

## Felsökningsguide / Troubleshooting guide

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.

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

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 index below lists problem descriptions with probable causes and suggested remedies.

### Index

1	Felsökningsguide.....	2
1.1.1	Värme.....	2
1.1.2	Ström.....	3
1.1.3	Vitvaror.....	4
1.1.4	Vatten.....	5
1.1.5	Övrigt.....	6
1.1.6	Kylcontainer .....	7
2	Troubleshooting guide .....	8
2.1.1	Heating.....	8
2.1.2	Power .....	9
2.1.3	Appliances .....	10
2.1.4	Water .....	11
2.1.5	Others.....	12
2.1.6	Reefer .....	13



# 1 Felsökningsguide

## 1.1.1 Värme

Problem	Orsak	Åtgärd
<b>Dåligt med värme i hela fastigheten</b>	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.
<b>Dåligt med värme i delar av rum eller fastigheten</b>	Elavbrott Strömförsöjningen har brutits, strömbrytare har löst ut	Vilka rum eller utrymmen i fastigheten är påverkad? Jordfelsbrytare behöver återställas, kontakta fastighetsförvaltare.
<b>Kall radiator, elradiator</b>	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 20°C
<b>Kall radiator, vattenburet system</b>	Termostat är vriden till min läge Elavbrott	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. Vid elavbrott, kontakta fastighetsförvaltare
<b>Driftinformation</b> Notera att radiatorer går mot termostater och ej alltid är varma då det beror på omgivande temperatur i rummet/ytan.		





## 1.1.2 Ström

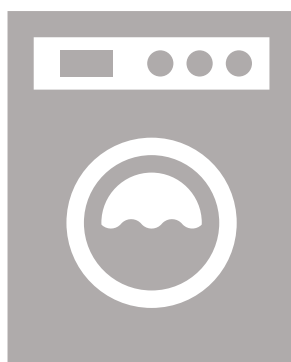
Problem	Orsak	Åtgärd
<b>Strömbortfall</b>	Blixtnedslag, av grävd kabel, kabelbrott, jordfelsbrytare har löst ut, driftstörning	Kontrollera omgivningen / området, lyser det i grannfastigheten/erna eller andra utrymmen i fastigheten? Kontrollera jordfelsbrytare, kontrollera elnättsleverantörens hemsida 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.
<b>Belysning fungerar ej</b>	Säkringar har löst ut Strömavbrott i området On/Off-knapp är på Off	Kolla om en eller flera säkringar löst ut i säkringskåp / normcentral Om strömavbrott i området, se punkten "strömbortfall" ovan Kolla att On-knappen är påslagen





### 1.1.3 Vitvaror

Problem	Orsak	Åtgärd
<b>Tvättmaskin fungerar ej</b>	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
<b>Torktumlare fungerar ej</b>	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.
<b>Diskmaskin fungerar ej (gäller ej proffsmaskiner i storkök)</b>	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





## 1.1.4 Vatten

Problem	Orsak	Åtgärd
<b>Inget varmvatten i varmvattenberedare (VVB)</b>	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
	<b>Driftinformation.</b> 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.	
<b>Det kommer inget vatten i allmänna köket.</b>	Detta kan bero på att det har kommit ner vatten under diskbänkar och vattenskyddet slagit ut strömmen till vattenpumpen.	1. Utred om det finns vatten under diskbänken. 2. Om vatten påträffas, torka upp noggrant och säkerställ att området är torrt för att undvika upprepning. 3. Återställning av ström i elskåp av behörig personal.
<b>Stopp i WC</b>	Diverse som fastnat rören	Häll i en liter vatten snabbt i WC:n för att se om stoppet släpper
<b>Stopp i avlopp / vattenlås</b>	Det samlas fett och smuts/avlagringar över tid som måste tas bort	Skruva loss / lyft på locket och rensa det som fastnat.
<b>Dålig lukt - vattenlås / brunnar / WC (handfat/kök/dusch osv.)</b>	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





