

Pakiet informacyjny w zakresie gwarancji świadczonej przez firmę Flexipower Group Sp z o.o. Sp K.

Szanowni Państwo,

W wyniku odbioru końcowego, jak również w nawiązaniu do zapisów zawartych w łączącej Nas Umowie firma Flexipower Group Sp. z o.o. Sp. K przypomina, iż usterki ujawnione w okresie od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego do końca trwania gwarancji powinny być przekazywane w formule reklamacji na adres: serwis@flexipowergroup.pl. W celu usprawnienia procesu reklamacji prosimy o korzystanie z załączonego protokołu reklamacyjnego (należy wypełnić kompleksowo część z białym tłem).

Informujemy, że pracownicy biurowi (koordynatorzy) są do Państwa dyspozycji w dni robocze (od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00).

Przypominamy, również że łącząca obie strony Umowa nie przewiduje świadczenia dla Użytkowników Państwa instalacji dialogu technicznego oraz, że jednym z warunków dokonanego odbioru każdej z wykonanych Instalacji było szkolenie mieszkańców. Prosimy o nieprzekazywanie mieszkańcom numeru telefonu koordynatora obsługującego reklamacje z Państwa Gminy.

Telefon kontaktowy dedykowany dla Państwa w przypadku pytań dotyczących realizacji zgłoszeń reklamacyjnych: 42 226 04 53 (po nawiązaniu połączenia i odsłuchania powitania proszę wybrać tonowo – 2)

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
R. Rogoziński
Mateusz Rogoziński

Instrukcja dla osób przyjmujących zgłoszenia

W trosce o jakość i czas w jakim usuwane będą zgłoszone przez Państwa usterki, prosimy o zapoznanie się z poniższymi informacjami. Zebranie danych, o które Państwa prosimy znacznie ułatwi nam w sprawniejszym zorganizowaniu usunięcia usterki/awarii. Użytkownicy Instalacji często używają nieprecyzyjnego i enigmatycznego opisu problemu przez co sprawna reakcja serwisu bywa niepotrzebnie opóźniana.

Podczas zbierania informacji na temat reklamacji bardzo prosimy o uzyskanie odpowiedzi od mieszkańca na następujące pytania:

Solar

1. Powód zgłoszenia reklamacji – najbardziej precyzyjnie jak to jest możliwe: uszkodzony czujnik/zaparowany kolektor/przeciek przy zaworze umiejscowionym na.../uszkodzona anoda etc).
2. Numer seryjny urządzenia, które uległo uszkodzeniu (informacja znajdująca się na tabliczce znamionowej po skrócie SN:, podanie danych znacznie przyspieszy proces reklamacji)
3. Okoliczności wystąpienia usterki (noc/dzień, deszczowo/słonecznie etc.)
4. Temperatury w momencie wystąpienia awarii: t1, t2, t3, t4 (jeśli instalacja wyposażona jest w pompę obiegową na górnej węzownicy).
5. Jeżeli jest to wyciek to prosimy o określenie czy wycieka woda czy glikol. Prosimy określić część instalacji, której dotyczy wyciek: w kotłowni/przy kolektorach. Określenie miejsca wyciek: z zaworu z czerwonym pokręteł pod zasobnikiem/w miejscu zasilania lub powrotu do zbiornika etc.
6. Jeżeli mieszkaniec zgłasza problem z pompą prosimy o określenie typu pompy: solarna czy obiegowa (zamontowana na górnej węzownicy)

Kocioł/pompa ciepła

1. Powód zgłoszenia
2. Numer seryjny urządzenia, które uległo uszkodzeniu (informacja znajdująca się na tabliczce znamionowej po skrócie SN:, podanie danych znacznie przyspieszy proces reklamacji)
3. Okoliczności wystąpienia (noc, dzień, deszczowo itp.)
4. Zadana temperatura na sterowniku urządzenia
5. Temperatura wody w zbiorniku
6. Ewentualny kod błędu lub opis błędu wyświetlany na sterowniku

Instalacja fotowoltaiczna

1. Powód zgłoszenia
2. Numer seryjny urządzenia, które uległo uszkodzeniu (informacja znajdująca się na tabliczce znamionowej po skrócie SN:, podanie danych znacznie przyspieszy proces reklamacji)
3. Okoliczności wystąpienia (noc, dzień, pochmurnie itp.)

4. Ewentualny kod błędy lub opis błędu wyświetlany w aplikacji/na wyświetlaczu falownika.
5. Czy w przypadku braku możliwości włączenia się falownika sprawdzone zostały zabezpieczenia w instalacji i rozdzielni głównej?

Powyższe informacje są kluczowe i pozwolą część zgłoszeń rozwiązać telefonicznie.

Na wszelkie zgłoszenia typu: „awaria”, „coś nie działa”, „wydaje mi się, że jest źle zamontowane”, „instalacja fotowoltaiczna gorzej produkuje od instalacji sąsiada” reklamacja zostanie zarejestrowana z najniższym priorytetem.

