

**Bu kitabı,
ısı tedarik
kutusunun
yanında
saklayın**

Kentsel Isıtma sistemi yardım kitabı



VATTENFALL



Sayın sakin,

Eviniz, ısıtma ve sıcak çeşme suyu için Vattenfall'ın kentsel ısıtma sistemine bağlıdır. Bu, kombi yerine bir tedarik kutusunun kullanıldığı anlamına gelir. Bu kutunun mümkün olduğunca güvenilir bir şekilde çalışmasını sağlamak için size yardımcı olacağız.

Ancak, elbette bir arıza yaşanabilir. Bu durumda arızanın elbette en hızlı şekilde giderilmesini istersiniz. Bu kitapta bir arızanın tarafınızdan giderilip giderilemeyeceğini ve mümkünse arızayı nasıl giderebileceğinizi anlatıyoruz. Ayrıca yardıma ihtiyacınız olduğunda kimi arayabileceğinizi de burada bulabilirsiniz.

Yan taraftaki diyagramla size bu konuda yardımcı oluyoruz. Arıza durumunda 0800 0513 numaralı telefonumuzu arayabilirsiniz. Bu telefona ücretsiz olarak 24 saat ulaşabilirsiniz hizmetimiz için.



İpucu: Çevrimiçi arıza kontrolü yaparak arızayı mümkünse nasıl giderebileceğinize dair bilgi bulabilirsiniz. Ayrıca arızanın mahalle genelinde mi yoksa sadece evinizde mi olduğunu da hemen görebilirsiniz. vattenfall.nl/warmtestoring adresine bakın

Bu broşürü büyük özenle hazırladık. Ancak, buradaki bilgilere dayanarak hak talebinde bulunamazsınız.

Arıza durumunda ilk yardım

Adım 1 Yaşadığınız sorun nedir?

Isıtma çalışmıyor.
Sıcak su da yok.

Isıtma çalışmıyor.
Sıcak su var.

Sızıntı mı var?

Isıtma kapanmıyor.

Isıtma yeterince ısıtmıyor.

Rahatsız edici ses mi var?

Akıllı ısıtma sayacında sorun var.

Adım 2 Ne yapabilirim?

Mahallenizde arıza veya çalışma olup olmadığını kontrol etmek için vattenfall.nl/warmtestoring adresine bakın veya Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.

Tedarik kutusunun mandallarının açık olmasını sağlayın. Isıtma hâlâ çalışmıyor mu? Bu, farklı nedenlerden kaynaklanabilir. Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.

- Sızıntı tedarik kutusunda mı? Mandalları kapatın ve Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.
- Sızıntı evin başka bir yerinde mi? Ev sahibinizi veya tesisat şirketini arayın.

Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.

Tedarik kutusundaki mandalların açık olduğundan emin olun. Çeşmeden sıcak su geliyorsa ev sahibinizi veya tesisat şirketini arayın. Çeşmeden sadece soğuk su mu geliyor? Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.

Ses tedarik kutusundan mı geliyor? Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.

Ses başka bir yerden mi geliyor? Ev sahibinizi veya tesisat şirketini arayın.

Vattenfall'ı arayın: **0800 0513**.

Yaşadığınız arızayı kim çözecek?

Kimden yardım isteyeceğinizi belirlemek için önce arızanın yerini bilmeniz gerekir. Sorun ısı ağında veya tedarik kutusunda mı? O halde Vattenfall'ı arayın. Sorun iç tesisatta mı? Tesisatçıyı veya ev sahibinizi arayın.

Arızanın nerede olduğunu bilmiyorsanız vattenfall.nl/warmtestoring adresine giderek çevrim içi arıza kontrolü yapın

Vattenfall ile ne zaman iletişim kurmanız gerekir?

Isı ağındaki arızalarda veya çalışmalarda

Isı ağında bir arıza varsa bunu Vattenfall çözer. Ancak, çalışmalar da söz konusu olabilir. Örneğin yer altındaki ısı borularının veya mahalledeki kontrol odalarının bakımı için. Bu durumda ısı sağlayamayacağımız durumda bunu önceden haber veririz.