### 1.1.5 Övrigt

Problem	Orsak	Åtgärd
<b>Fönster går ej att öppna</b>	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
<b>Problem med ventilation</b> 1. Aggregat ej igång - kommer ingen luft.  2. Kommer bara kall eller varm luft.	1. Aggregatet är ej i gång, antingen pga. brandprov eller att någon stängt av det av annan anledning 2. Se driftinfo	1. Kontrollera strömmen i övrigt, slå på aggregatet 2. Kontakta driftansvarig
	<b>Driftinformation.</b> 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.	
<b>Inget internet / wifi</b>	Strömlös utrustning Utrustningen startar om Ej inkopplad utrustning	Kontrollera om det finns uppkoppling i annan del av huset / i annat nätverksuttag. Kontakta fastighetsförvaltare som behöver kontrollera att utrustningen har ström och att nätverkssladd är inkopplad.
<b>Brandlarm</b>  <b>Display larmar och visar felkod</b>  <b>Brandskåp larmar</b>	Det brinner i fastighet eller utrymmen  Defekt eller nedplockad sensor	Utrym anläggningen Följ nödinstruktioner Vid alla övriga brandlarmsincidenter, måste en serviceanmälan till Algeco utföras.
<b>Hiss</b>	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. Om serviceanmälan skapas till Algeco måste hissens position, plats, våning samt individ nummer anges.



## 1.1.6 Kylcontainer

Problem	Orsak	Åtgärd
Larmkoder	Behöver utredas	Starta om containern.  Ladda ner APP <b>ContainerLINK</b> och använd <b>Alarm Code Lookup</b> iPhone: <a href="#">Ladda ner</a> Android: <a href="#">Ladda ner</a>  Om felet inte kan åtgärdas själv, skapa en serviceanmälan på hemsidan <a href="http://www.algeco.se/serviceanmalan">http://www.algeco.se/serviceanmalan</a>
Larmkod: AR28 Low Pressure	Lågt tryck	Starta om container.  Om felet inte åtgärdas efter omstart, skapa en serviceanmälan på hemsidan <a href="http://www.algeco.se/serviceanmalan">http://www.algeco.se/serviceanmalan</a>
Akut behov av service	-	Ring Algeco service på telefon + 46 8 400 14 010



Om ni fortsatt har problem efter felsökning finns vi tillgängliga via vår hemsida <https://www.algeco.se/serviceanmalan>

Algecos personal svarar 08:00-17:00 alla helgfria vardagar, all övrig tid svarar vår externa samarbetspartner i telefon och hjälper våra kunder med akuta ärenden (säkerhet samt skada på byggnad)



## 2 Troubleshooting guide

### 2.1.1 Heating

Problem	Probable cause	Suggested counter measures
<b>Poor heating throughout the property</b>	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.
<b>Poor heating in parts of rooms or properties property manager.</b>	Power outages The power supply has been interrupted, circuit breakers have tripped	Which rooms or spaces in the property are affected? Ground fault circuit breaker needs to be reset, contact property manager.
<b>Cold radiator, electric radiator</b>	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 20°C
<b>Cold radiator, hydronic heating</b>	Thermostat is turned to too low value/position Power failure	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. In the event of a power outage, contact the property manager
<b>Operating information.</b> Note that radiators go against thermostats and are not always warm as it depends on the ambient temperature in the room/surface.		







## 2.1.2 Power

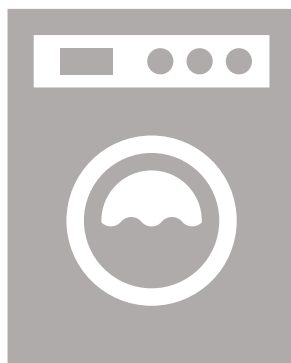
<b>Problem</b>	<b>Probable cause</b>	<b>Suggested counter measures</b>
<b>Power failure</b>	Lightning strike, cable break, operational disruption, earth fault circuit breaker has tripped, operational failure	Check the surroundings / area, is there light in the neighboring property/s or other spaces in the property? Check earth fault circuit breakers, check the electricity supplier's website and investigate whether there are known operating disturbances. When the power is restored, please check that your property is working as it should and did before the power cut.
<b>Lighting does not work</b>	Fuses have tripped Power outage in the area On/Off button is turned to Off	Check if one or more fuses have tripped in the fuse box / central control unit If there is a power outage in the area, see the point "power failure" above Check that the ON button is set to ON





