

## 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 wężownicy).
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 pokrętkiem 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 wężownicy)

### **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 błędny 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.)

KIEROWNIK  
ds. technicznych i serwisu  
R. ...