

Kudrowice, 22.01.2020 r.

Dotyczy: Cenniki usług niegwarancyjnych na 2020 rok.

Szanowni Państwo,

zwracamy się z uprzejmą prośbą o rozpowszechnienie wśród Użytkowników Państwa instalacji cenników usług serwisowych obowiązujących w 2020 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” skierowane zostały wobec 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 producentów urządzeń. 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 znajdują 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.



KOLEKTORY SŁONECZNE (instalacje solarne) / POMPY CIEPŁA:**1. Czyszczenie reduktora/filtrów siatkowych**

Czyszczenie/odblokowywanie zaworów, reduktorów, 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 to jest wynikiem chwilowego znacznego wzrostu ciśnienia wody dostarczanej przez sieć wodociągową, który w konsekwencji powoduje wypłukanie 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 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.

2. Uzupelnienie ciśnienia w naczyniu przeponowym

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 węźownicy 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.

3. Wymiana czujnika T1

W przypadku, gdy czujnik T1 umieszczony na dachu ulegnie uszkodzeniu wskutek działania siły wyższej (np. warunki atmosferyczne, zwierzęta), Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności gwarancyjnej za wymianę czujnika.

4. Niezasadne wezwanie serwisu – weryfikacja/ponowne przeszkolenie Użytkownika (przykład: wycieki z zaworu bezpieczeństwa)

Pozycja mająca na celu powstrzymanie zjawiska niezasadnych wezwań wynikających z braku elementarnej wiedzy i nieprzestrzegania instrukcji obsługi przez Użytkowników Państwa instalacji. Pracownik serwisu po weryfikacji zgłoszonej usterki dokona ponownego przeszkolenia Użytkownika z obsługi instalacji. Usługa mająca na celu poprawę efektywności usuwania zgłoszeń zasadnych.

Przypominamy: zawór bezpieczeństwa chroni instalację przed nadmiernym ciśnieniem wody – jeśli ciśnienie wody w instalacji przekracza zakres działania zaworu bezpieczeństwa, zaczyna on przepuszczać wodę. Opisany objaw stanowi świadectwo prawidłowej pracy urządzenia, a nie opis usterki (nie dotyczy sytuacji, gdy wyciek jest stały np. na skutek pęknięcia zaworu z powodu wady fabrycznej, wówczas do czasu naprawy gwarancyjnej Użytkownik powinien w pierwszej kolejności



odciąć główny dopływ wody do instalacji). Rozróżniamy dwie główne przyczyny wycieków wody z zaworu bezpieczeństwa:

- długotrwały brak odbioru ciepłej wody w okresie wzmożonej produkcji, niewłaściwe użytkowanie instalacji solarnej poprzez nieprzestrzeganie instrukcji obsługi, brak systemu podtrzymania napięcia elektrycznego instalacji solarnej. Opisane przykłady mogą doprowadzić do zjawiska „przegrzewu instalacji solarnej”. Najczęściej towarzyszy mu również: zapowietrzenie układu glikolowego oraz przepiętnienie naczynia przeponowego skutkujące zmniejszeniem ciśnienia w poduszce powietrznej (odrębne pozycje w cenniku).
- 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;

Przypominamy: w pomieszczeniu, w którym usytuowany został zasobnik, Użytkownik powinien zapewnić kratkę ściekową w celu usunięcia wody nagromadzonej w wyniku zrzutu przez zawór bezpieczeństwa.

5. Wymiana anody tytanowej uszkodzonej w wyniku nie podłączenia zasilacza anody do prądu.

Anoda tytanowa chroni zbiornik przed korozją. 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. Odpowietrzenie układu glikolowego

Przypominamy: w przypadku długotrwałego braku zasilania elektrycznego oraz przy braku zestawu zasilania awaryjnego (opcja) w słoneczne dni zaleca się przykrycie kolektorów słonecznych plandeką i odizolowanie ich od promieniowania słonecznego.

