



Calamiteiten, storingen en veel gestelde vragen

Onze energievoorziening is betrouwbaarder dan bijvoorbeeld een cv-ketel. Toch kan er natuurlijk iets gebeuren waardoor u niet helemaal tevreden bent. Heeft u een probleem of vraag over de duurzame energievoorziening van uw woning? Lees dan hieronder wat u het beste kunt doen om uw probleem zo snel mogelijk te laten verhelpen of hoe wij het beste uw vraag kunnen beantwoorden.

Wat moet u doen bij calamiteiten, storingen of vragen?

Heeft u een storing? Kijk dan eerst of uw probleem of vraag hieronder beschreven staat.

Op onze website www.warmhartjeindhoven.nl kunt u altijd de meest actuele informatie vinden. Bijvoorbeeld over het door ons gepland onderhoud. Staat uw probleem er niet bij? Stuur dan bijvoorbeeld een e-mail naar info@warmhartjeindhoven.nl of neem, zeker bij spoedeisende zaken, contact op met ons servicenummer 088 116 58 00.

Storingen aan de binneninstallatie

Warm Hartje Eindhoven is verantwoordelijk tot en met de aflevering in uw woning. We zijn niet verantwoordelijk voor de binneninstallatie in uw woning. De binneninstallatie is eigendom van de woningeigenaar. Dat bent u zelf bij een koopwoning. Als u de woning huurt, dan is uw verhuurder de woningeigenaar. In de handleiding achter tabblad 3 kunt u precies nalezen wat tot de binneninstallatie behoort. Warm Hartje Eindhoven is bijvoorbeeld niet verantwoordelijk voor het ventilatiesysteem, vloerverwarmingssysteem, de kamerthermostaat of bad- en douchekranen in uw woning. Komt onze servicemonteur naar aanleiding van uw probleem/klacht bij u op bezoek? En blijkt dat het probleem of klacht veroorzaakt wordt door de binneninstallatie of andere zaken die niet horen tot de verantwoordelijkheid van Warm Hartje Eindhoven? Dan moeten wij helaas de voorrijkosten en kosten voor de bestede uren bij u in rekening brengen. Op het tarievenblad achter tabblad 2 vindt u de hoogte van deze kosten.

Is onze servicemonteur bij u? En kan hij uw probleem of klacht verhelpen ook al hoort dit niet tot onze verantwoordelijkheid? Dan zullen wij u niet in de kou laten staan en zal onze servicemonteur u indien mogelijk toch helpen. Dit is echter een service vanuit onze kant waar u geen recht op heeft en waaraan u ook geen rechten of garantie kunt ontlenen.

Wie moet ik waarvoor hebben?

Verschillende problemen en storingen vragen om afhandeling door verschillende afdelingen of bedrijven. Hieronder staat een overzicht van opties en in de volgende hoofdstukken 1 t/m 3 staat vermeld welke optie van toepassing is.

OPTIE A Bel 088 116 58 00 (keuzenummer 1)
Heeft uw storing geen spoed?
Dan kunt u het beste een e-mail sturen naar service@warmhartjeindhoven.nl

OPTIE B Stuur bijvoorbeeld een e-mail aan factuur@warmhartjeindhoven.nl of bel ons servicenummer 088 116 58 00 (keuzenummer 2)

OPTIE C Stuur bijvoorbeeld een e-mail aan info@warmhartjeindhoven.nl of bel ons servicenummer 088 116 58 00 (keuzenummer 3)

OPTIE D Warm Hartje Eindhoven kan uw storing klacht of vraag niet oplossen of beantwoorden. Het probleem valt namelijk niet onder onze verantwoordelijkheid of onze producten of diensten veroorzaken niet het probleem. U moet in dit geval de instructies opvolgen die u van uw verhuurder/verkoopster heeft gekregen. Of diens verstrekte handleiding of internetsite raadplegen en/of bijvoorbeeld contact opnemen met uw eigen installateur of met de dienstverlener/installateur van uw verhuurder.

