

Przykłady niegwarancyjnych zgłoszeń reklamacyjnych

1. Mieszkaniec zgłaszający, że kolektory wystudniają 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 T1 – 30 st C. oraz różnica temperatur pomiędzy T1 i T2 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 węzownicy 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 wodociagową, który w konsekwencji powoduje wyflukanie 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

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)/przepełnione wodą naczynie wzbiorcze.

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 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 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 zakreconym zaworze głównym i odkreconym kranie z ciepłą wodą.

Uwaga: jeśli pomimo wykonanych prób uzupełnienia ciśnienia w naczyniu wzbiorczym 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

odizolowanie ich od promieniowania słonecznego. Niezastosowanie się do powyższych wytycznych może spowodować zagrzanie środka grzewczego i w konsekwencji zapowietzenie układu.

Głównymi przyczynami zapowietzenia 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. „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 (odpowietzenie 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 biomasę firmy Heiztechnik – wyjaśnienie:

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 po uprzednim uiszczeniu opłaty przez Użytkownika):

- 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).