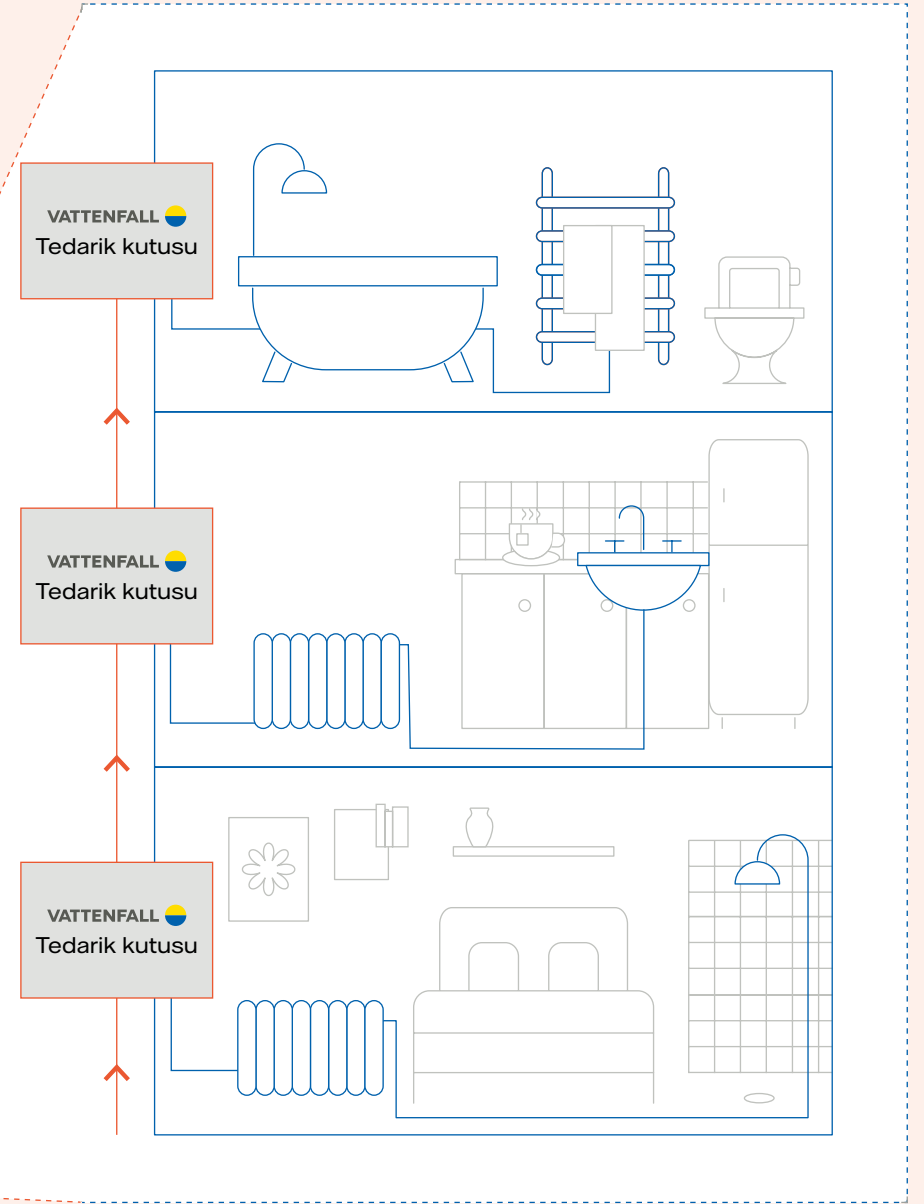
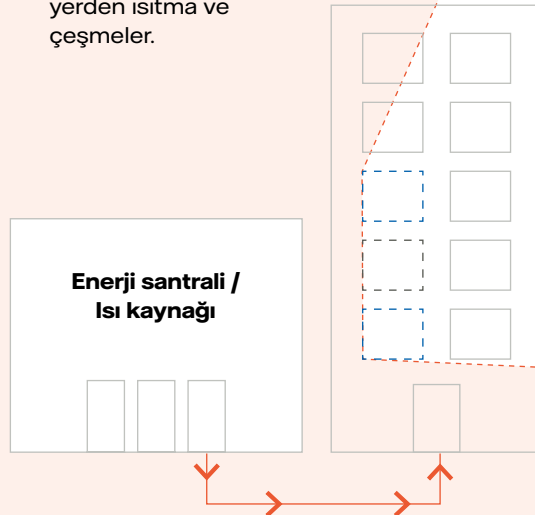
Tedarik kutunuzdaki arızalarda.

