

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 $T_1 - 30$ st C. oraz różnica temperatur pomiędzy T_1 i T_2 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 kategorycznie 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 wężownicy 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 wodociągową, 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

Rogozński
Rogozński

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)/przepetnione wodą naczynie zbiorcze.

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 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 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 zbiorczym 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 Rogozński

odizolowanie ich od promieniowania słonecznego. Niezastosowanie się do powyższych wytycznych może spowodować zagrzanie 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. „przeżew 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 wchodzi w zakres udzielonej gwarancji producenta i są usługami odpłatnymi

10. Okoliczności wystąpienia niegwarancyjnych usterek w przypadku kotłów na biomase firmę Heiztechnik – **wyjaśnienie:**

Każdorazowa interwencja serwisowa w przypadku, której pracownik serwisu stwierdzi ponowne wystąpienie 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

R. Rogoziński
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 T₁ 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->Tzcu->na mniejszą niż jest.(Kwestia indywidualnego dostosowania według własnego zużycia wody i potrzeb.)

KIEROWNIK
us. technicznych i serwisu
Rogowski
Mateusz Rogowski

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) tapie wysokie temperatury. **Uwaga: Sprawdzić czy nie było przerw w dostawie energii elektrycznej.**

KIEROWNIK
ds. technicznych i serwisu
Rozwinięty
Mateusz Bogozński