

PROCEDURA SERWISOWA

Etapy przyjęcia Gwarancji:

1. Zgłoszenie użytkownika na piśmie do Gminy
 2. Wstępna analiza w Gminie zasadności zgłoszenia
 3. Uzupelnienie formularza zgłoszenia usterki on-line
 4. Przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę
 5. Wstępna analiza zasadności i przyczyny zgłoszenia przez Wykonawcę
 6. Wysłanie serwisu w wyznaczonym terminie.
 7. W razie potrzeby kolejna/kolejne wizyty serwisowe.
 8. Wykonanie serwisu na miejscu - ocena przyczyny zgłoszenia - sporządzenie protokołów (jeżeli sprawa jest konfliktowa robione są zdjęcia):
- jeżeli serwis jest zasadny to usługa jest wykonana bezpłatnie
- jeżeli wezwanie jest nieuzasadnione lub spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem obciążona jest Gmina na podstawie podpisu właściciela i serwisanta - stawki zawarte są w karcie gwarancyjnej.
9. W przypadku obciążenia kosztami Gminy - Gmina obciąża kosztami mieszkańca.

Gwarancja nie obejmuje:

1. Wad powstałych w wyniku uszkodzeń mechanicznych.
2. Uszkodzeń spowodowanych wadliwą instalacją elektryczną w miejscu użytkowania, zawilgoceniem lub zalaniem podzespołów elektrycznych instalacji solarnych.
3. Uszkodzeń spowodowanych przeciążeniem lub przegrzaniem urządzeń.
4. Zmian / uszkodzeń Produktu wynikłych na skutek pośredniego lub bezpośredniego działania sił wyższych (pożar, powódź, uderzenia pioruna itp. oraz wszelkiego typu inne zjawiska i anomalie określane powszechnie mianem klęsk żywiołowych) oraz na skutek działania ze strony świata zwierząt i roślin, oraz następstw tych działań.
5. Zmian / uszkodzeń w wyniku działania osób trzecich, w wyniku napraw i przeróbek, które zostały dokonane przez podmioty nieuprawnione przez Gwaranta, oraz w wyniku aktów wandalizmu, kradzieży i tego typu wszelkich innych działań.
6. Zmian / uszkodzeń wynikających z niewłaściwego użytkowania produktu, niezgodnego z instrukcją i zasadami BHP.
7. Zmian / uszkodzeń wynikających ze szkodliwego wpływu warunków zewnętrznych (np. brud, dym, sól, środki chemiczne i inne zabrudzenia).
8. Zmian / uszkodzeń wynikając z montowania Produktu w systemach nie pochodzących od Gwaranta, o innej konstrukcji i/lub parametrach, bez pisemnej aprobaty Gwaranta.
9. Mycia i odśnieżania instalacji.

Przykładowe zgłoszenia uznawane za niezasadne:

1. uszkodzenie sterownika/czujnika w wyniku działania wyładowania atmosferycznego
2. łączy przegryzione przez drobne zwierzęta
3. u klienta występowały braki w dostawie prądu
4. zmiana ustawień przez klienta
5. po przyjeździe serwisanta usterka nie występuje
6. po przyjeździe serwisanta klienta nie ma w domu
7. przegrzana instalacja
8. podpięcie dodatkowego elementu do instalacji zostało zrobione bez zgody Wykonawcy lub nie zgodnie z jego zaleceniami

Uwagi:

1. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu Zgłaszający usterkę tj. Gmina: Augustów zostanie obciążony następująca kwotą wynikającą z poniższego cennika usług lecz nie mniejszą niż 500 zł/netto:
 - 60,00 zł/netto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę serwisanta.
 - 0,84 zł/netto za każdy 1 kilometr dojazdu i odjazdu.
2. Podpięcie centralnego ogrzewania niezgodnie z naszym standardem będzie powodowało utratę gwarancji.

ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Data zgłoszenia serwisu

.....

2. Imię mieszkańca

.....

3. Nazwisko mieszkańca

.....

4. Miejscowość

.....

5. Ulica, nr. domu

.....

6. Kod pocztowy, poczta

.....

7. Telefon do mieszkańca

.....

8. Dokładny opis zgłaszanego problemu

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. Typ/model reklamowanego urządzenia

.....

10. Numer fabryczny reklamowanego urządzenia

.....

11. Czy instalacja obecnie działa

.....

12. Informacje na temat dostępności mieszkańca

.....

.....

Oświadczenie mieszkańca

Jednocześnie oświadczam, że za nieuzasadnione wezwanie serwisu usunięcia awarii wyrażam zgodę na obciążenie mnie następującą kwotą wynikającą z poniższego cennika usług lecz nie mniejszą niż 500zł/netto:

- 60,00 zł/netto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę serwisanta.
- 0,84 zł/netto za każdy 1 kilometr dojazdu i odjazdu.

Przykładowe zgłoszenia uznawane za niezasadne:

1. Uszkodzenie sterownika/czujnika w wyniku działania wylądowania atmosferycznego
2. Łączenia przegryzione przez drobne zwierzęta
3. U mieszkańca występowały braki w dostawie prądu
4. Zmiana ustawień przez mieszkańca
5. Po przyjeździe serwisanta usterka nie występuje oraz brak udokumentowania, że wcześniej występowała*
6. Po przyjeździe serwisanta mieszkańca nie ma w domu, a był umówiony z Serwisem
7. Przegrzana instalacja z powodu braku odbioru wody
8. Podpięcie dodatkowego elementu do instalacji zostało zrobione bez zgody Wykonawcy lub nie zgodnie z jego zaleceniami.

Załącza się dowody istnienia awarii*

.....

PODPIS MIESZKAŃCA

*podkreślić w przypadku załączenia dowodów (np. fotografii lub innych)