Tedarik kutusu çalışmıyor mu? O halde bizi arayın. Tedarik kutusu üzerinde asla kendiniz onarım yapmayın.

Tesisatçınız veya ev sahibiniz ile ne zaman iletişime geçmeniz gerekir?

İç tesisattaki arızalarda

İç tesisattan kastımız, tedarik kutusunun mandallarının ardından evinizdeki ısıtma parçalarının tamamıdır. Örneğin borular, termostat, radyatörler, yerden ısıtma ve çeşmeler.



Bizim sorumluluğumuz: dışarıdaki ısı ağı, tedarik kutusu ve dış cephe ile tedarik kutusu arasındaki borular.

Sizin veya ev sahibinin sorumluluğu: radyatörler çeşmeler, termostat ve diğer borular gibi ev içindeki ısıtma sistemi.

Tedarik kutusu

Kentsel ısı evinize tedarik kutusu aracılığıyla girer. Bu, genelde sayaç dolabında yer alır. Isı, tedarik kutusundan radyatörlere veya yerden ısıtmaya akar. Tedarik kutusunda ayrıca çeşme suyu da ısıtılır. Yan tarafta tedarik kutusunun bir örneğini görebilirsiniz.

Önemli: yeterince havalandırmak

Tedarik kutusunun yeterince havalandırılması gerekir. Bu nedenle sayaç dolabı kapısının alt ve üst kısmında havalandırma delikleri veya havalandırma ızgarası bulunur. Bu delikleri açık tutun. Sayaç dolabınızı depolama alanı olarak kullanmayın.

Tedarik kutusunun erişilebilir olmasını sağlayın

(Acil) onarımlarda veya denetimlerde tedarik kutusuna hızla erişebilmemiz gerekir. Bazen borular zemin altında bulunabilir ve bunlara da rahatça erişebilmemiz gerekir.

Dikkat: tedarik kutusunun mülkiyeti Vattenfall'a aittir. Bir sorun mu var?

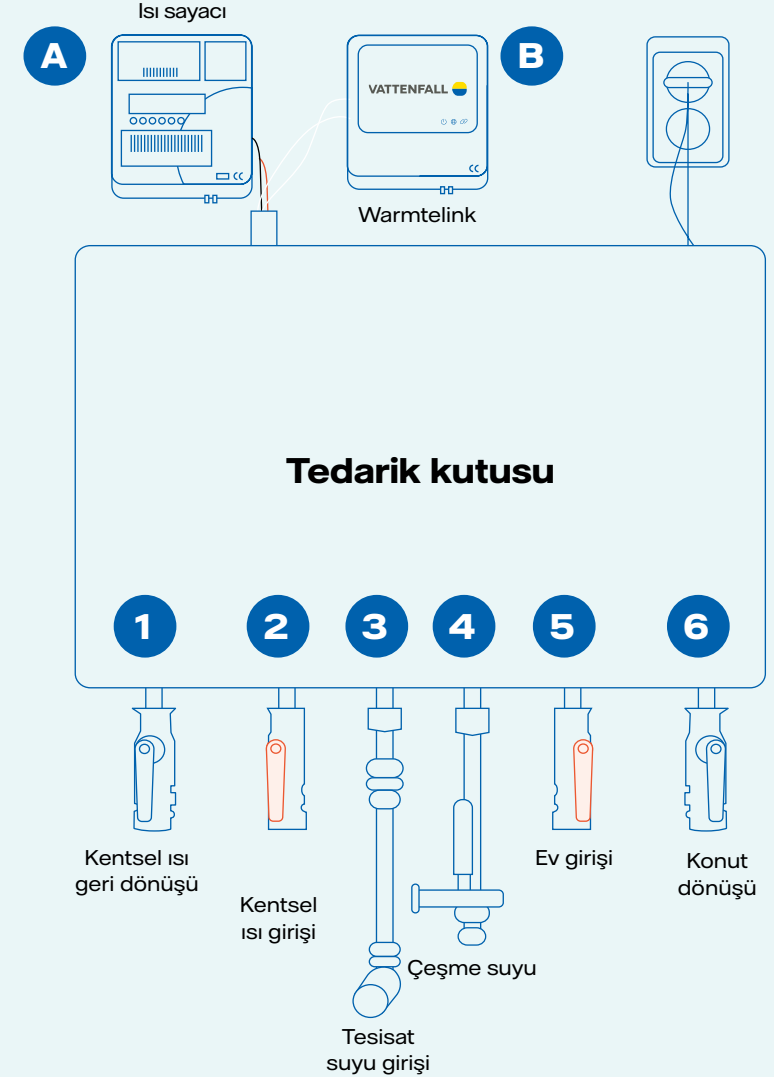
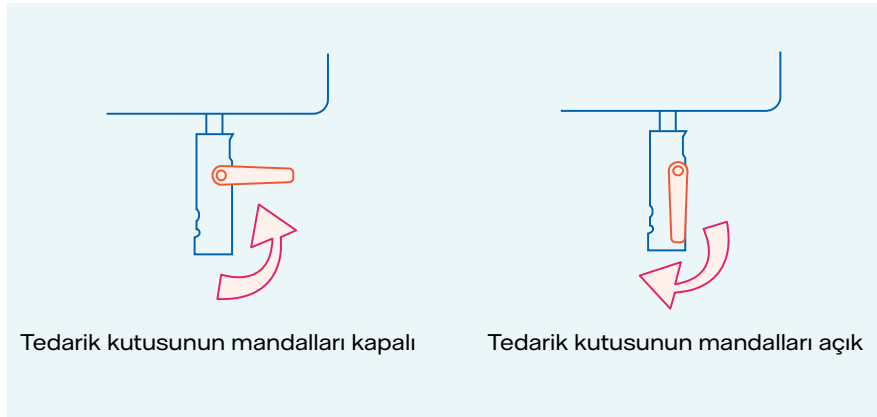
Sorunu kendiniz çözmeye çalışmayın, bizimle iletişime geçin. Size yardım etmeye hazırız.

