

## Felsökningsguide

Engelsk version av denna guide finns längre ner i detta dokument.

Innan du som kund behöver höra av dig till Algecos service & förvaltningsavdelning är det vissa åtgärder som ni med fördel kan genomföra själva, för att på smidigast och mest effektiva sätt avhjälpa ett problem.

Tabellen nedan listar problembeskrivningar med troliga orsaker och förslag till åtgärder.

Problem	Orsak	Åtgärd
Dåligt med värme i hela fastigheten	Elavbrott Värmepanna / värmesystem fungerar ej	Vid strömavbrott kan det inte avhjälpas akut av Algeco service, se raden "strömbortfall". Vid låg ute temperatur, försök förhindra sönderfrysning och lägg en felanmälan till Algeco service.
Strömbortfall	Blixtnedslag, av grävd kabel, kabelbrott, driftstörning	Kontrollera omgivningen / området, lyser det i grannfastigheten/erna? Kontrollera elnätsleverantörens hemsida och undersök om det finns kända driftstörningar. När strömmen har kommit tillbaka, v.v. kontrollera att er fastighet fungerar som den ska och gjorde innan strömbortfallet.
Kall radiator, elradiator	Radiator är ej påslagen Stickkontakt sitter ej i eluttag Eluttag fungerar ej Etc. Termostat är inställd på ett för lågt värde.	Kontrollera att radiatorns AV/PÅ-knapp är i läge PÅ/ON Kontrollera att stickkontakt sitter i vägguttaget Kontrollera, genom att använda annan elektronisk utrustning, att eluttaget fungerar Kontrollera termostatens inställda värde, bör vara 21-22°C
Kall radiator, vattenburet system	Termostat är vriden till min läge	Kontrollera att termostaten är inställd på rätt nivå. Fungerar andra radiatorer i rummet? Om ja, avvakta med att felanmäla för att kontrollera om temperaturen blir jämn.

Problem	Orsak	Åtgärd
Fönster går ej att öppna	Säkerhetsspärr aktiverad Endast ett av två handtag används för att försöka öppna fönstret	Säkerhetsspärr på sidan av karm måste hållas upp för att fönstret ska kunna öppnas Testa att öppna båda handtagen samtidigt
Diskmaskin fungerar ej (gäller ej proffsmaskiner i storkök)	Fastnat avfall/ matrester i silen / filter Står vatten i maskinen Slangen bakom maskin har vikt sig/ är i kläm Reglage för vattentillförsel är avstängt Maskinen har ej ström	Om maskinen ger en felkod, kolla bruksanvisningen om vad det gäller och följ instruktionerna Ta bort avfall/matrester från silen/filter. Starta om maskinen och kör den tom på ett program med hög temperatur med ättika i stället för diskmedel. Kolla att slangen ej är i kläm/ vikt Kolla att reglaget för vattentillförsel är öppet och att maskinen får vatten Om maskinen ej har ström, kolla och slå om jordfelsbrytare om den löst ut
Tvättmaskin fungerar ej	Fastnat skräp/ smuts / ludd Står vatten i maskinen Slangen bakom maskin har vikt sig/ är i kläm Reglage för vattentillförsel är avstängt Maskinen har ej ström Vatten på golvet framför tvättmaskin	Om maskinen ger en felkod, kolla bruksanvisningen om vad det gäller och följ instruktionerna Rensa sil för tömningspump (sitter oftast en lucka långt ner på framsidan av maskinen). Töm/rensa ev. luddlåda där det finns Kolla att slangen ej är i kläm/ vikt Kolla att reglaget för vattentillförsel är öppet och att maskinen får vatten Om maskinen ej har ström, kolla och slå om jordfelsbrytare om den löst ut
Torktumlare fungerar ej	Maskinen har ej ström Luddfilter är igensatt	Om maskinen ger en felkod, kolla bruksanvisningen om vad det gäller och följ instruktionerna  Kontrollera luddfilter och töm vid behov.
Inget varmvatten i varmvattenberedare (VVB)	Överhettningsskydd aktiveras pga. upprepad tömning av VVB VVB är ej påslagen VVB har ej strömtillförsel Duschat längre än 10 min med varmvatten	Vänta 30 min utan att använda vattnet från VVB, efter detta ska det finnas varmvatten. Säkerställ att VVB har ström och att den är påslagen

