

# Hekan asiakaspalvelun yhteystiedot 4.9.2023 alkaen

Asiakaspalvelu Hekan aluetoimistoissa päättyy ja palvelut siirtyvät 4.9.2023 keskitetysti pääkonttorille Alppilaan, os. Viipurinkatu 2. Samalla asioinnin yhteystiedot muuttuvat.

## Asioi verkossa [hekaoy.fi/asukassivut](https://hekaoy.fi/asukassivut)

- Muun muassa yhteydenotot asiakaspalveluun, yhteystietojen ja pankkitilinumeron päivittäminen, autopaikka- ja saunavuorovaraukset, vuokranmaksutietojen ja mahdollisen vuokravelan määrän tarkistaminen, asukastietojen muutokset, kiireettömät vikailmoitukset.

## Asiakaspalvelu puhelimitse 09 5767 3000 (käytössä 7.9.2023 alkaen)

- Arkisin kello 9–15: kiireelliset vikailmoitukset, vuokranmaksuun ja vuokrasopimukseen liittyvät asiat, muu asiakasneuvonta.
- Puhelinpalvelumme on kokonaan suljettu 4.–6.9.2023.

## Päivystys 09 5767 3100 (käytössä 4.9.2023 alkaen)

- Ovenavaukset ja kiireelliset vikailmoitukset asiakaspalvelun aukioloajan ulkopuolella.

## Asiointi asiakaspalvelupisteessä, Viipurinkatu 2 (11.9.2023 alkaen)

- Ajanvarauksella arkisin kello 9–15. Varaa aika puhelimitse tai verkossa [hekaoy.fi/ajanvaraus](https://hekaoy.fi/ajanvaraus).
- Ilman ajanvarausta tiistaisin kello 9–15.

## Kontaktuppgifter till Hekas kundtjänst fr.o.m. 4.9.2023

Kundtjänsten i Hekas regionskontor avslutas 4.9.2023 och tjänsterna överförs centraliserat till huvudkontoret i Alphyddan, på Viborgsgatan 2. Samtidigt ändras kontaktuppgifterna för ärendehantering.

### Uträtta dina ärenden på nätet: [hekaoy.fi/sv/tjanster/boendesida](https://hekaoy.fi/sv/tjanster/boendesida)

- Bland annat kontakt med kundtjänst, uppdatering av kontaktuppgifter och bankkontonummer, bilplats- och bastubokningar, kontroll av hyresuppgifter och belopp av eventuell hyresskuld, ändringar i invånaruppgifter, icke-brådskande felanmälningar.

### Kundtjänst per telefon 09 5767 3000 (används fr.o.m. 7.9.2023)

- Under vardagar kl. 9–15: brådskande felanmälningar, ärenden som gäller hyresavgift och hyresavtal, övrig kundrådgivning.
- **Vår telefontjänst är helt och hållet stängd 4–6.9.2023.**

### Jour 09 5767 3100 (används fr.o.m. 4.9.2023)

- Dörröppningar och brådskande felanmälningar utanför kundtjänstens öppettider.

### Ärendehantering vid kundtjänsten, Viborgsgatan 2 (fr.o.m. 11.9.2023)

- Med tidsbokning under vardagar kl. 9–15. Boka tid per telefon eller på webben på [hekaoy.fi/ajanvaraus](https://hekaoy.fi/ajanvaraus) (på finska).
- Utan tidsbokning på tisdagar kl. 9–15.

## Heka customer service contact details from 4 September 2023 onwards

Customer service operations at Heka regional offices will end on 4 September 2023 and the services will be centralised and transferred to the head office in Alppila, at the address Viipurinkatu 2. Our service contact details will also change in the process.

### Online services: [hekaoy.fi/en/services/resident-portal](https://hekaoy.fi/en/services/resident-portal)

- You can use the online services for purposes such as contacting our customer service department, updating your contact and bank account details, making parking space and sauna reservations, checking your rental payment information and any rental debt, making changes to your occupancy information and submitting non-urgent defect notifications.

### Customer service by phone +358 (0)9 5767 3000 (in use from 7 September 2023 onwards)

- Weekdays at 9.00–15.00: urgent defect notifications, matters related to rental payments and agreements, other customer advice.
- **Our telephone service will be closed entirely on 4–6 September 2023.**

### Emergency service +358 (0)9 5767 3100 (in use from 4 September 2023 onwards)

- Door opening service and urgent defect notifications outside normal customer service hours.

### Services at the customer service point at Viipurinkatu 2 (from 11 September 2023 onwards)

- By appointment on weekdays at 9.00–15.00. Please make an appointment by phone or email at [hekaoy.fi/ajanvaraus](https://hekaoy.fi/ajanvaraus) (in Finnish).
- Service available without appointment on Tuesdays at 9.00–15.00.