

## **COBALT HOUSING INFORMACJE OGÓLNE**

Witamy w Cobalt Housing.

Możemy zapewnić Państwu usługę tłumaczenia, by wyjaśnić, w jaki sposób działamy; można wyznaczyć przyjaciela bądź członka rodziny, który pomoże nam się porozumieć. Jeśli coś nie będzie dla Państwa do końca zrozumiałe, zapewnimy tłumaczenie telefoniczne: jest to błyskawicznie wykonane tłumaczenie przez telefon, w wybranym przez Was języku. Możemy także przetłumaczyć niektóre z naszych dokumentów, a wszystkie informacje można otrzymać na życzenie wydrukowane dużą czcionką, alfabetem Braille'a bądź w postaci nagrania dźwiękowego.

Przed wprowadzeniem się, spotkacie się Państwo z osobami z naszej grupy zajmującej się kwaterunkiem, którzy wyjaśnią Wam treść umowy najmu lokalu, podadzą wysokość czynszu oraz odpowiedzą na wszelkie pytania, jakie możecie mieć w związku z Waszym nowym miejscem zamieszkania. Umowa najmu lokalu jest bardzo ważnym dokumentem, gdyż wymienia obowiązki Cobalt - jako właściciela, oraz Wasze - jako najemców. Jeśli macie jakieś wątpliwości, prosimy nas o tym powiadomić, wówczas wyjaśnimy treść dokumentu przy pomocy tłumacza. Oto kilka rzeczy, o których należy wiedzieć:

Prosimy skontaktować się z dostawcami gazu, prądu oraz wody, aby przyszli odczytać liczniki i odnotować ów odczyt. opiero wtedy będziemy mogli zakończyć ostateczny etap kontroli instalacji gazowej. Proponujemy również zapisać odczyty i sprawdzić je po otrzymaniu pierwszych rachunków. Należy na wszelki wypadek wiedzieć, gdzie znajdują się liczniki gazu i prądu oraz mieć swobodny dostęp do głównego zawodu odcinającego dopływ wody.

Jeśli nie wiecie Państwo, kto jest Waszym dostawcą mediów, prosimy zadzwonić na poniższe numery:

GAZ	0870 608 1524
PRĄD	0845 270 9101

### **KONTROLA INSTALACJI GAZOWEJ**

Jeśli w najmowanym przez Państwa lokalu jest instalacja gazowa, na firmie Cobalt, jako właścicielu posesji, spoczywa obowiązek rocznej kontroli szczelności i działania instalacji oraz urządzeń gazowych. Poinformujemy Was, kiedy kontrola ma być przeprowadzona.

### **UWAGA**

**Jeśli sądzicie Państwo, że wewnątrz lub na zewnątrz Waszego lokalu ulatnia się gaz, natychmiast zakręćcie dopływ gazu i zadzwońcie do Transco pod nr 0800 111 999, a następnie na infolinię do zgłaszania napraw (Repair line) pod nr 0151 548 3339**

Każdemu najemcy przypisany jest jeden urzędnik ds. lokatorskich. Chcąc porozmawiać z nim osobiście, czy to w biurze, czy prosząc o wizytę w Waszym miejscu zamieszkania, należy zadzwonić pod główny numer telefonu, wówczas zostanie się połączonym z tym urzędnikiem. Wasz urzędnik ds. lokatorskich poda Wam także swój bezpośredni numer telefonu.

Wasz urzędnik ds. lokatorskich odwiedzi Was wkrótce po tym, jak się wprowadzicie, aby podać Wam dalsze informacje o Cobalt czy Waszym regionie, abyście byli Państwo w pełni zadowoleni z nowego miejsca zamieszkania. Jeśli będziecie potrzebować jakiegokolwiek pomocy z tłumaczeniem, możemy zorganizować spotkanie celem przedyskutowania Waszych wątpliwości, korzystając z telefonicznej usługi tłumaczenia, zorganizowanej w miejscu spotkania.

## **OPŁACANIE CZYN SZU**

Opłata za czynsz - zgodnie z umową najmu lokalu – powinna być uiszczana z góry, co tydzień. Wkrótce po podpisaniu umowy najmu, wydamy Państwu kartę czynszową. Można uiszczać opłatę za czynsz następującymi sposobami:

- Na poczcie lub w punktach 'pay point', przy użyciu karty czynszowej
- W Cobalt Office Lower House Lane
- Poprzez banki lub stowarzyszenie budowlane, poprzez dyspozycję bankową (Direct Debit) lub stałe zlecenie przelewu (Standing order)
- Telefonicznie: telefonicznie opłatę można uiścić wówczas jeśli posiada się kartę płatniczą (debetową) bądź kredytową.
- Odliczenia od zarobków: można, za zgodą pracodawcy, zlecić odliczenie opłaty za czynsz bezpośrednio od dochodów.
- Płatności bezpośrednio (Direct Payments) z Agencji ds. Świadczeń (Benefits Agency). Niektóre osoby mogą być uprawnione do otrzymywania takich płatności z owej agencji.