Przemawia do nas argument, że nie każdy Użytkownik musi być specjalistą w zakresie działania instalacji oraz znać podstawy zagadnień elektryczny i hydraulicznych, jednakże każdy Użytkownik posiada obowiązek zapoznania się z instrukcjami obsługi i dostarczonymi materiałami informacyjnymi. Mieszkańcy stając się Użytkownikami instalacji odpowiadają za jej poprawne czy też niepoprawne eksploataowanie. Z doświadczenia wiemy, że większość mieszkańców dostarczone materiały i instrukcje spali w kotle lub wyrzuci do śmieci, nawet do nich nie zaglądając. Niezależnie od powyższego, każdy z Użytkowników w trakcie odbioru częściowego został przeszkolony z obsługi, czego potwierdzeniem jest oświadczenie mieszkańca zawarte na protokole z odbioru.

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rogóżński
Mateusz Rogoziński

PROTOKÓŁ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI I WYKONANIA NAPRAWY INSTALACJI

Numer zgłoszenia:		Gmina:	
Imię Nazwisko:			
Adres:			
Telefon:			
Rodzaj Instalacji, której dotyczy zgłoszenie reklamacyjne:			
- Instalacja solarna* - Kocioł na biomase* - Kocioł gazowy*		- Instalacja fotowoltaiczna* - Pompa ciepła - Inna*:	
Opis usterki zgłaszanej przez użytkownika:			
NUMER SERYJNY ELEMENTU KTÓRY ULEGŁ USZKODZENIU (SN na tabliczce znamionowej):			
Data wpłynięcia usterki:			
Podpis Właściciela instalacji:			
Wina: Użytkownik / Wada materiałowa / Wykonawca			
Przyczyny wystąpienia usterki:			
Sposób usunięcia:			
Numer seryjny zdemontowanego urządzenia:			
Użyte materiały:			
Numer seryjny zamontowanego urządzenia:			
Czas wykonywania napraw:		Zapłacono:	
Data zakończenia naprawy:			
Podpis Serwisanta		Podpis Użytkownika instalacji (czytelny)	

*niepotrzebne skreślić

UWAGI:

- 1) W razie nieuzasadnionego wezwania reklamacyjnego, Użytkownik zostanie obciążony kosztami dojazdu i weryfikacji reklamacji przez Wykonawcę.

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Polański
Mateusz Rogoziński

Cenniki niegwarancyjne – pismo przewodnie

Szanowni Państwo,

zwracamy się z uprzejmą prośbą o rozpowszechnienie wśród Użytkowników Państwa instalacji cenników usług serwisowych obowiązujących w 2022 roku.

Pozycje ujęte w przedmiotowym dokumencie opisują usługi, które wykraczają poza zakres odpowiedzialności gwarancyjnej firmy Flexipower Group, w związku z tym będą realizowane odpłatnie.

Cennik przewiduje dwie grupy usług: PRACE DODATKOWE oraz NAPRAWY NIEGWARANCYJNE. Pierwsza grupa czyli „PRACE DODATKOWE” adresowane są do Użytkowników instalacji. Należą do niej usługi mające na celu zwiększenie komfortu użytkowania, jak również udoskonalenie zamontowanych dla Państwa instalacji. Drugą grupę, czyli „NAPRAWY NIEGWARANCYJNE” tworzą usługi, których konieczność wykonania wynika pośrednio z łączącej nas z Państwem Umowy. Obowiązek wykonania przeglądu instalacji na każdorazowe wezwanie do usunięcia wad i usterek, jak również konieczność wykonania naprawy **wchodzącej w zakres odpowiedzialności gwarancyjnej** firmy Flexipower Group należą do naszego obowiązku. Zdarzają się jednak sytuacje, w przypadku których ocena powodów i skutków awarii, a co za tym idzie określenie czy zgłoszona usterka i jej naprawa klasyfikuje się pod odpowiedzialność gwarancyjną jest niemożliwa do wykonania w trakcie prowadzonej interwencji serwisowej, ponieważ wymaga przeprowadzenia specjalistycznych badań w odpowiednich warunkach przez naszych specjalistów lub producenta. Z uwagi na czasochłonność wykonania wspomnianych ekspertyz, troskę o komfort Użytkowników Państwa instalacji, jak również możliwość postępu awarii w przypadku niepodjęcia natychmiastowych działań naprawczych, proponujemy Państwu rozwiązanie polegające na wymianie uszkodzonych urządzeń bez konieczności przeprowadzenia powtórnej interwencji serwisowej.

Każdorazowo w sytuacji, gdy przeprowadzona ekspertyza urządzenia wykaże uszkodzenie niegwarancyjne, skontaktujemy się z Państwem w celu ustalenia szczegółów rozliczenia za wykonane prace. Ponadto udostępnione zostaną Państwu dokumenty, które w razie konieczności posłużą jako dokumentacja do przedłożenia Ubezpieczycielowi lub Użytkownikom instalacji w celu przeniesienia poniesionych kosztów.

Informujemy, że w przypadku zainteresowania pracami dodatkowymi lub wystąpieniem okoliczności naprawy niegwarancyjnej, które nie znajdą odzwierciedlenia w zaproponowanych cennikach, usługa będzie wyceniana indywidualnie.