1. Calamiteit en storingen

1.1

Er is een behoorlijke lekkage. Binnen enkele minuten is er een plas water of het water spuit uit een leiding, vloer of wand.



- Ga voorzichtig te werk want het water kan heet zijn.
- Sluit direct alle afsluiters (rood en blauw) onder de afleverset. In de handleiding achter tabblad 3, hoofdstuk 3.5, kunt u lezen hoe u dit moet doen.



Dit is gesloten

Neemt de lekkage niet aanzienlijk af?
Sluit de koud watertoevoer bij de drinkwatermeter in uw woning. Deze drinkwatermeter bevindt zich waarschijnlijk in de meterkast of andere locatie verstrekt door de woningeigenaar/verkopende partij.

Neemt de lekkage niet aanzienlijk af?



▶ KIES OPTIE A

Neemt de lekkage wel af?

- Controleer of de lekkage uit de afleverset of achterste 5 aansluitleidingen komt. Is dit het geval:



▶ KIES OPTIE A

1.2

Er komt rook uit de afleverset en/of een sterke verbrande/schroei geur.



▶ KIES OPTIE A

- Komt de rook en/of sterke brand/schroei geur uit de componenten onder of naast de afleverset of op een locatie ergens anders binnen uw woning?
Dan is er hoogstwaarschijnlijk een probleem in de binneninstallatie:



▶ KIES OPTIE D

- Komt/ontstaat de lekkage uit de voorste leidingen van de afleverset of ergens anders in uw woning?
Dan is er hoogstwaarschijnlijk een probleem in de binneninstallatie:



▶ KIES OPTIE D

- Is de lekkage een gevolg van werkzaamheden uitgevoerd door/ namens uzelf zoals bijvoorbeeld boren/spijkeren in vloeren of wanden, dan is het hoogstwaarschijnlijk een probleem in de binneninstallatie:



▶ KIES OPTIE D

1. Calamiteit en storingen

1.3

Ontstaan er druppels uit de afleverzet of achterste vijf aansluitleidingen? En kunt u deze druppels nog wel makkelijk met een doek of bakje opvangen?



- Ontstaan deze druppels tijdens de warme zomermaanden en wordt uw woning gekoeld? Dan is er hoogstwaarschijnlijk sprake van condenswater. Probeer schade door deze condensvorming te voorkomen door bijvoorbeeld een doek of een bakje te plaatsen. Blijft het druppelen gedurende een langere periode aanhouden, ook bij minder hoge buitentemperaturen of wanneer uw woning niet gekoeld wordt?



► KIES OPTIE A

Dit is een niet-urgente storing en onze servicemonteur maakt een afspraak met u.

- Ontstaan deze druppels/kleine lekkage in andere dan bovengenoemde situaties?



► KIES OPTIE A

Dit is een niet-urgente storing en onze servicemonteur maakt een afspraak met u.

1.4

Er ontstaan druppels of er is een geringe lekkage onder de voorste leidingen van de afleverzet (binneninstallatie) of ergens anders in de woning?



- Er is hoogstwaarschijnlijk een probleem in de binneninstallatie:



► KIES OPTIE D

1.5

Er klinkt een borrelend geluid uit de verdeler vloerverwarming (zie afbeelding 1.A achter tabblad 3).



- U moet de binneninstallatie waarschijnlijk ontluften:



► KIES OPTIE D

1. Calamiteit en storingen

1.6

In de buurt van de afleverset klinkt een vreemd (extreem) geluid.



- Probeer er achter te komen waar het geluid vandaan komt. In veel gevallen is namelijk de ventilatie-unit geplaatst naast onze afleverset. De kans dat een ventilatie-unit opeens geluidsklachten geeft is groter dan dat dit door onze afleverset gebeurt.
- Ook kan het zijn dat de CV-pomp onder de afleverset (zie afbeelding 1.A, achter tabblad 3) geluidsklachten gaat veroorzaken. Wordt de geluidsklacht inderdaad veroorzaakt door de ventilatie-unit, CV-pomp of iets anders naast de afleverset?