Niezastosowanie się do powyższych wytycznych może spowodować zagrzenie 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 wężownicy 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 po uprzednim uiszczeniu płatności przez Użytkownika.

7. Wymiana akumulatora w systemie zasilania awaryjnego - uszkodzenie w wyniku głębokiego rozładowania

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. Wymiana pompy ciepła – uszkodzenie niegwarancyjne

Najczęstszą przyczyną niegwarancyjnych uszkodzeń pomp ciepła jest brak poprawnie wykonanej sieci elektrycznej, do której zostało podłączone urządzenie (przypominamy: urządzenie musi być podłączone do przewodu uziemienia oraz napięcie w sieci powinno zgadzać się z podanym na tabliczce znamionowej pompy ciepła). Kolejną często występującą przyczyną jest zatkanie przewodów wentylacyjnych czerpni i wyrzutni pompy ciepła, a w konsekwencji uszkodzenie dmuchawy oraz sprężarki.

W przypadku gdy pracownik serwisu stwierdzi, że powyższe sytuacje miały miejsce, naprawa zostanie wykonana odpłatnie.



KOTŁY:

Każdorazowa interwencja serwisowa, w przypadku której pracownik serwisu stwierdzi poniższe nieprawidłowości, stanowią podstawę do zakwalifikowania zgłoszenia jako niegwarancyjne (ewentualna wymiana części i naprawy będą wykonywane odpłatnie):

- 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 prowizoryczne 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 należy usuwanie popiołu z częstotliwością zależną od jakości stosowanego paliwa, 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 rozpalamiem. 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).

1. Wymiana zapalarki – uszkodzenie niegwarancyjne

Do najczęstszej przyczyny niegwarancyjnego uszkodzenia zapalarki wśród wyżej wymienionych należy stosowanie paliwa o bardzo niskiej jakości, powodującego znacznie szybsze zabrudzenie palnika (w porównaniu do wymaganego paliwa klasy A1, A2 i B). Korzystanie z paliwa o niższych właściwościach, trudnego do sklasyfikowania, pochodzącego z niewiadomego źródła powoduje zatkanie kanału zapalarki, a w konsekwencji uszkodzenie urządzenia. Zgodnie z informacją przekazaną przez producenta wada fabryczna zapalarki ujawnia się maksymalnie w ciągu miesiąca od uruchomienia kotła. W związku z powyższym w przypadku gdy pracownik serwisu stwierdzi stosowanie paliwa niskiej jakości (zabrudzony palnik – niewykonywanie czyszczenia i konserwacji kotła), wymiana zapalarki nastąpi po uiszczeniu płatności przez Użytkownika instalacji.

2. Wezwanie niezasadne serwisu - weryfikacja pracy instalacji oraz w razie konieczności: przeważenie pelletu; optymalizacja nastaw; wykonanie czyszczenia i konserwacji należących do czynności eksploatacyjnych Użytkownika; ponowne przeszkolenie Użytkownika.

Pozycja mająca na celu powstrzymanie zjawiska niezasadnych wezwań wynikających z braku elementarnej wiedzy i nieprzestrzegania instrukcji obsługi przez Użytkowników Państwa instalacji. Pracownik serwisu, po weryfikacji zgłoszonej usterki, dokona ponownego przeszkolenia



Użytkownika z obsługi instalacji. W razie konieczności dokona odpowiednich nastaw i wykona czyszczenie urządzenia. Usługa mająca na celu poprawę efektywności usuwania zgłoszeń zasadnych.

3. Wymiana łącznika elastycznego

Spalony łącznik elastyczny do podawania pelletu najczęściej jest skutkiem braku wykonanego nawiewu w kotłowni, zapchanego (brudnego) palnika pelletowego, niespalonego pelletu w rurze elastycznej. Stosowanie niewłaściwego pelletu lub pomieszanego z innym paliwem, a także palenie drewnem w kotle ma wpływ na uszkodzenie rury. Każdorazowo wymiana łącznika elastycznego odbędzie się po uprzednim uiszczeniu płatności przez Użytkownika. Łatanie i samodzielne naprawy łącznika stanowią ingerencję w urządzenie, mogącą doprowadzić do poważnej awarii kotła, a w konsekwencji wyłączenie gwarancji na urządzenie.