Przypominamy: Odpowiedzialność Gwaranta-Wykonawcy nie obejmuje wad, które powstały z przyczyn zewnętrznych i nie pozostają w związku przyczynowo- skutkowym z jego działaniem lub zaniechaniem przy wykonywaniu przedmiotu umowy tj. wad i uszkodzeń spowodowanych siłami wyższymi, niewłaściwym użytkowaniem poprzez nieprzestrzeganie instrukcji ich użytkowania.

Gwarancja nie obejmuje urządzeń elektronicznych, które nie są podłączone do gniazda elektrycznego z uziemieniem. Gniazdo przyłączeniowe powinno być uziemione oraz chronione przed zwarciami oraz przeciążeniami na obwodzie w postaci wyłączników nadmiarowo-prądowych oraz obligatoryjnie wyłączników przeciwprzepięciowych.

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rogozinski
Mateusz Rogoziński

Cennik usług serwisowych FlexiPower Group Sp. z o.o. Sp. K.

obowiązujący od 01.01.2022

kolektory słoneczne i pompy ciepła

Lp.	Rodzaj interwencji	Cena brutto (zł)	Uwagi	Typ zlecenia
1	Przeniesienie kolektorów słonecznych w inne miejsce na budynku (w ramach jednego przyjazdu)	2 000,00	Cena dotyczy usługi. Cena konstrukcji, rury, armatury w razie konieczności wymiany lub dołożenia zostanie wyceniana indywidualnie i doliczona do ceny końcowej.	Praca dodatkowa
2	Przeniesienie kolektorów słonecznych w inne miejsce na budynku (w ramach 2 niezależnych wizyt)	3 100,00	Cena dotyczy usługi. Cena konstrukcji, rury, armatury w razie konieczności wymiany lub dołożenia zostanie wyceniana indywidualnie i doliczona do ceny końcowej.	Praca dodatkowa
3	Montaż reduktora ciśnienia	620,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Praca dodatkowa
4	Montaż pompy obiegowej / montaż pompy na górnej wężownicy	1 350,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Praca dodatkowa
5	Montaż grzałki elektrycznej	600,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Praca dodatkowa
6	Montaż UPS-a (podtrzymanie napięcia)	1 300,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Praca dodatkowa
7	Czyszczenie reduktora ciśnienia lub filtra siatkowego	370,00	Cena dotyczy usługi.	Praca dodatkowa
8	Czyszczenie wymiennika C.W.U. wewnątrz	1 100,00	Cena dotyczy usługi.	Praca dodatkowa
9	Powtórne uzupełnienie ciśnienia w przeponie naczynia wzbiorczego	80,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna
10	Przywrócenie prawidłowych ustawień w sterowniku solarnym - uszkodzenie niegwarancyjne	400,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna
11	Wymiana rury solarnej (kol. rurowe-próżniowe) - uszkodzenie niegwarancyjne	780,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
12	Wymiana anody tytanowej - uszkodzenie niegwarancyjne (np. na skutek braku podpięcia zasilania do sprawnie działającej sieci elektrycznej)	550,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
13	Wymiana dwóch luster kolektora - uszkodzenie niegwarancyjne	400,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
14	Wymiana akumulatora w systemie zasilania awaryjnego - uszkodzenie niegwarancyjne w wyniku głębokiego rozładowania	500,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna
15	Kompleksowa wymiana glikolu w instalacji	800,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna/Praca dodatkowa
16	Wymiana sterownika solarnego - uszkodzenie niegwarancyjne	800,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
17	Wymiana czujnika instalacji solarnej- uszkodzenie niegwarancyjne	370,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
18	Wymiana bezpiecznika w sterowniku	340,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
19	Wymiana reduktora ciśnienia - uszkodzenie niegwarancyjne	550,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
20	Wymiana zasilacza do anody - uszkodzenie niegwarancyjne	800,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
21	Wymiana grupy pompowej - uszkodzenie niegwarancyjne	1 700,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
22	Wymiana pompy solarnej - uszkodzenie niegwarancyjne	1 100,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
23	Wymiana pompy CO/CWU - uszkodzenie niegwarancyjne	1 000,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi.	Usługa niegwarancyjna
24	Wezwanie niezasadne serwisu - weryfikacja oraz ponowne przeszkolenie Użytkownika; ewentualne wykonanie właściwych nastaw	350,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna
25	Przegląd instalacji w celu przywrócenia gwarancji (np. na skutek nieautoryzowanej ingerencji)	1 000,00	Cena dotyczy usługi.	Praca dodatkowa
26	Konfiguracja monitoringu instalacji	500,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
27	Godzina pracy serwisanta (dla prac nieuwjętych cennikiem)	350,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna/Praca dodatkowa
28	Wymiana pompy ciepła - uszkodzenie niegwarancyjne	Cena ustalana indywidualnie	Końcowa wartość kosztorysu ustalana każdorazowo indywidualnie.	Usługa niegwarancyjna/Praca dodatkowa
29	Odkamienianie zbiornika wody / skraplacza (błąd A5 lub P0)	600,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna/Praca dodatkowa

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
P. Rogóżński
Mateusz Rogóżński