Wszyscy lokatorzy Cobalt będą otrzymywać informację czynszową co 3 miesiące. Będzie w nim podana wysokość wymagalnego tygodniowo czynszu. Jeśli macie Państwo wątpliwości dotyczące treści tego dokumentu, prosimy skontaktować się z przydzielonym Wam urzędnikiem ds. lokatorskich.

W przypadku gdy przestaniecie Państwo płacić czynsz, najpierw skontaktujemy się z Wami i podamy wysokość zaległości oraz omówimy sposób jej spłacenia. Jeżeli natomiast nie dojdziemy do porozumienia co do sposobu spłaty zadłużenia lub nie będziecie Państwo dotrzymywać warunków umowy jej spłaty, podjęte zostaną przeciwko Wam kroki prawne.

Zatrudnimy niezależną firmę RAISE do wykonania darmowej, poufnej usługi dla osób mających trudności finansowe i nie są w stanie płacić czynszu. Więcej informacji można uzyskać w naszym biurze pod nr. telefonu 0151 633 8000.

## **ZGŁASZANIE NAPRAW**

Chcąc zgłosić naprawę, należy zadzwonić na infolinię napraw (Repairline) pod nr tel.: **0151**

**548 3339**

W hallu głównym naszych placówek znajdują się darmowe telefony, przez które można połączyć się bezpłatnie z ową infolinią.

Musimy jak najwięcej wiedzieć o zgłaszanej naprawie, a także Państwa dane kontaktowe oraz możliwość dostępu do miejsca wykonania naprawy. Jeśli macie obawy lub wątpliwości związane z osobami pracowników, którzy mają przyjść do Waszego domu, należy nas o tym powiadomić, a postaramy się Państwu pomóc.

Naprawy wykonamy tak szybko, jak tylko to jest możliwe, jednak musimy nadać im pewną hierarchię ważności:

**1 stopień ważności – pilne naprawy**

Napraw takich dokonujemy w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia.

**2 stopień ważności – ważne naprawy**

Te prace zostaną wykonane w ciągu 3 dni od chwili zgłoszenia.

**3 stopień ważności – z dnia na dzień**

Te prace zostaną wykonane w ciągu 10 dni od chwili zgłoszenia.

**CO TO JEST PILNA NAPRAWA?**

Zaliczamy do nich całkowite odcięcie prądu, ulatnianie się gazu, poważne wycieki, zatkane odpływy lub zniszczenia, które mogą doprowadzić do powstania zagrożenia na terenie posesji. Pilne naprawy można zgłaszać w każdej chwili, przez całą dobę, pod nr. tel. 0151 548 3339.

**NIESPOŁECZNE ZACHOWANIE**

Może mieć ono różnorodne formy, od poważnych przestępstw kryminalnych, takich jak dyskryminacja na tle rasowym, bo bardziej codzienne incydenty: hałasowanie, zaśmiecanie ogrodu czy dzieci grające w piłkę nożną.

Cobalt Housing bardzo poważnie traktuje wszystkie zgłoszenia o niespołecznym zachowaniu i podejmie wszelkie kroki, aby je ukrócić. Może to łączyć się z podjęciem kroków prawnych. Posiadamy broszurę, która dokładnie wyjaśnia tę naszą działalność. Jeśli jesteście Państwo zainteresowani poznaniem szczegółów, prosimy o kontakt z naszymi pracownikami dzwoniąc pod nr. tel. 0151 633 8000, a następnie wybierając opcję 4

**ZAANGAŻOWANIE MIESZKAŃCÓW**

Chcemy, by nasi lokatorzy mieli okazję do wypowiedzenia się na temat naszej działalności. Nasi pracownicy pomogą Wam zaangażować się w sprawy lokatorskie (mogące mieć formę na przykład uczestniczenia w spotkaniach, przekazywania telefonicznie uwag lub wypełniania ankiet). Jeśli chcecie Państwo uczestniczyć w życiu społeczności, możecie poprosić o broszurę lub skontaktować się pod nr. tel. 0151 633 8096.