Stopp i WC	Diverse som fastnat rören	Häll i en liter vatten snabbt i WC:n för att se om stoppet släpper
<b>Problem</b>	<b>Orsak</b>	<b>Åtgärd</b>
Stopp i avlopp / vattenlås	Det samlas fett och smuts/avlagringar över tid som måste tas bort	Skruva loss / lyft på locket och rensa det som fastnat.
Dålig lukt - vattenlås / brunnar / WC (handfat/kök/dusch osv.)	Torra vattenlås	Häll i minst en liter vatten i varje avlopp, kan vara handfat, i dusch el annan plats (brunn/vattenlås) och vädra ut den dåliga lukten
Problem med ventilation	Aggregatet är ej i gång, antingen pga. brandprov eller att någon stängt av det av annan anledning	Kontrollera att aggregatet är påslaget och att det är inställt på rätt temperatur. Om aggregatet är avslaget, slå på aggregatet.
Belysning fungerar ej	Säkringar har löst ut Strömavbrott i området On/Off-knapp är på Off	Kolla om en eller flera säkringar löst ut i säkringsskåp / normcentral Om strömavbrott i området, se punkten "strömbortfall" ovan Kolla att On-knappen är påslagen
Inget internet / wifi	Strömlös utrustning Ej inkopplad utrustning	Kontrollera att utrustningen har ström och att nätverkssladd är inkopplad Kontrollera om det finns uppkoppling i annan del av huset / i annat nätverksuttag
Brandlarm	Brandlarmet ljuder	Utrym anläggningen Följ nödinstruktioner Vid alla övriga brandlarmsincidenter, måste <a href="mailto:service.se@algeco.com">service.se@algeco.com</a> kontaktas
Hiss	Hissen stannat / går ej	Dörr stängs ej ordentligt, kolla att skräp / sten etc. inte ligger mellan dörr och hisskorg, dvs. att dörren går igen helt. Kontrollera att stoppknappen ej är intryckt V.v. läs instruktioner i hissen för hur och var man felanmäler

---

## **Driftinformation**

### **VVB**

Varje rum har egen varmvattenberedare. Kapaciteten räcker till ca 7 minuters normal användning. När varmvattnet är slut, tar det 25 min för varmvattnet att fyllas på igen. Tänk på att stänga dörren till badrummet under duschningen, då brandvarnare annars kan utlösas.

Om man tömmer VVB upprepade gånger så aktiveras överhettningsskyddet och då stängs den av – man måste nollställa det igen och det skall göras av behörig personal. Om detta sker är det skäl för debitering.

### **Radiatorer**

Notera att radiatorer går mot termostater och ej alltid är varma då det beror på omgivande temperatur i rummet/ytan.

### **Ventilation**

Ventilationen (om ej extrabeställning är gjord) är komfortkyla det som är installerat. T.ex. om det är varmt ute och man vädrar in varm luft kommer ventilationen ej att kunna kyla utrymmet.

### **Behöver ni fortsatt hjälp?**

Om ni fortsatt har problem finns vi tillgängliga via vår hemsida <https://www.algeco.se/serviceanmalan> alternativt att ni skickar ett mejl till [Service.Se@algeco.com](mailto:Service.Se@algeco.com) eller ringer vårt servicenummer:

(+46 8 400 14 010). Algecos personal svarar 07:30-17:00 alla helgfria vardagar, all övrig tid svarar vår externa samarbetspartner i telefon och hjälper våra kunder med akuta ärenden (fara för hälsa, liv och säkerhet samt skada på byggnad)

## Troubleshooting guide

Before you as a customer need to contact Algeco's customer service department, there are certain measures which you can advantageously carry out yourself, in order to remedy a problem in the smoothest and most efficient way.

The table below lists problem descriptions with probable causes and suggested remedies.

Problem	Probable cause	Suggested counter measures
Poor heating throughout the property	Power failure Heating boiler / heating system does not work	In the event of a power failure, it cannot be remedied urgently by Algeco service, see the line "power failure". If the outside temperature is low, try to prevent freezing and submit a fault report to Algeco service.
Power failure	Lightning strike, cable break, operational disruption	Check the surroundings / area, is it lit in the neighboring property(s)? Check the electricity supplier's website and investigate whether there are known operational disturbances. When the power is restored, please check that your property is working as it should and did before the power cut.
Cold radiator, electric radiator	Radiator is not switched on. The plug is not in the socket. Electrical outlet does not work etc. Thermostat is set to too low a value.	Check that the radiator's OFF/ON button is in the ON position Check that the plug is in the wall socket. Check, by using other electronic equipment, that the electrical outlet is working Check the thermostat setting, should be 21-22°C
Cold radiator, hydronic heating	Thermostat is turned to too low value/position	Check that the thermostat is set to the correct level. Do other radiators in the room work? If yes, wait to report the error to check if the temperature becomes even.

