

## Hvis varmen svigter – hvad hører med i aftalen?

### Hvad er en A-Model?

Ved en A-Model leverer og installerer Egedal Fjernvarme (EFV) en fjernvarmeunit i din ejendom. EFV ejer fjernvarmeuniten 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 EFV ejer og det som du selv ejer. Ved en A-Model er leveringsgrænsen lige efter fjernvarmeuniten – helt præcist ved sammenkoblingen mellem vores fjernvarmeunit og dit centralvarmeanlæg og dine brugsvandsledninger.

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

Som det fremgår af selskabets 'Specifikation af standardinstallation for tilslutningsanlæg op til 100 kW, A-Model' så fører vi fjernvarmerørene frem til tilslutningspunkt, sætter fjernvarmeuniten 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 dit centralvarmeanlæg herunder, drift, funktion, service og vedligehold som f.eks. dine radiatorer, termostatventiler og alle dine vandrør, ventiler og pumper - også selvom nogle af komponenterne er leveret, monteret og betalt af EFV. 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 EFV udskifter, men komponenterne er dine.

### Hvad så når varmen svigter – hvordan ved jeg, om det er Egedal 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 EFV's fjernvarmeunit eller fejl på dit eget centralvarmeanlæg.

1. Alle forsyningssvigt, der skyldes fejl på EFV's fjernvarmeunit, 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 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 EFV's fjernvarmeunit eller noget i dit eget centralvarmeanlæg, er her lidt hjælp. 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 fjernvarmeuniten har en defekt. Den reparerer EFV 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 Egedal Fjernvarme ud til fejl?**

#### **Sommer (1. april – 30. september):**

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

Ved problemer med det varme vand sender EFV 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 EFV en tekniker ud hurtigst muligt gerne samme dag.

Ved problemer med det varme vand sender EFV en tekniker ud hurtigst muligt efter fejlmeldingen eller efter nærmere aftale.

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

EFV lagerfører i videst muligt 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 Egedal Fjernvarme udfører**

EFV udbedrer alle funktionsfejl frem til leveringsgrænsen uden beregning.

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

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

EFV udfører serviceeftersyn efter nødvendigt behov.

### **Eksempler på ubedring af fejl eller mangler, der ikke er med i aftalen**

Fejl i dit eget centralvarmeanlæg, eller fejl i dit centralvarmeanlæg som giver driftsproblemer med fjernvarmeunitten, er ikke omfattet af service og vedligehold for en A-Model.

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 radiator, 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**

Modtager vi et opkald fra dig om manglende varme, og det under vores besøg hos dig viser sig, at fejlen skyldes betjeningsfejl eller gentagne besøg pga. dit eget centralvarmeanlæg har nedsat funktion eller lignende, kan selskabet fakturere dig for besøget, jf. selskabets takstblad.