4. Wymiana paleniska kotła/zgarniacza szlaki – uszkodzenie niegwarancyjne

Palenisko kotła ulega uszkodzeniu przez złe użytkowanie. Przyczyną jest najczęściej palenie drewnem lub pelletem złej jakości (Przypominamy: 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. Palenie drewnem w kotłach wyposażonych w ruszt awaryjny może się odbywać wyłącznie w okresie od stwierdzenia awarii do wykonania naprawy – rozpalanie awaryjne. Stosowanie drewna jako jedyne paliwa w kotłach pelletowych Hezitechnik jest zabronione).

Powodem uszkodzenia palnika może być także źle wyregulowany lub nieoczyszczony zgarniacz szlaki.

W takich sytuacjach wymiana paleniska zostanie przeprowadzona po uprzednim uiszczeniu płatności przez Użytkownika instalacji.



5. Wymiana płyty głównej (sterownika kotła) – uszkodzenie niegwarancyjne

Do najczęstszych przyczyn uszkodzenia płyty głównej (sterownika kotła) należy nieprawidłowo wykonana instalacja elektryczna, do której podłączone jest 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 prowizoryczne jest zagrożeniem bezpieczeństwa oraz powoduje uszkodzenie i niszczenie urządzenia, dlatego jest powodem pozbawienia prawa do naprawy gwarancyjnej). Każdorazowo w przypadku stwierdzenia braku poprawnie wykonanej instalacji elektrycznej do której podłączone jest urządzenie wymiana sterownika odbędzie się po uiszczeniu opłaty przez Użytkownika.



INSTALACJA FOTOWOLTAICZNA:**1. Wymiana falownika/modułu – uszkodzenie niegwarancyjne**

Każdorazowo w przypadku konieczności przeprowadzenia ekspertyzy przez producenta urządzenia i wykazaniu, że uszkodzenie nie kwalifikuje się pod odpowiedzialność gwarancyjną np. uszkodzenie na skutek siły wyższej, zgłoszenie zostanie uznane za niegwarancyjne.

2. Niezasadne wezwanie serwisu - weryfikacja instalacji/ponowne przeszkolenie Użytkownika

Pozycja mająca na celu powstrzymanie zjawiska niezasadnych wezwań wynikających z braku elementarnej wiedzy i nieprzestrzegania instrukcji obsługi przez Użytkowników Państwa instalacji. Pracownik serwisu po weryfikacji zgłoszonej usterki dokona ponownego przeszkolenia Użytkownika z obsługi instalacji. Usługa mająca na celu poprawę efektywności usuwania zgłoszeń zasadnych.

3. Konfiguracja falownika z Internetem

Pozycja mająca na celu udogodnienie oraz poprawę standardu korzystania z instalacji fotowoltaicznej. Dzięki monitoringowi instalacji Użytkownicy mają pełną swobodę w sprawdzaniu działania swojej mikroinstalacji.

4. Konfiguracja falownika z Internetem po zmianie operatora lub wymianie routera

W przypadku zmiany operatora lub wymianie routera, do prawidłowego korzystania z monitoringu, konieczna jest ponowna konfiguracja falownika z siecią. Jest to usługa niegwarancyjna, dodatkowa.

Prosimy o zapoznanie się z treścią niniejszego pisma, jak również racjonalne przyjmowanie zgłoszeń reklamacyjnych od Użytkowników Państwa instalacji. Przypominamy, że w przypadku zgłoszeń reklamacyjnych każdorazowo Urząd Gminy stanowi stroną postępowania, w związku z czym odpowiedzialność za wezwania reklamacyjne leży po Państwa stronie.

