



Kudrowice, 22.01.2020r.

**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

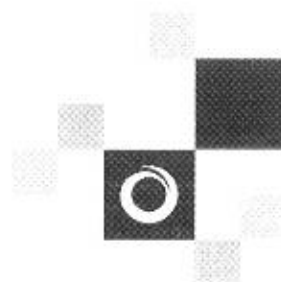


posłużą jako dokumentacja do przedłożenia Ubezpieczycielowi lub Użytkownikom instalacji w celu przeniesienia poniesionych kosztów.

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 wodociagową, 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 CaCO<sub>3</sub>/dm<sup>3</sup>, 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 wodociagową tzw. „strzał hydrauliczny” stosowany przez zakłady wodociagowe w celu udroźnienia 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 wężownicy 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.

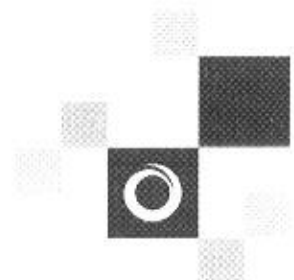
### 3. Wymiana czujnika T1

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 przepełnienie 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 udroźnienia 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.

