svar inom en arbetsdag. [www.kundforum.wallenstam.se](http://www.kundforum.wallenstam.se)

## **Akuta frågor utanför kontorstid**

Har du akuta frågor efter kontorstid och under helger kontaktar du vår fastighetsjour på telefon 031-20 22 22. Kontakta endast juren vid akuta ärenden.

## **Snabbare återkoppling**

För snabbare och enklare återkoppling rekommenderar vi att du utser en lokalansvarig som kontaktar oss när du exempelvis vill göra en felanmälan.

## **Felanmälan**

På vår hemsida kan du enkelt göra felanmälan dygnet runt. [www.wallenstam.se/felanmalan](http://www.wallenstam.se/felanmalan)



## **KONTAKTA KUNDSERVICE**

Telefon: 020-400 100.

Mejladress: [kundservice@wallenstam.se](mailto:kundservice@wallenstam.se)

## **Öppettider**

Måndag-torsdag: 08.00–17.00

Fredag: 08.00–16.00

Under perioden juni-augusti stänger vi en timme tidigare och dag före röd dag och afton stänger vi klockan 15.00



## WALLENSTAM PARTNERS

Wallenstam Partners kallar vi de noga utvalda leverantörer vi anlitar för skötseln av våra fastigheter. Du känner igen dem genom att de alltid bär ett Wallenstam Partnerkort. Leverantörerna representerar många olika yrkesgrupper och utför allt från skötsel, löpande underhåll och ombyggnationer. Alla som kommer in i din lokal för att utföra åtgärder ska alltid kunna legitimera sig och visa upp sitt Wallenstam Partnerkort för dig.

# Mina sidor på wallenstam.se

*På Mina Sidor har vi samlat information om just din lokal. Här hittar du till exempel information om ditt avtal, avi-information och dina eventuella felanmälningar. Du kan också uppdatera dina och kollegornas kontaktuppgifter och läsa meddelanden som vi har skickat till dig.*

För att få tillgång till "Mina sidor" skickar ett mejl till dig med en länk. Klicka på länken för att aktivera ditt konto genom att välja ett användarnamn och ett lösenord – användarnamnet måste innehålla minst tre bokstäver men får inte innehålla tecknet @. Ditt lösenord måste innehålla minst 8 tecken. Du kan registrera dig på "Mina sidor" först när avtalstiden börjat gälla.

### Logga in på ditt konto

När du aktiverat ditt konto loggar du enkelt in med ditt användarnamn och lösenord. Mina Sidor hittar du genom att skriva in adressen wallenstam.se/minasidor eller gå in på wallenstam.se och klicka på Mina Sidor i menyn. Notera att du måste växla till "lokalkund" på flikarna ovanför inloggningsmenyn för att logga in som lokalhyresgäst.

### Glömt ditt lösenord?

Om du har glömt ditt lösenord klickar du på "Glömt lösenord"-länken som du hittar i samma ruta som inloggningen. Ett nytt fönster öppnas med vidare instruktioner och ett nytt lösenord skickas då till din mejladress.

### Glömt lösenordet?

### Vilka på företaget har tillgång till mina sidor?

I dagsläget är det endast den avtalsansvariga som har inloggningsuppgifter till Mina Sidor.

Klicka på "Mina uppgifter" i vänstermenyn och fylla i det nya lösenordet.

### Jag vill ändra mitt lösenord, hur gör jag det?

Du kan ändra lösenordet genom att logga in på Mina Sidor,

### Frågor?

Har du frågor om "Mina sidor" är du välkommen att kontakta din kundansvarig eller kundservice på 020-400 100.

# Vad får jag göra i min lokal?

*Vi ser det som positivt om du vill förbättra lokalen så att den passar din verksamhet. Men vi vill att du kontaktar oss innan. Mer om vad som gäller för dig som hyresgäst hittar du i ditt hyresavtal och på dessa sidor.*

## **Kontakta oss om du vill göra förändringar**

Vill du göra förändringar i lokalen, kanske flytta en vägg eller måla om? Det ser vi som positivt men det är viktigt att du bokar ett möte med oss innan du sätter igång. Förändringen kan påverka sådant som exempelvis elsäkerhet, inomhusklimat eller utrymningsvägar i händelse av brand.