Mandallar açık mı kapalı mı?

Tedarik kutunuzun mandalları borularla aynı yönde (yatay) olduğu zaman bunlar açık demektir. Böylece eviniz ısınır.

Tedarik kutunuzun mandalları borulara dik (yatay) olduğu zaman bunlar kapalı demektir. Eviniz ısınmaz.

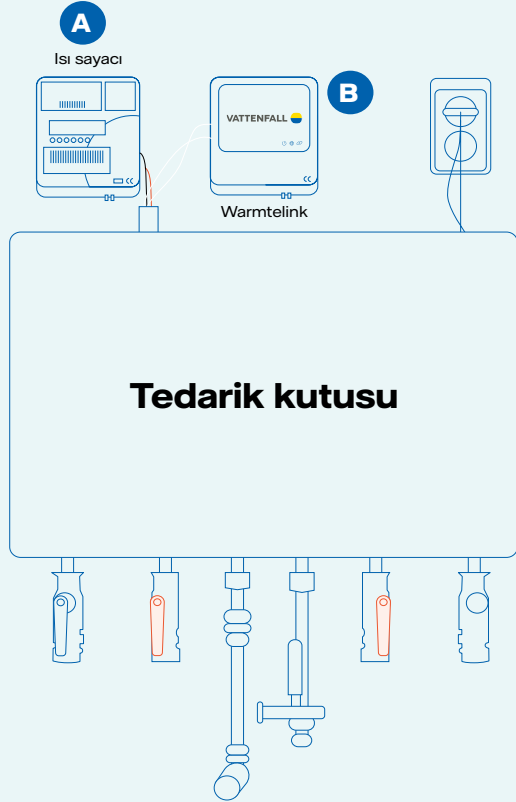
Don durumunda mandalların açık olması gerekir. Aksi takdirde hasar meydana gelebilir.



- 1 ve 2 numaralı borular, tedarik kutusunu Vattenfall'ın ısı ağına bağlar.
- 3 ve 4 numaralı borular, evinize sıcak ve soğuk içme suyu girişi sağlar.
- 5 ve 6 numaralı borular, tedarik kutusunu ev içindeki tesisata bağlar.
- Cihaz A ısı sayacı, cihaz B ise Warmtelink'tir (bkz. sayfa 8, "Akıllı ısı sayacı" adlı bölüm).

