

Hvis varmen svigter – hvad hører med i aftalen?

Hvad er Model A?

Ved Model A leverer og installerer Gentofte Fjernvarme (GF) en fjernvarmeboks i din ejendom. GF ejer fjernvarmeboksen og har derfor også ansvaret for service og vedligeholdelse af den.

Hvad er med i service og vedligehold?

Service og vedligehold omfatter alle komponenter i fjernvarmeforsyningen frem til leveringsgrænsen. Leveringsgrænsen er skellet mellem det som GF ejer og det som du selv ejer. Ved Model A er leveringsgrænsen lige efter fjernvarmeboksen – helt præcist ved sammenkoblingen mellem vores fjernvarmeboks og dit centralvarmeanlæg og dine brugsvandsledninger.

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

Som det fremgår af 'Specifikation af standardinstallation for tilslutningsanlæg op til 80 kW, 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. Det kan f.eks. være en ny cirkulationspumpe til det varme brugsvand, en kontraventil eller et filter.

Vær opmærksom på, at du selv har ansvar for drift, funktion, service og vedligehold af hele dit centralvarmeanlæg som f.eks. dine radiatorer, termostatventiler og alle dine vandrør, ventiler og pumper - også selvom nogle af komponenterne er leveret, monteret og betalt af GF. De er nemlig en del af dit centralvarmevarmeanlæg/ brugsvandsanlæg, som du selv ejer og har ansvaret for.

Der er to års garanti på de komponenter GF udskifter, 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-installatør om at ordne det?

Svigter varmen, eller er det varme vand koldt, kan det skyldes fejl på GF's fjernvarmeboks eller fejl på dit eget centralvarmeanlæg.

1. Alle forsyningssvigt, der skyldes fejl på GF's fjernvarmeboks, udbedres uden beregning.
2. Du skal ringe til din egen VVS-installatør, hvis der er problemer, der har noget med dit eget centralvarmeanlæg at gøre. Dette kan f.eks. være påfyldning af vand, fastsiddende termostatventiler eller luft i gulvvarmeslanger og radiatorer. Hvis der er problemer med f.eks. manglende vandtryk i vandhanen på grund af snavs, tilstoppede filtre eller blandingsbatterier der blander koldt vand over i det varme pga. defekte kontraventiler, skal du også kontakte din egen VVS-installatør.
3. Hvis du er i tvivl om fejlen skyldes GF's fjernvarmeboks eller noget i dit eget centralvarmeanlæg, kan du finde svaret på www.ggfjernvarme.dk '[Teknik og fejlfinding](#)'. Læs 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 fingerpeg 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

Specifikation af service og vedligehold

for tilslutningsanlæg op til 80 kW, Model A

fjernvarmeboksen har en defekt. Den reparerer GF uden beregning. Mangler varmen på enkelte radiatorer eller mangler trykket i én vandhane, så er fejlen som regel i din egen installation og derfor skal fejlen udbedres af din egen VVS-installatør.

Hvor hurtigt kommer Gentofte Fjernvarme ud til fejl?

Sommer (1. april – 30. september):

Hvis der er problemer med varmen i ejendommen, sender GF en tekniker ud senest førstkommande hverdag.

Ved problemer med det varme vand sender GF en tekniker ud senest dagen efter fejlmeldingen eller efter nærmere aftale.

Vinter (1. oktober – 31. marts):

Hvis der er problemer med varmen i ejendommen, sender GF en tekniker ud hurtigst muligt samme dag.

Ved problemer med det varme vand sender GF en tekniker ud senest dagen efter fejlmeldingen eller efter nærmere aftale.

Fejl bliver normalt hurtigt udbedret, når teknikeren er på stedet.

GF lagerfører i videst mulig omfang alle gængse reservedele. Der kan dog være særlige tilfælde, hvor normal varmforsyning ikke kan opretholdes, før reservedele er fremskaffet fra leverandør.

Eksempler på service og vedligehold som Gentofte Fjernvarme udfører

GF udbedrer alle fejl frem til leveringsgrænsen uden beregning.

Generel service og vedligehold af fjernvarmeboksen, udskiftning af filtre og tekniske komponenter etc. er med i aftalen.

Hvis fjernvarmeboksen en dag om mange år er udtjent og skal udskiftes, udskifter vi den som en del af aftalen.

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 med fjernvarmeboksen, er ikke omfattet af service og vedligehold for Model A.

De hyppigst forekommende fejl i et centralvarmeanlæg er:

- Der er ikke varme på alle radiatorer, fordi centralvarmeanlægget mangler vand eller tryk
- 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

Du får en folder/brugermanual/vejledning, hvor der står, hvad du skal gøre, hvis der er for koldt i huset, selvom radiatortermostatventilerne er skruet højt op – eller hvad du kan gøre, hvis vandet er for koldt. Informationen findes også på vores hjemmeside. Modtager vi et opkald fra dig om

Specifikation af service og vedligehold

for tilslutningsanlæg op til 80 kW, Model A

manglende varme, og det under vores besøg hos dig viser sig, at fejlen skyldes betjeningsfejl eller manglende almindelig viden om betjening af fjernvarmeboksen, fakturerer vi dig for besøget.

Se derfor på ['Teknik og fejlfinding'](#) på vores hjemmeside før du ringer til os.