Tillsammans kan vi gå igenom vilka möjligheter som finns för just din lokal och eventuella risker det kan innebära. Vi kan även hjälpa dig att utföra arbetet tillsammans med våra kompetenta samarbetspartners och leverantörer.

## **Ändrade lokalbehov**

Större eller mindre lokal? Du är alltid välkommen att kontakta oss om dina lokalbehov förändras. Vi har ett stort och brett utbud som ger dig möjlighet till smidiga lokalbyten om din verksamhet kräver det.

## **VÅRT ANSVAR – OCH DITT**

Hyresavtalet som vi skrivit med dig beskriver inte bara lokalens adress, storlek och hyrestid. Här hittar du även information om vem som ansvarar för vad i lokalen: vem som bekostar dragnig av telefon- och datakommunikationsledningar, vad som gäller kring underhåll, skyltning, låsanordningar, sophämtning, trappstädning, brandsäkerhet och ventilation med mera. I hyresavtalet ser du också vilka rättigheter och skyldigheter vi och du har.

## **Ditt underhållsansvar**

Det är naturligt att det efter hand blir slitage i en lokal, så tänk på att du måste underhålla golv, väggar, tak, fast inredning och utrustning. Självklart vill vi att du lämnar lokalen i samma skick som den hade när du flyttade in.

## **Ansvar vid skadegörelse eller inbrott**

Inbrott eller skadegörelse i lokalen? Vi finns tillhands med råd och kontakter vid skador, så att du snabbt kan återställa lokalen och komma igång med verksamheten igen. Vår säkerhetsavdelning kan med sin kompetens och långa erfarenhet hjälpa till efter inbrott, brand och dylikt. Men du måste själv se till att skador i lokalen efter ett inbrott återställs. Detsamma gäller vid annan skadegörelse på fönster, dörrar, skyltar, eventuella portar som hör till lokalen samt all åverkan inne i lokalen.

## **Vitvaror**

Vi på Wallenstam ser vanligtvis till att din lokal är utrustad med passande vitvaror, exempelvis kyl, frys och diskmaskin. Om något går sönder under hyrestiden kan vi oftast tipsa om reparatörer, men däremot får du som hyresgäst betala reparationen.

## **Skyltar**

Vi ser till att det finns hänvisningsskyltar vid entréer och i trapphus. Vid önskemål om kompletteringar eller frågor kring skyltar är du välkommen att kontakta oss.



# Vad får jag göra i min lokal?

*Fortsättning ...*

## Återställning efter skyltar

Har du satt upp skyltar på husfasaden, tänk på att det är ditt ansvar att återställa fasaden när du flyttar. Vid omfattande fastighetsunderhåll som involverar fasaden behöver du se till att skyltar, markiser och antenner monteras ner.

## VVS

Golvbrunnar och vattenlås kan lätt orsaka stopp och därför behöver du rengöra dessa regelbundet. Låt gärna ditt städbolag lägga in rengöringen i städrutinen. Byt också ut lös utrustning i kök och på toaletter, som exempelvis toalettsitsar.

## Dörrar och lås

Vi som hyresvärd ansvarar för den gemensamma entrédörren till fastighetens trapphus. Som hyresgäst ansvarar du själv för att din lokal har ordentliga lås, eventuella larm och passersystem. Det gäller även om något behöver repareras eller bytas ut. Hyr du butik eller restaurang med egen entré ansvarar du själv för dörr, lås och larm.

## Ljuskällor

Vi ser till att belysningen fungerar i fastighetens allmänna utrymmen, men glödlampor och andra ljuskällor i din lokal får du byta och bekosta själv.

## Brandskydd i din lokal

Brandskydd är en kombination av genomtänkta rutiner, kunniga medarbetare och tekniska lösningar. För ett bra skydd behöver du bland annat se till att det finns fungerande handbrandsläckare och

aktuella utrymningsplaner samt att gemensamma utrymningsvägar hålls fria. Tänk på att inte förvara saker i trapphus och andra allmänna utrymmen. Vi rekommenderar också att du utbildar dina medarbetare i skydd mot brand och andra olycksfall.