► KIES OPTIE D

1.7

De afleverset zelf maakt een (extreem) geluid.



- Het is gebruikelijk dat de afleverset een sissend geluid maakt. Het doorstromende water veroorzaakt dit geluid. Wordt het geluid ineens veel harder?



► KIES OPTIE A

Dit is een niet-urgente storing en onze servicemonteur maakt een afspraak met u.

- Is het geluid zo luid dat het overlast veroorzaakt voor u en uw omgeving? U kunt er bijvoorbeeld niet meer van slapen of uw burens horen het?



► KIES OPTIE A

Dit is een urgente storing en onze servicemonteur komt zo spoedig mogelijk.

1.8

Er is geen warm water en ook geen koud drinkwater.



- Er is hoogstwaarschijnlijk een probleem met de drinkwaterlevering.
- Vraag of uw burens ook een vergelijkbaar probleem hebben:



► KIES OPTIE D

1. Calamiteit en storingen

1.9

Er is geen/weinig warm water maar wel koud drinkwater.



- Controleer of de twee kranen (witte en koperkleurige zoals zichtbaar op afbeelding) volledig geopend zijn (linksom draaien).
- Geen resultaat:



► KIES OPTIE A

Afhankelijk van de situatie is er sprake van een niet-urgente of urgente storing en maakt onze servicemonteur een afspraak met u of komt zo spoedig mogelijk.



KRAAN 1

KRAAN 2

1.10

Het warme water wordt niet echt warm.



- Controleer meerdere tappunten zoals de douche/badkraan maar ook de keukenkraan. De thermostatische bad- of douchemkraan kan het probleem veroorzaken. Is het probleem niet aanwezig op alle tappunten? Dan is er hoogstwaarschijnlijk een probleem in de binneninstallatie:



► KIES OPTIE D

Indien bovenstaande niet van toepassing:

- Vraag of uw burens ook een vergelijkbaar probleem hebben. Is dit het geval? Dan is er mogelijk sprake van een tijdelijke storing / beperking in de levering en lost het probleem zich vanzelf binnen een aantal uur op.
- Is het probleem niet binnen een aantal uren vanzelf opgelost?



► KIES OPTIE A

1.11

Er klinkt een klap of bonk bij het dichtdoen van een warmwaterkraan.



- De binneninstallatie veroorzaakt dit probleem.



► KIES OPTIE D

1. Calamiteit en storingen

1.12

Het wordt niet warm en/of niet koel in mijn woning.



- Vraag of uw burens een vergelijkbaar probleem hebben. Is dit het geval? Dan is er mogelijk sprake van een tijdelijke storing / beperking in de levering.
- Controleer of alle afsluiters onder de afleverset geopend zijn. In de handleiding achter tabblad 3, hoofdstuk 3.5, kunt u lezen hoe u dit moet doen.
- Controleer op de verbruiksmeter of er een volumestroom aanwezig is en controleer de aanvoertemperatuur (deze dient bij warmtelevering > 30°C te zijn). In de handleiding achter tabblad 3, hoofdstuk 4.1, kunt u lezen hoe u dit kunt controleren. Raadpleeg de aansluitvoorwaarden achter tabblad 5 om te kunnen bepalen of er warmte of koude geleverd moet worden en welke temperaturen ongeveer geleverd zouden moeten worden.
- Heeft u met bovenstaande controles geen vreemde zaken geconstateerd? Dan zit het probleem hoogstwaarschijnlijk in de binneninstallatie.



► KIES OPTIE D

- In andere gevallen:



► KIES OPTIE A

Afhankelijk van de situatie is er sprake van een niet-urgente of urgente storing en maakt onze servicemonteur een afspraak met u of komt deze zo spoedig mogelijk.

1.13

Er zijn problemen met het regelen van de temperatuur in (vertrekken van) mijn woning.



- De binneninstallatie veroorzaakt dit probleem:



► KIES OPTIE D

1.14

Er zijn koude stromingen en/of tochtverschijnselen in mijn woning.



- De binneninstallatie veroorzaakt dit probleem:



► KIES OPTIE D