Akıllı ısı sayacı

Tedarik kutularının büyük bir kısmı akıllı sayaca bağlıdır. Bu sayaç, iki küçük kutudan oluşur: ısı sayacı ve Warmtelink



Isı sayacını (A) üzerindeki ekrandan tanıyabilirsiniz. Bu ekranda evinizi ve çeşme suyunuzu ısıtmak için ne kadar kentsel ısı kullandığınızı görebilirsiniz.

Isı sayacı şunları ölçer:

- tedarik kutunuzdan geçen suyun metre küp cinsinden hacmi;
- sıcak suyun evinize giriş yaparken sahip olduğu sıcaklık;
- evinizden çıkan soğumuş suyun sıcaklığı.

Tüm bu bilgileri bir araya toplayarak ısı sayacı ne kadar kentsel ısı kullandığınızı kesin olarak belirler.

Akıllı ısı sayacı, sayaç değerlerini güvenli bir internet bağlantısı üzerinden periyodik olarak bize gönderir. Lambalar, durumu gösterir. Daha fazla bilgiyi vattenfall.nl/warmtelink adresine bulabilirsiniz.

Akıllı bir sayacınız yok mu veya sayaç tarafımızdan okunmuyor mu? Bu durumda sayaç değerlerini otomatik olarak alamıyoruz. Her yıl bu değerleri bize bildirmenizi isteyen bir bildirim alırsınız.













Dikkat: Yandaki şemaya göre size fişi çekme talimatı verilmedikçe fişlerin daima prize takılı olması gerekir.

Kullanımın takibi

Kullanımınızı Mijn Vattenfall üzerinde takip edebilirsiniz. Akıllı ısı sayacı kullanıyorsanız kullanımınız otomatik olarak görünür hâle gelir. Akıllı sayacınız yoksa kullanımı istediğiniz zamana girerek genel bakışa ekleyebilirsiniz.

Warmtelink'teki lambalar

Warmtelink'in düzgün çalışıp çalışmadığını renkli led lambalar aracılığıyla anlayabilirsiniz. Aşağıda mevcut sinyalleri ve arıza durumunda ne yapabileceğinizi bulabilirsiniz.

Durum	Yapılması gereken
 Warmtelink kapalı veya başlatılmamış	Fişi prizden çekin ve tekrar takın. Böylece Warmtelink tekrar başlatılır. Bu yaklaşık 5 dakika sürebilir.
 Warmtelink çalışır durumda	İşlem gerekmez.
 Warmtelink çalışmıyor	Fişi prizden çekin ve tekrar takın. Böylece Warmtelink tekrar başlatılır. Bu yaklaşık 5 dakika sürebilir. Düzeltme yok mu? 0800 0513 numaralı telefonu arayarak menüden 2. seçeneği seçin.
 Veri +	İşlem gerekmez.
 İçüm verisi gönderiliyor	İşlem gerekmez.
 Ölçüm verisi bağlantı hatası	İnternet sinyali gücüyle ilgili bir sorun var. Bir çözüm üzerinde çalışıyoruz.
 Temel veri	İşlem gerekmez.
 Müşteri verisi yok	Bilgi değiş tokuşu henüz etkinleştirilmemiş. Bu konuda size daha sonra bilgi verilecek. Veya bilgi değiş tokuşuna itiraz etmiş olabilirsiniz. Bunu değiştirmek ister misiniz? Bunu Mijn Vattenfall'daki hesabınıza giderek yapabilirsiniz.
 Sayaçla bağlantı	İşlem gerekmez.
 Sayaçla veri bağlantısı aktif	İşlem gerekmez.
 Sayaçla bağlantı hatası	0800 0513 numaralı telefondan arıza ekibimizi arayın ve menüden 2. seçeneği seçin.
 Sayaçla bağlantı yok	0800 0513 numaralı telefondan arıza ekibimizi arayın ve menüden 2. seçeneği seçin.

Dikkat: Sıfırlama düğmesi yalnızca Vattenfall'ın talebi üzerine kullanılmalıdır. Bu işlemden sonra Warmtelink yeniden başlar ve internet (LTE veya Wi-Fi) üzerinden bağlantı kurar.



Comfortkoeling ile serinliğin keyfini çıkarın

Comfortkoeling, evinizin yaz günlerinde serin kalmasını sağlar. Bu, yer ısıtması üzerinden gerçekleşir, yani yerden soğutur.

Comfortkoeling'e sahip miyim?