## Information om rökning

Rökning är enligt lag förbjuden i och kring våra fastigheter. Vi har satt upp skyltar i och på våra fastigheter för att visa detta. Du som disponerar lokalen har skyldighet att se till att lagen efterföljs i anslutning till din verksamhet. Om en person trots tillsägelse röker där rökning inte är tillåten får polis eller ordningsvakt tillkallas. Observera att det endast är polis eller ordningsvakt som rent fysiskt får avvisa personer. Vi eftersträvar att kunna erbjuda en helt rökfri miljö för alla våra hyresgäster. I Wallenstams fastigheter kommer det vara förbjudet att röka på innergårdar, även där allmänheten inte har tillträde.

Lagen innebär att rökning är förbjuden på bland annat följande ställen:

- Barnomsorg, skolverksamhet eller annan verksamhet för barn och ungdom, skolgårdar och motsvarande områden
- I anslutning till hälso- och sjukvård
- I och kring restauranger och caféer
- Ytor för gemensamt bruk i bostäder
- Lekplatser
- Entréer och andra utrymmen som allmänheten har tillträde till



# Vårt ansvar i staden

*På Wallenstam har vi en tradition att driva våra synpunkter och komma med förslag när det gäller utveckling av staden. En stark stadskärna med attraktiva ytterområden är förutsättningen för en hållbar och konkurrenskraftig region – det arbetar vi hårt för.*

## **Så utvecklar vi vår stad**

Wallenstam är ett fastighetsföretag som gör mer än förvaltar hus. I nära samarbete med staden jobbar vi för att skapa säkra och trevliga områden där människor vill bo och arbeta. Vi arbetar hårt och engagerat för en tryggare och grönare framtid.

Vi vill skapa en levande stad som ger dig som hyresgäst de bästa möjligheterna att lyckas med din verksamhet. Flera av våra fastigheter ligger centralt med perfekta lägen för kontor och pulserande handel. Vi lägger stor vikt vid planeringen av rätt mix av verksamheter och aktiviteter i och runt våra fastigheter. Samtidigt mår vi om varje områdes och byggnads unika karaktär.

## **Vi arbetar för människors trygghet och möjligheter**

Vi stöttar de som har det svårt i vårt samhälle via hjälporganisationer som Räddningsmissionen och BRIS. Vi sponsrar också ungdomsidrott och arbetar för en tryggare och säkrare stad. Vi samarbetar även med initiativet Huskourage som jobbar för att förhindra våld i hemmet, genom det samarbetet kan vi hjälpa till att förebygga, förhindra och stoppa våld.





# Vanliga frågor



## Vi vill förändra vårt inomhusklimat, går det?

Vi hjälper gärna till att uppgradera ert inomhusklimat så att det passar era behov. Dessutom kan vi hjälpa dig med en lämplig finansieringslösning. Det är viktigt att känna till att temperatur och luftmängd påverkas av hur många som arbetar i ett rum. Vill ni göra förändringar, prata med oss först så hjälper vi er att anpassa inomhusklimatet, så att det passar för just era behov.

## Hur sköter jag min avfallshantering?

Vi vill gärna att du som hyresgäst sorterar soporna. I våra fastigheter ger vi i de allra flesta fall möjlighet att sortera biologiskt avfall och återvinningsmaterial som tidningar, glas, wellpapp, batterier etc. Om du vill sortera mer har vi samarbetspartners som gärna hjälper dig. Kontakta oss om du är intresserad av detta.

## Får jag överlåta eller hyra ut i andra hand?

Ditt hyresavtal reglerar dina och våra rättigheter och skyldigheter. Ska hyresavtalet kunna överlåtas på en ny hyresgäst måste den kunna ställa upp på alla åtaganden, i alla avseenden. Vill du överlåta hyresavtalet eller hyra ut i andra hand, kontakta alltid din kundansvarig först för mer information kring vad som gäller för din lokal.