Cennik usług serwisowych FlexiPower Group Sp. z o.o. Sp. K.
obowiązujący od 01.01.2022
Instalacje fotowoltaiczne

Lp.	Rodzaj interwencji	Cena brutto (zł)	Uwagi	Typ zlecenia
1	Wymiana falownika - uszkodzenie niegwarancyjne	750,00	Cena dotyczy usługi. Cena falownika ustalana indywidualnie w zależności od typu urządzenia zostanie doliczona do ceny końcowej.	Usługa niegwarancyjna
2	Wymiana modułu - uszkodzenie niegwarancyjne	600,00	Cena dotyczy usługi. Cena modułu ustalana indywidualnie w zależności od typu urządzenia zostanie doliczona do ceny końcowej.	Usługa niegwarancyjna
3	Wymiana optymalizatora - uszkodzenie niegwarancyjne	600,00	Cena dotyczy usługi. Cena optymalizatora ustalana indywidualnie w zależności od typu urządzenia zostanie doliczona do ceny końcowej.	Usługa niegwarancyjna
4	Wymiana zabezpieczeń	250,00	Cena dotyczy usługi. Cena zabezpieczeń ustalana indywidualnie w zależności od typu urządzenia zostanie doliczona do ceny końcowej.	Usługa niegwarancyjna
5	Przeniesienie modułów w inne miejsce	400,00	Cena obejmuje koszt wizji lokalnej i sporządzenia oferty. Wizja lokalna i kosztorys zostaną wykonane po uprzednim opłaceniu faktury pro-forma. Końcowa wartość kosztorysu ustalana każdorazowo indywidualnie.	Praca dodatkowa
6	Demontaż i ponowny montaż modułów (instalacja do 10 kW)	1 100,00	Cena dotyczy usługi w zakresie przeniesienia modułów o łącznej mocy 1 kWp. Ten sam rodzaj usługi dla instalacji o mocy powyżej 10 kWp ustalana indywidualnie.	Praca dodatkowa
7	Niezasadne wezwanie serwisu - weryfikacja instalacji/ponowne przeszkolenie Użytkownika	400,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna
8	Konfiguracja instalacji z internetem po zmianie operatora sieci/routera/dodatkowa konfiguracja	450,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna
9	Godzina pracy serwisanta dotycząca prac nieuwjętych w cenniku	400,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna/Praca dodatkowa
10	Przegląd instalacji w celu przywrócenia gwarancji (np. na skutek nieautoryzowanej ingerencji)	1 000,00	Cena dotyczy usługi.	Usługa niegwarancyjna

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rogozinski
Mateusz Rogoziński

Cennik usług serwisowych FlexiPower Group Sp. z o.o. Sp. K.
obowiązujący od 01.01.2022
kotły na biomase

Lp.	Rodzaj interwencji	Cena brutto (zł)	Uwagi	Typ zlecenia
1	Wymiana rury bezpieczeństwa podajnika (łącznik elastyczny) (cena za metr) - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	700,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
2	Wymiana fotokomórki - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	600,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
3	Wymiana zapalarki - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	450,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
4	Wymiana czujnika STB - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	450,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
5	Wymiana czujnika temperatury - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	450,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
6	Wymiana paleniska kotła - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	2 700,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
7	Wymiana motoreduktora - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	1 000,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
8	Wymiana wentylatora - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	1 000,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
9	Wymiana ślimaka - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	850,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
10	Wymiana kolana paleniska - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	450,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
11	Wymiana zgarniacza szlaki - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	680,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
12	Wymiana komory powietrznej - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	1 200,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
13	Wymiana płyty głównej - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	2 500,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
14	Wymiana sterownika kotła - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	2 500,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
15	Wymiana siłownika Barberi - uszkodzenie niegwarancyjne w kotle o mocy do 40 kW	800,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Interwencja niegwarancyjna
16	Montaż sterownika pokojowego firmy Tech	600,00	Cena dotyczy urządzenia i usługi	Praca dodatkowa
16	Wezwanie niezasadne serwisu - weryfikacja pracy instalacji oraz w razie konieczności: przewiezenie pelletu; optymalizacja nastaw; wykonanie czyszczenia i konserwacji należących do czynności eksploatacyjnych Użytkownika; ponowne przeszkolenie Użytkownika.	600,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
17	Niegwarancyjne uruchomienie kotła	700,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
18	Przegląd gwarancyjny i pogwarancyjny kotła do 40 kW	1 000,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
19	Uruchomienie zablokowanego zgarniacza szlaki, podajnika	700,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
20	Usunięcie wycieków hydraulicznych i diagnoza przyczyny powstania tej usterki	700,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
21	Uruchomienie kotła po zadziałaniu zabezpieczenia STB i diagnoza przyczyny powstania tej usterki	700,00	Cena dotyczy usługi	Praca dodatkowa
22	Przegląd instalacji w celu przywrócenia gwarancji (np. na skutek nieautoryzowanej ingerencji)	1 000,00	Cena dotyczy usługi	Usługa niegwarancyjna

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rajewski
Mateusz Rogoziński

Przykłady zgłoszeń niegwarancyjnych

1. Mieszkaniec zgłaszający, że kolektory wystudzają mu wodę w zbiorniku tj. pali w kotle, a instalacja solarna włącza się i pracuje pomimo, że jest zimno na zewnątrz.