Comfortkoeling belirli mahallelerde mevcuttur. Faturanızda veya sözleşmenizde "Koude" ifadesini görüyorsanız evinizde Comfortkoeling var demektir. Emin değilseniz müşteri hizmetlerimizi arayın.

Comfortkoeling ücretleri

Comfortkoeling için sadece sabit ücret ödenir. Bu ücret, sistemin bakımı içindir. Kullanım için herhangi bir ücret ödemezsiniz. Böylece 1 Nisan - 1 Ekim arasında evinizi aylık

sabit bir ücret karşılığında istediğiniz kadar soğutabilirsiniz. Bu tarihler dışında Comfortkoeling hizmeti sunulmamaktadır.

Comfortkoeling klima ile aynı şey mi?

Comfortkoeling ve klima aynı şey değildir. Comfortkoeling, yer ısıtması aracılığıyla evin içindeki sıcaklığı birkaç derece düşürür. Bu, yaz aylarında oldukça konforludur. Klima ile odanızdaki sıcaklığı Comfortkoeling'e göre daha fazla ve daha hızlı bir şekilde düşürebilirsiniz.

Radyatörlerin havasını alma

Kentsel ısı kullandığınızda fazla bir bakım yapmanız gerekmez. Tedarik kutusu, Vattenfall'ın mülkiyetindedir. Bu nedenle kutunun bakımı bize aittir. Sizin yapabileceğiniz tek şey, bazen radyatörlerin ve/veya yerden ısıtmanın havasını almaktır.

Ne zaman havasını almam gerekir?

Radyatörlerden veya borulardan hava kabarcığı sesi geldiğinde hava alma zamanı gelmiş demektir. Daha iyisi her yıl belirli bir zamanda hava almaktır: Örneğin ısıtmanın çalışmaya başlamasıyla sonbahar başı yapabilirsiniz.

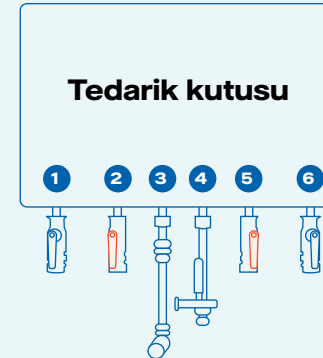
Hava almak şu şekilde yapılır

Adım 1

Radyatörleri açın ve adım 2'ye geçmeden 5 dakika bekleyin.

Adım 2

Tedarik kutusunun 5 numaralı mandalını kapatın.



Adım 3

En alt kattan başlayıp en üst katta bitirecek şekilde radyatörlerin havasını teker teker alın. Sıcak su gelebileceği için elinizde bir bez bulundurun.



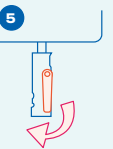
Adım 4

Radyatörün musluğunu açıp havanın çıkmasını sağlamak için havalandırma anahtarı kullanın. Su geldiğinde musluğu kapatın. Sıcak suya dikkat edin.



Adım 5

Bu adımları her bir radyatör için tekrarlayın. Yerden ısıtmanız varsa havalandırma musluğu genellikle dağıtıcının üstündedir. Hava alma sırasında yerden ısıtma pompasının fişini prizden çekin.



Adım 6

Tedarik kutusunun 5 numaralı mandalını tekrar açın. Artık ısıtmanız kullanıma hazırdır.

Size yardım etmek için buradayız

Arıza mı var?

Genellikle kullanışlı arıza kontrolü aracımızı kullanarak arızayı kendiniz çözebilirsiniz. Buna vattenfall.nl/warmtestoring adresinden veya QR kodunu tarayarak ulaşabilirsiniz.



24 Kendiniz çözemiyorsanız?

Arıza ekibimiz size gece-gündüz yardım etmeye hazır. 0800 0513 (ücretsiz).

Müşteri hizmetleri

Arıza değil de bir sorunuz mu var? 0900 0808 numaralı telefonu arayın (normal arama ücreti ödersiniz). İş günlerinde 08.00 ve 15.00 saatleri arasında ulaşabilirsiniz.

Diğer iletişim yöntemlerini vattenfall.nl/service adresinde bulabilirsiniz.



Kentsel ısıtma hakkında daha fazla bilgiye mi ihtiyacınız var?
vattenfall.nl/warmte adresine bakın.

VATTENFALL