## Kan vi hyra extra förråd och p-platser?

Det finns ofta tillgängliga förråd i våra fastigheter, prata med oss så hjälper vi dig att hitta en bra lösning. Vi har också många p-platser intill eller i närheten av våra fastigheter, kontakta oss så ser vi efter vad som finns ledigt i ditt område.

## Måste vi återställa lokalen när vi flyttar?

Som lokalhyresgäst ser du själv till att lokalen underhålls under hyrestiden och att den återställs när du flyttar. Golv, väggar, tak, fast inredning och utrustning ska alltså vara i samma skick som när du flyttade in – om vi inte kommit överens om något annat.

## Hur får jag information om vad som händer i huset?

All information som berör er fastighet (exempelvis ombyggnationer, hissavstängningar, brandlarmkontroll etc.) kommer att meddelas mailledes till den person ni har registrerat som er lokalsvarig hos oss. Tänk på att uppdatera uppgifterna om den som är lokalsvarig slutar, är föräldraledig eller om ni byter kontaktperson. Det kan göras via "Mina sidor" eller genom att skicka ett mail till kundservice@wallenstam.se.

## Hur önskar du betala hyran?

- SVE-faktura är en typ av elektronisk faktura som erbjuder en mycket effektiv och säker betalningsprocess. För att ansöka om SVE-faktura, skicka ett mejl till [svefaktura@wallenstam.se](mailto:svefaktura@wallenstam.se)
- PDF-faktura. Du får fakturan i pdf-format via mejl. Det innebär att du lämnar kontaktuppgifter och din e-postadress och får ett godkännande från oss, så sänder vi fakturan till din e-post. Glöm inte att meddela oss om du ändrar din e-postadress. Ansök genom att skicka ett mejl till [svefaktura@wallenstam.se](mailto:svefaktura@wallenstam.se)
- Autogiro. Hyran dras automatiskt varje månad eller kvartal från ert bankkonto. Du får även en hyresavi så att du kan kontrollera belopp och vilken dag när hyran dras från ert konto. För att ansöka om autogiro behöver du fylla i blanketten som finns på [www.wallenstam.se/blanketter](http://www.wallenstam.se/blanketter) och skicka till: Wallenstam AB, 401 84 Göteborg.
- E-faktura är ett enkelt, säkert och miljövänligt sätt att ta emot och betala räkningar. Ansökan gör du genom din bank.
- Internetbank. Du kan också betala hyran på internet, via det plusgiro alternativt bankgiro som finns angivet på hyresavin. OCR-numret måste alltid anges vid betalning. Observera att varje avi har ett eget specifikt OCR-nummer.

*Behöver du uppgift om OCR-nummer eller ändra betalsätt, vänligen kontakta kundservice@wallenstam.se eller via telefon 020-400 100.*



## ENGAGEMANG I KVADRAT

*Att hyra en lokal av oss på Wallenstam innebär inte bara att du säkrar de bästa kvadratmetrarna för din verksamhet. Det innebär också att vi tillsammans skapar möjligheter att ta ditt företagande till nästa nivå.*

*Med attraktiva fastigheter i strategiska lägen kan vi erbjuda kontor, restaurang- och butikslokaler för dig som vet att rätt lokal kan göra stor skillnad. Genom stort engagemang och ett nära samarbete hjälper vi till att skapa trivsel och levande miljöer för både medarbetare, kunder och leverantörer.*

---

### Göteborg

Wallenstam AB  
401 84 Göteborg  
Besöksadress:  
Kungsportsavenyen 2, Göteborg  
Tel 031-20 00 00

### Stockholm

Wallenstam AB  
Box 19531  
104 32 Stockholm  
Besöksadress:  
Birger Jarlsgatan 64, Stockholm  
Tel 08-720 00 00

### Uppsala

Wallenstam AB  
Box 19531  
104 32 Stockholm  
Besöksadress:  
Kungsgatan 47, Uppsala  
Tel 08-720 00 00

### Kundservice

Tel 020- 400 100  
wallenstam.se  
kundservice@wallenstam.se  
Felanmälan även via wallenstam.se