

## 24 h -palvelun toimitussisältö

Vuosihuollon tilanneet kiinteistöt voivat liittyä Kotkan Energia Oy:n 24 h-päivystyspalveluun.

24 h-päivystyspalvelun avulla huoltomiehemme ovat käytettävissänne kaikkina vuorokauden aikoina kiinteistönne kaukolämpölaitteiden ongelmatilanteissa. Kaukolämpökiinteistöenne kriittisiä varaosia pidetään varastossa, jotta niitä on aina saatavilla vakavissa ongelmatilanteissa.

Palveluun sisältyy yksi asiakkaan pyynnöstä suoritettu enintään tunnin mittainen hälytyskäynti normaalina työaikana kerran vuodessa. Normaalin työajan ulkopuolella suoritusta hälytyskäynnistä asiakkaalta veloitetaan vain hinnaston mukaiset ylityökorvaukset – ei erillistä hälytyskorvausta, kuten asiakkailta, joilla ei ole päivystyspalvelua. Mikäli ongelma ei selviä hälytyskäynnin yhteydessä, huoltomiehet antavat korjausehdotuksen ja tarjouksen parannustoimenpiteiksi.