## 2.1.3 Appliances

Problem	Probable cause	Suggested counter measures
<b>Washing machine does not work</b>	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
<b>Tumble dryer not working</b>	The machine has no power Lint filter is clogged	If the machine gives an error code, check the user manual and find the error code and follow the instructions  Check lint filter and empty if necessary.
<b>Dishwasher does not work (does not apply to professional machines in commercial kitchens)</b>	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





## 2.1.4 Water

Problem	Probable cause	Suggested counter measures
<b>No hot water in water heater (VVB)</b>	Overheating protection is activated due to repeated emptying of VVB VVB is not switched on VVB does not have a power supply Showered longer than 10 min with hot water	Wait 30 minutes without using the water from the VVB, after this there should be hot water. Make sure the VVB has power and is turned on
	<b>Operating information.</b> 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.	
<b>There is no water in the communal kitchen.</b>	This may be caused by water leaking under the sink, triggering the water protection system and cutting power to the pump.	1. Investigate if there is water under the sink. 2. If water is found, dry the area thoroughly and ensure it is completely dry to prevent recurrence. 3. Reset the power in the electrical cabinet by authorized personnel.
<b>Stop in WC</b>	Miscellaneous that is stuck in the pipes	Pour a liter of water quickly into the toilet to see if the stop will release
<b>Stop in drain / waterlock</b>	Grease and dirt/deposits accumulate over time and must be removed	Unscrew / lift the cover and clean what is stuck.
<b>Bad smell - waterlock / wells / WC (sink/kitchen/shower etc.)</b>	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





## 2.1.5 Others

<b>Problem</b>	<b>Probable cause</b>	<b>Suggested counter measures</b>
<b>Windows cannot be opened</b>	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
<b>Problems with ventilation</b> 1. Unit not running - no air coming out. 2. Only cold or hot air is coming out.	1. The unit is not running, either due to a fire drill or because someone has turned it off for another reason. 2. Refer to operational information.	1. Check the power supply and turn on the unit. 2. Contact the operations manager.
	<b>Operating information.</b> 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.	
<b>No internet / wifi</b>	Unpowered equipment The equipment restarts Equipment not connected	Check if there is a connection in another part of the house / in another network outlet. Contact property managers who need to check that the equipment has power and that the network cable is plugged in.
<b>Firealarm</b>  <b>Display alarms and shows error code</b>  <b>Fire safe alarms</b>	There is a fire in the property or premises  Defective or picked-down sensor	Evacuate the facility Follow emergency instructions In all other fire alarm incidents, a service notification to Algeco must be carried out.
<b>Elevator</b>	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. If a service notification is created to Algeco, the lift's position, location, floor and individual number must be specified.



## 2.1.6 Reefer

Problem	Orsak	Åtgärd
<b>Alarm codes</b>	Needs to be investigated	Restart the container.  Download APP <b>ContainerLINK</b> and use <b>Alarm Code Lookup</b>  iPhone: <a href="#">Download</a> Android: <a href="#">Download</a>  If the error cannot be fixed yourself, create a service case on the website <a href="http://www.algeco.se/serviceanmalan">http://www.algeco.se/serviceanmalan</a>
<b>Alarm code: AR28 Low Pressure</b>	Low pressure	Restart container.  If the error is not corrected after restarting, create a service case on the website <a href="http://www.algeco.se/serviceanmalan">http://www.algeco.se/serviceanmalan</a>
<b>Urgent need for service</b>	-	Call Algeco service on phone + 46 8 400 14 010



If you still have problems after troubleshooting, we are available via our website

<https://www.algeco.se/serviceanmalan>

Algeco's staff answers 08:00-17:00 on all non-holiday weekdays, all other times our external partner answers the phone and helps our customers with urgent matters (safety and damage to building)