<b>Problem</b>	<b>Probable cause</b>	<b>Suggested counter measures</b>
Windows cannot be opened	Safety lock activated Only one of two handles is used to try to open the window	Safety catch on the side of the frame must be held up for the window to open Try opening both handles at the same time
Dishwasher does not work (does not apply to professional machines in commercial kitchens)	Stuck waste/food residues in the strainer/filter There is water in the machine The hose behind the machine has folded/is pinched Control for water supply is switched off The machine has no power	If the machine gives an error code, check the user manual and find the error code and follow the instructions Remove waste/food residues from the strainer/filter. Restart the machine and run it empty on a high temperature program with vinegar instead of detergent. Check that the hose is not pinched/folded Check that the water supply control is open and that the machine is receiving water If the machine has no power, check and reset the earth fault circuit breaker, if it has tripped
Washing machine does not work	Stuck litter/dirt/fluff There is water in the machine The hose behind the machine has folded/is pinched Control for water supply is switched off The machine has no power Water on the floor in front of the washing machine	If the machine gives an error code, check the user manual and find the error code and follow the instructions Clean strainer for drain pump (usually located a hatch far down on the front of the machine). Empty/clean any lint box where available Check that the hose is not pinched/folded Check that the water supply control is open and that the machine is receiving water If the machine has no power, check and reset the earth fault circuit breaker if it has tripped
Tumble dryer not working	The machine has no power Lint filter is clogged	If the machine gives an error code, check the user manual and find the

		<p>error code and follow the instructions</p> <p>Check lint filter and empty if necessary.</p>
No hot water in water heater (VVB)	<p>Overheating protection is activated due to repeated emptying of VVB</p> <p>VVB is not switched on</p> <p>VVB does not have a power supply</p> <p>Showered longer than 10 min with hot water</p>	<p>Wait 30 minutes without using the water from the VVB, after this there should be hot water.</p> <p>Make sure the VVB has power and is turned on</p>
Stop in WC	Miscellaneous that is stuck in the pipes	Pour a liter of water quickly into the toilet to see if the stop will release
Stop in drain / waterlock	Grease and dirt/deposits accumulate over time and must be removed	Unscrew / lift the cover and clean what is stuck.
Bad smell - waterlock / wells / WC (sink/kitchen/shower etc.)	Dry waterlocks	Pour at least one liter of water into each drain, can be a sink, in a shower or other place (well/waterlock) and air out the bad smell
Problems with ventilation	The unit is not running, either because fire test or that someone turned it off for another reason	Check that the unit is switched on and that it is set to the correct temperature. If the unit is turned off, turn on the unit.
Lighting does not work	<p>Fuses have tripped</p> <p>Power outage in the area</p> <p>On/Off button is turned to Off</p>	<p>Check if one or more fuses have tripped in the fuse box / central control unit</p> <p>If there is a power outage in the area, see the point "power failure" above</p> <p>Check that the ON button is set to ON</p>
No internet / wifi	<p>Unpowered equipment</p> <p>Equipment not connected</p>	<p>Check that the equipment has power and that the network cable is plugged in</p> <p>Check if there is a connection in another parts of the house / in another network sockets</p>
Firealarm	Fire alarm goes off	<p>Evacuate the facility</p> <p>Follow emergency instructions</p>

		In all other fire alarm incidents, <a href="mailto:service.se@algeco.com">service.se@algeco.com</a> must be contacted
Elevator	The elevator stopped / does not work	Door does not close properly, check that rubbish / stones etc. are not between door and lift car, i.e. that the door closes completely. Check that the stop button is not pressed. Please read the instructions in the lift for how and where to report a fault

### Operating information

#### Water heater (VVB)

Each room has its own water heater. The capacity is enough for about 7 minutes of normal use. When the hot water runs out, it takes 25 min for the hot water to be refilled. Remember to close the door to the bathroom while showering, as fire alarms may otherwise be triggered.

If you empty the VVB repeatedly, the overheating protection is activated and then it switches off - it must be reset to zero again and this must be done by authorized personnel. If this happens, it is reason for debiting.

#### Radiators

Note that radiators go against thermostats and are not always warm as it depends on the ambient temperature in the room/surface.

#### Ventilation

The ventilation (unless extra order is made) is comfort cooling what is installed. For example. if it is hot outside and warm aired in, the ventilation will not be able to cool the room/space.

#### Do you need further assistance or help?

If you still have problems, we are available via our website <https://www.algeco.se/serviceanmalan>

Alternatively, you send an email to [Service.Se@algeco.com](mailto:Service.Se@algeco.com) or call our service number:

(+46 8 400 14 010). Algeco's staff answers 07:30-17:00 on all non-holiday weekdays, all other times our external partner answers the phone and helps our customers with urgent matters (danger to health, life and safety and damage to buildings)