Wyjaśnienie:

Nie ma możliwości, aby kolektory wystudziły zagrzaną przez kocioł wodę. Woda w zbiorniku nie miesza się, a kocioł ogrzewa tylko górną część zasobnika.

Kolektory pracują niezależnie od pracy kotła. Kocioł grzeje tylko górną część zbiornika, natomiast zimna woda z sieci uzupełnia zbiornik od dołu. W praktyce oznacza to, że nawet przy niewielkim słońcu instalacja włączy się i będzie dogrzewać świeżą, zimną wodę na dole zbiornika. Oczywiście muszą być spełnione warunki pracy instalacji temp minimalna T1 – 30 st C. oraz różnica temperatur pomiędzy T1 i T2 ok. 10 st. C

Uwaga: Jeżeli woda w zbiorniku w znacznym stopniu utraci parametr ciepła np. przez noc, taką sytuację należy zgłosić reklamację. Prawdopodobnie istnieje problem z zaworem zwrotnym.

2. Mieszkaniec zgłaszający, że pomimo grzania w kotle pompa obiegowa nie przekazuje ciepła na zasobnik.

Wyjaśnienie:

Brak możliwości uruchomienia pompy po dłuższym postoju nie oznacza categorycznie awarii urządzenia. W większości przypadków gdy pompa nie daje się uruchomić jest to spowodowane nagromadzeniem się osadów wewnątrz urządzenia, które po dłuższym bezruchu blokują wał pompy na tyle, że silnik nie jest w stanie go poruszyć po podaniu zasilania. W związku z licznymi zgłoszeniami reklamacyjnymi dotyczącymi pomp górnej węzownicy przedkładamy pismo producenta pomp, wyjaśniające, iż problemy z uruchomieniem pompy GW nie są usterkami gwarancyjnymi. Użytkownik powinien samodzielnie dokonywać odblokowania takiej pompy, ponieważ jest to czynność obsługowa, a nie serwisowa – instrukcja w załączeniu.

Uwaga: jeżeli pompa nie wykazuje żadnych objawów pracy – dźwięk przybliżony do „tarcia metalu”, sygnalizacja świetlna w postaci mrugania diody, a w układzie została osiągnięta temperatura warunkująca zrzut ciepła, należy zgłosić reklamację.

3. Mieszkaniec zgłaszający niskie ciśnienie ciepłej wody w kranie.

Wyjaśnienie:

Czyszczenie/odblokowywanie zaworów, reduktorów ciśnienia, filtrów siatkowych, armatury, nie jest objęte gwarancją i stanowi jedną z podstawowych czynności eksploatacyjnych Użytkowników instalacji solarnych.

Główną przyczyną usterki reduktorów ciśnień jest osadzający się na nich kamień lub zanieczyszczenia z sieci wodociągowej, bardzo często zjawisko zostaje wzmożone chwilowym wzrostem ciśnienia wody dostarczanej przez sieć wodociagową, który w konsekwencji powoduje wypłukanie wszelkich zanieczyszczeń z rur doprowadzających wodę do instalacji i osadzenie się ich na reduktorach ciśnień oraz filtrach siatkowych. Reduktor, w takich sytuacjach nie utrzymuje nastawionego wstępnie ciśnienia.

Uszkodzenia urządzeń wynikłe z zakamienionej wody nie są uznawane przez producentów jako gwarancyjne (ewentualna wymiana reduktora zostanie wykonywana po uprzednim uiszczeniu opłaty przez Użytkownika).

Przypominamy: należy chronić urządzenia (zasobnik solarny, zawór mieszający, grzałka) zainstalowane w miejscu podgrzewu wody użytkowej przed odłożeniem się kamienia. Powoduje to

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
mgr inż.
Rogozinski

wystąpienie nadmiaru wapnia i magnezu w wodzie użytkowej (tzw. twarda woda). Według obowiązujących norm twardość wody powinna wynosić od 60 do 350 mg CaCO₃/dm³, w przypadku stwierdzenia twardej wody należy bezwzględnie podłączyć przed zbiornikiem stację uzdatniania wody.

Uwaga: jeżeli pomimo wyczyszczenia wszelkich filtrów w instalacji problem niskiego ciśnienia ciepłej wody nadal występuje możliwe, że uszkodzeniu uległ zawór mieszający, w takiej sytuacji należy zgłosić reklamację.

4. Mieszkaniec zgłaszający wyciek z zaworu pod zasobnikiem (bezpieczeństwa)/przepełnione wodą naczynie wzbiorcze.

Wyjaśnienie:

Główne przyczyny spadku ciśnienia w naczyniach przeponowych (naprawa niegwarancyjna):

- chwilowy wzrost ciśnienia wody dostarczonej przez sieć wodociągową tzw. „strzał hydrauliczny” stosowany przez zakłady wodociągowe w celu udrożnienia sieci, często również będący skutkiem ubocznym modernizacji sieci;
- długotrwały brak odbioru ciepłej wody w okresie wzmożonej produkcji tzw. „przegrzew instalacji” (w sytuacji braku zamontowanej pompy na górnej węzownicy zapewniającej automatyczny zrzut nadmiaru ciepła);
- brak systemu podtrzymania napięcia - częste lub długotrwałe braki w dostawie prądu.

