

Hvis varmen svigter – hvad hører med i aftalen?

Hvad er Model A?

Ved Model A leverer og installerer Gentofte Fjernvarme et tilslutningsanlæg (fjernvarmeveksler, fjernvarmeboks/-unit) i din ejendom. Gentofte Fjernvarme ejer anlægget og har derfor også ansvaret for service og vedligeholdelsen af det.

Hvad er med i service- og vedligeholdelsesaftalen?

Service- og vedligeholdelsesaftalen dækker alle komponenter i fjernvarmeforsyningen frem til leveringsgrænsen. Leveringsgrænsen er skellet mellem det som Gentofte Fjernvarme ejer og det som du selv ejer. Ved Model A er leveringsgrænsen lige efter tilslutningsanlægget – helt præcist ved sammenkoblingen mellem vores fjernvarmeboks og dit centralvarmeanlæg (sekundærsiden) og dine brugsvandsledninger.

Hvad så med komponenter, der er monteret af Gentofte Fjernvarme, men som sidder på sekundærsiden?

Som det fremgår af *'Specifikation for Standardinstallation af tilslutningsanlæg, Model A'* så fører vi fjernvarmerørene frem til fyrrummet, sætter fjernvarmeboksen op og slutter den til dine eksisterende centralvarme- og varmtvandsrør. I særlige tilfælde er det nødvendigt at montere nye komponenter på sekundærsiden – altså den del af varmeanlægget som du selv ejer – hvis det ikke er muligt at genbruge de gamle komponenter. Der kan f.eks. være brug for en ekstra ekspansionsbeholder (hvis dit hus er meget stort og/eller dine rør har stort volumen) eller der kan være brug for en ny cirkulationspumpe til det varme brugsvand.

Vær opmærksom på, at du selv har ansvar for service og vedligehold af hele dit centralvarmeanlæg, radiatorer, termostatventiler og alle dine vandrør, ventiler og pumper, også selvom nogle af komponenterne er leveret, monteret og betalt af Gentofte fjernvarme. De er nemlig en del af dit centralvarmevarmeanlæg/ brugsvandsanlæg (sekundærsiden) som du selv ejer og har ansvaret for.

På komponenter, som vi har udskiftet, er der naturligvis garanti, hvis de går i stykker inden for garantiperioden. Men komponenterne er dine.

Hvad så når varmen svigter – hvordan ved jeg om det er Gentofte Fjernvarme, der skal ordne det eller om jeg skal bede min egen VVS-mand om at ordne det?

Svigter varmen, eller er det varme vand koldt, så kan det skyldes fejl på Gentofte Fjernvarmes tilslutningsanlæg eller fejl på dit eget centralvarmeanlæg.

1. Ved fejl, der skyldes Gentofte Fjernvarmes tilslutningsanlæg, eller fjernvarmeforsyningen i primærkredsen, der ordner Gentofte Fjernvarme sagen uden beregning.
2. Ved fejl, der har med dit eget centralvarmeanlæg at gøre, f.eks. påfyldning af vand, fastsiddende termostatventiler, luft i gulvvarmeslanger eller andet – da skal du bede din egen VVS-mand om at ordne sagen. Ligeledes med fejl som f.eks. manglende vandtryk i vandhanen på grund af tilstoppede filtre, blandebatterier etc. Ringer du til Gentofte Fjernvarme og vi kommer ud til dig og konstaterer, at fejlen ligger i dit eget anlæg, så kan vi som regel godt ordne det, men det sker imod betaling. Vi sender dig altså en regning for udkaldet (se takstblad).

Er du i tvivl om fejlen har med Gentofte Fjernvarmes tilslutningsanlæg at gøre eller om fejlen er i dit eget centralvarmeanlæg, så kan du finde svaret på gentoftefjernvarme.dk '[Teknik og fejlfinding](#)'. Gå igennem spørgsmålene og klik 'ja eller nej', så får du hurtigt svar på, hvad du selv kan gøre eller hvem du skal ringe til for at få løst problemet. Første hint er om varmen mangler på enkelte radiatorer eller på alle. Mangler varmen i hele huset, på alle radiatorer og mangler det varme vand også, så er det et tegn på at *hele* fjernvarmenettet er nede eller at tilslutningsanlægget har en defekt. Det ordner Gentofte Fjernvarme uden beregning. Mangler varmen på enkelte radiatorer eller mangler trykket i *én* vandhane, så er fejlen som regel i dit eget anlæg. Fejlen skal rettes af din egen VVS-mand.

Eksempler på hvad der er med i service- og vedligeholdelsesaftalen

Ved fejl i fjernvarmeforsyningen i primærkredsen, frem til leveringsgrænsen, der ordner Gentofte Fjernvarme sagen uden beregning.

Generel service og vedligehold af tilslutningsanlægget, udskiftning af filtre og tekniske komponenter etc. – det er alt sammen med i aftalen.

Går er pumpe, en termostat, en føler eller en anden komponent i tilslutningsanlægget i stykker, så kommer vi og skifter den uden beregning.

Når tilslutningsanlægget en dag om mange år er udtjent og skal udskiftes, så udskifter vi det som en del af aftalen.

Ved fejl i tilslutningsanlægget, som skyldes fejl eller mangler i dit eget varmeanlæg (sekundærkredsen), kan Gentofte Fjernvarme godt ordne sagen, men det sker imod betaling – altså for din egen regning (se takstblad).

Eksempler på udbedring af fejl eller mangler, der ikke er med i aftalen

Fejl i dit eget centralvarmeanlæg eller fejl i dit centralvarmeanlæg som giver driftsproblemer for vores tilslutningsanlæg, er ikke omfattet af service- og vedligeholdelsesaftalen for Model A.

De hyppigst forekommende fejl i et centralvarmeanlæg er:

- Der er ikke varme på alle radiatorer fordi der mangler vand eller tryk på sekundærkredsen eller fordi ekspansionsbeholderen er utæt.
- Der er ikke varme på en radiatorer fordi nålen i termostatventilen sidder fast.
- Der er ikke varme på radiatorerne på første sal fordi der er luft i centralvarmesystemet.
- Der er ikke tryk nok på vandet fordi filteret i hanen er tilstoppet.
- Betjeningsfejl.

Betjeningsfejl og manglende viden om tilslutningsanlægget

I lågen på tilslutningsanlægget sidder en folder/brugermanual/vejledning, som fortæller, hvad du skal gøre, hvis du synes der er for koldt i huset, selvom radiatortermostatventilerne er skruet højt op – eller vandet er for koldt. Informationen findes også på vores hjemmeside. Modtager vi et opkald fra dig om manglende varme, og det viser sig at fejlen skyldes betjeningsfejl eller manglende almindelig viden om betjening af fjernvarmeboksen, så fakturerer vi dig for udkaldet.

Så tjek lige '[Teknik og fejlfinding](#)' inden du ringer.