W przypadku gdy pracownik serwisu stwierdzi, że powyższe sytuacje miały miejsce, uzupełnienie ciśnienia w naczyniu przeponowym będzie wykonywane po uprzednim uiszczeniu płatności przez Użytkownika.

Użytkownik zestawu solarnego może dokonać samodzielnego uzupełnienia ciśnienia zgodnie z wytycznymi ujętymi w instrukcji obsługi.

Przypominamy: w przypadku ubytku powietrza w naczyniu przeponowym do wody użytkowej (to znaczy naczynie wypełnione jest wodą), wynikającym z jego naturalnej pracy (sytuacja nie dotyczy uszkodzenia membrany w naczyniu), należy podłączyć pompę lub kompresor do wentyla znajdującego się w naczyniu i uzupełnić ciśnienie do wartości 3,5 bar. Czynność należy wykonać przy zakręconym zaworze głównym i odkręconym kranie z ciepłą wodą.

Uwaga: jeśli pomimo wykonanych prób uzupełnienia ciśnienia w naczyniu wzbiorczym ciśnienie od razu spada, należy dokonać zgłoszenia reklamacji.

5. Mieszkaniec zgłaszający uszkodzenie anody tytanowej

Wyjaśnienie:

Co do zasady temat reklamacji wskazuje wadę materiałową. Anoda tytanowa chroni zbiornik przed korozją. Niemniej jednak, należy podkreślić, że urządzenie działa wyłącznie gdy jest podłączone do prądu. Brak podłączenia zasilacza anody do sprawnej sieci elektrycznej stanowi o nieprawidłowym użytkowaniu instalacji przez Użytkownika, narażając zbiornik na korozję. Wymiana anody uszkodzonej na skutek niezapewnienia zasilania (zasilacz niepodłączony do prądu) zostanie wykonana po uprzednim uiszczeniu płatności przez Użytkownika instalacji.

6. Mieszkaniec zgłaszający zapowietrzenie układu

Wyjaśnienie:

W przypadku długotrwałego braku zasilania elektrycznego oraz przy braku zestawu zasilania awaryjnego (opcja) w słoneczne dni zaleca się przykrycie kolektorów słonecznych plandeką i

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rogozński
Mateusz Rogoziński

odizolowanie ich od promieniowania słonecznego. Niezastosowanie się do powyższych wytycznych może spowodować zagrożenie środka grzewczego i w konsekwencji zapowietrzenie układu.

Głównymi przyczynami zapowietrzenia układu glikolowego powodującymi wyłączenie odpowiedzialności gwarancyjnej są:

- długotrwały brak odbioru ciepłej wody w okresie wzmożonej produkcji (w sytuacji braku zamontowanej pompy na górnej węzownicy zapewniającej automatyczny zrzut nadmiaru ciepła) tzw. „przegrzew instalacji”;
- niestosowanie trybu urlopowego w przypadku długich okresów, charakteryzujących się niekorzystaniem z ciepłej wody (wyjazdy, urlopy).

W przypadku gdy pracownik serwisu stwierdzi wystąpienie przesłanek, że powyższa sytuacja miała miejsce, naprawa (odpowietrzenie układu) będzie wykonywana odpłatnie.

7. Mieszkaniec zgłaszający uszkodzenie akumulatora w systemie UPS (opcja)

Wyjaśnienie:

Uszkodzenie akumulatora wynikłe z powodu głębokiego rozładowania nie jest uznawane przez producenta urządzenia jako gwarancyjne. W takiej sytuacji wymiana nastąpi po uprzednim uiszczeniu opłaty przez Użytkownika instalacji.

8. Mieszkaniec zgłaszający błąd na falowniku informujące o zbyt niskim lub wysokim napięciu

Wyjaśnienie:

Błędy związane ze zbyt wysokim lub niskim napięciem pojawiające się na ekranie falownika lub aplikacji należy zgłosić w formie reklamacji do dystrybutora energii elektrycznej. Informujemy, że niedopuszczalna jest zmiana ustawień w tym mocy biernej w falowniku, co bardzo często sugeruje ZE w odpowiedzi na złożoną reklamację. Prawidłową formą odpowiedzi dystrybutora energii jest podpięcie analizatora napięć na kilka dni w celu monitorowania napięć, a następnie na podstawie odczytów zmiana ustawień na transformatorze.

9. Mieszkaniec zgłaszający Błąd P0 lub A5 dot. pomp ciepła firmy Krommler

Wyjaśnienie:

W trakcie eksploatacji pomp ciepła naturalnym jest osadzanie się brudu po stronie przepływającego powietrza jak i wody. Możliwe wyświetlane komunikaty wynikające z nagromadzonego brudu: P0 oraz A5 i związane z tym działania polegające na usuwaniu zabrudzeń nie wchodzą w zakres udzielonej gwarancji producenta i są usługami odpłatnymi

10. Okoliczności wystąpienia niegwarancyjnych usterek w przypadku kotłów na biomasę firmy Heiztechnik – **wyjaśnienie:**

Każdorazowa interwencja serwisowa w przypadku, której pracownik serwisu stwierdzi nieprawidłowości, stanowią podstawę do zakwalifikowania zgłoszenia jako niegwarancyjne (ewentualna wymiana części i naprawy będą wykonywane po uprzednim uiszczeniu opłaty przez Użytkownika):

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu

Rogozinski
Marek Rogozinski

- Brak poprawnie wykonanej sieci elektrycznej do której jest podłączone urządzenie (przypominamy: każdy z Użytkowników Państwa instalacji zobowiązał się do zasilania kotła poprzez instalację elektryczną zabezpieczoną zgodnie z polskimi normami oraz odpowiednio uziemioną. Podłączenie kotła poprzez przedłużacze, instalacje tymczasowe i prowizorki jest zagrożeniem bezpieczeństwa oraz powoduje uszkodzenie i niszczenie urządzenia, dlatego jest powodem pozbawienia prawa do naprawy gwarancyjnej);
- Stosowanie niewłaściwego paliwa (przypominamy: w przypadku kotłów pelletowych Heiztechnik przed zasypaniem podajnika należy sprawdzić czy w masie paliwa nie znajdują się kamienie, kawałki drewna, sznurki i inne niepożądane przedmioty. W zbiorniku należy magazynować wyłącznie właściwe paliwo - pellet z drewna o średnicy 6 - 8 mm, klasy A1, A2 i B);
- Brak regularnego czyszczenia i konserwacji kotła (przypominamy: do czynności eksploatacyjnych po stronie Użytkownika Państwa instalacji popiół powinien być usuwany w zależności od jakości stosowanego paliwa z różną częstotliwością, ale na tyle często, aby popiół nie przesłaniał dolnej części palnika. Zalecamy usuwanie popiołu każdorazowo przy dosypywaniu paliwa. Podczas spalania pelletu może pojawić się szlaka na palniku (w zależności od jakości stosowanego paliwa może być to bardzo często). Szlakę należy regularnie usuwać, w przeciwnym wypadku wystąpią problemy z rozpalaniem. Zaleganie osadów na palniku może spowodować jego wypalenie (nie podlega naprawie gwarancyjnej);
- Nieprawidłowa wentylacja i napowietrzenie kotłowni (Przypominamy: Kotłownia powinna odpowiadać wymaganiom normy PN-87/B-024411 i posiadać wentylację grawitacyjną, należy bezwzględnie zapewnić dopływ świeżego powietrza w ilości odpowiadającej zapotrzebowaniu danego kotła. Pomieszczenie, w którym będzie ustawiony kocioł powinno posiadać dwa otwory wentylacyjne. Kanał nawiewny wykonany jako kanał „zetowy” powinien znajdować się 150 mm nad posadzką o powierzchni przekroju co najmniej 200 cm². Kanał wyciągowy o przekroju również nie mniejszym jak 200 cm² umieszczony w górnej części kotłowni. Warunek ten jest niezbędny do prawidłowej eksploatacji kotła, zachowania warunków bezpieczeństwa, utrzymania gwarancji. Przypominamy również, że każdy z Użytkowników Państwa instalacji zobowiązał się do dostosowania kotłowni do powyższych wymogów);
- Uszkodzenia mechaniczne;
- Nieprawidłowo ustawiony proces spalania na palniku (przypominamy: ustawienie parametrów pracy sterownika w zależności od jakości paliwa; regulacja mocy kotła należą do czynności eksploatacyjnych Użytkownika);
- Nieprawidłowe wykonanie zabezpieczenia instalacji centralnego ogrzewania w układzie otwartym (przypominamy, że Użytkownicy Państwa instalacji zobowiązali się do przystosowania naczynia przelewowego oraz jego bezpośredniego podłączenia do kotła do wymagań zgodnych z polską normą: PN-91/B-02413 Ogrzewnictwo i Ciepłownictwo – zabezpieczenie instalacji ogrzewań wodnych systemu otwartego).

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rogowski
Mateusz Rogoziński

Przyczyny występowania „Alarmu” w sterownikach solarnych

Sygnalizujący się dźwiękiem i miganiem ekranu „Alarm” w sterowniku solarnym to nic innego jak informacja dla użytkownika o osiągnięciu temperatury maksymalnej wody użytkowej w zbiorniku.

Przy dniach słonecznych i niewystarczającym zużyciu wody ciepłej, ciepło dostarczane przez kolektory nie ma się już gdzie magazynować. Temperatura w zbiorniku zostaje doprowadzona do maksymalnych 85 stopni i następnie pompa solarna przestaje transportować „ciepło” z kolektorów do zbiornika, tak aby uniemożliwić zagotowanie się wody w zasobniku. Skutkiem tego jest ogrzewanie przez słońce paneli do bardzo wysokich temperatur. Informacja „Alarm” pojawia się w momencie kiedy kolektor przekracza temperaturę 150 stopni.

Uwaga: Przy nawet krótkotrwałej przerwie w dostawie energii elektrycznej w słoneczny dzień, po powrocie napięcia może wystąpić „alarm”. Spowodowane jest to brakiem odbioru ciepła z kolektora w czasie awarii zasilania. Kolektor nagrzewa się wtedy mimowolnie i po przekroczeniu temperatury maksymalnej 150 st.C system nie włączy się. W takim przypadku, ogrzewanie wody z kolektorów nie wystartuje do momentu spadku temperatury T_1 poniżej 150 st.C.

Wyżej wymienione przypadki nie kwalifikują się do zgłoszenia na serwis!

Alarmy występujące sporadycznie nie stanowią podstaw do zmartwień, jeżeli jednak sytuacje takie będą występować często i systematycznie, konieczna będzie wizyta serwisu (nieobjęta gwarancją - odpłatna). Powodem tego jest fakt, że czynnik (glikol) w układzie solarnym doprowadzony do temperatur większych niż 150 st. C przechodzi w stan gazowy.

Przy wielokrotnym doprowadzeniu glikolu do tego stanu instalacja ulegnie zapowietrzeniu i wymagać będzie interwencji serwisu. Dodatkowo wygrzewany glikol do takich temperatur szybciej straci swoje właściwości przewodności cieplnej.

Co zrobić gdy włączy się ALARM ?

Kiedy alarm się już włączy, niestety nie mamy na system większego wpływu. Możemy jedynie takie sytuacje starać się ograniczać lub do nich nie dopuszczać. Zostanie to opisane w punkcie poniżej „Sposoby na zapobieganie Alarmom temperatury maksymalnej”.

Alarm zniknie kiedy temperatura kolektora spadnie poniżej 150 st.C. Przyjdzie większa chmura, czy nastanie wieczór. Jeżeli mamy łatwy dostęp do paneli, możemy je zakryć materiałem.

Irytujący dźwięk wyłączyć możemy wykonując kolejne ruchy: Klikamy w sterowniku Menu używając pokrętki. Wybieramy opcję OBSŁUGA, kolejno DŹWIĘKI, wyciszamy głośność i akceptujemy przyciskiem OK.

Sposoby na zapobieganie Alarmom temperatury maksymalnej.

1. Kluczową rzeczą jest odbiór wody ciepłej. Przy wystarczającym rozbiórce CWU, alarmy nie będą występować. Gdy Alarm się już włączy „wylewaniem” gorącej wody nic nie osiągniemy, ponieważ to nie ochłodzi nam kolektora.
2. Zmieniamy temperaturę zadaną:
Menu->Nastawy->TzCWU->na mniejszą niż jest.(Kwestia indywidualnego dostosowania według własnego zużycia wody i potrzeb.)

KIEROWNIK
us. technicznych i serwisu
Mateusz Jędrzejewski

3. Ustawienie trybu schładzania nocnego:
Menu->Nastawy->Schładzanie nocne->Tak->Akceptujemy Ok. Ponadto możemy dostosować zakres pracy schładzania. Ustawiając temperaturę załączenia, decydujemy od jakiej temperatury schładzanie zadziała np. Ustawiając 75 st.C schładzanie zadziała, jeżeli temperatura w zbiorniku na noc pozostanie równa lub wyższa zadanej. Temperatura wyłączenia schłodzenia decyduje o tym do jakiej temperatury instalacja będzie starała się wychłodzić zbiornik. **Schładzanie nocne działa tylko od godziny 00:00 do godziny 5:00.**
Schładzanie nocne wystudzi nam tylko dolną połowę zbiornika i działa w oparciu o temperaturę T2, dzięki czemu rano będziemy dysponować połową zapasu ciepłej wody.
4. Przykrycie baterii solarnej. Jeżeli mamy wygodny i bezpieczny dostęp do zespołu kolektorów możemy przykryć je materiałem. Zapobiegnie to nagrzewaniu się solarów. Takie rozwiązanie skuteczne będzie również przy awarii zasilania.

W przypadku zmniejszenia się liczby użytkowników instalacji, możemy zdecydować się na przykrycie stałe kolektora/kolektorów. Najlepiej wykorzystać jasny, naturalny materiał. Kolektory należy przykrywać po jednym w całości. Baterię przykrywamy zaczynając od kolektora bez czujnika. (Solar z czujnikiem poznamy po wpięciu rury i czujnika w prawym bądź lewym górnym rogu kolektora i przykrywamy go jako ostatni).

Inne przyczyny występowania alarmów na sterowniku:

1. Uszkodzone czujniki.
- a) Informacja na sterowniku T_(1,2,3,4)-Error
- b) Czujnik przekłamuje i pokazuje nierealne temperatury. Np.: czujnik T1 pokazuje w nocy lub w złą pogodę wysokie temperatury.
2. Instalacja została zapowietrzona, lub brakuje ciśnienia w układzie. Jeżeli woda w zbiorniku nie nagrzewa się, pompa solarna pracuje, a kolektor (T₁) łapie wysokie temperatury. **Uwaga: Sprawdzić czy nie było przerw w dostawie energii elektrycznej.**

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rogozński
Mateusz Rogozński