

Solartime S.A.

Rzeszów, dnia 28.07.2023r.

Dotyczy: Cenniki usług niegwarancyjnych obowiązującego od 1.08.2023r.

Szanowni Państwo,

W związku z dużą ilością bezzasadnych wezwań serwisowych wpływających do SOLARTIME SA dotyczących instalacji fotowoltaicznych, zwracamy się z uprzejmą prośbą o rozpowszechnienie wśród Użytkowników Państwa instalacji cenników usług serwisowych obowiązujący od 1.08.2023 roku.

Jednocześnie przypominamy, iż wizyty serwisantów realizowane są w godzinach pracy Wykonawcy tj. poniedziałek- piątek w godz. 8-16. W przypadku wizyty serwisanta i nie udostępnieniu instalacji przez użytkownika (brak mieszkańców w domu) po wcześniejszym telefonicznym ustaleniu terminu wizyty serwisowej informujemy, iż kolejna wizyta będzie odpłatna.

Podkreślamy również, że intencją naszego działania jest przypomnienie, że przestrzeganie instrukcji obsługi oraz prawidłowa eksploatacja instalacji fotowoltaicznej, oraz utrzymywanie w sprawności instalacji elektrycznej policznikowej, jest obowiązkiem Użytkownika i zarówno Państwo jako Zamawiający i SOLARTIME S.A. jako Wykonawca nie możemy ponosić konsekwencji niewłaściwego eksploataowania instalacji i urządzeń PV jak również niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej policznikowej, które to skutkują awariami, a często trwałymi uszkodzeniami urządzeń fotowoltaiki.

Pozycje ujęte w przedmiotowym dokumencie opisują usługi, które wykraczają poza zakres odpowiedzialności gwarancyjnej firmy SOLARTIME SA, 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 użytkownika, 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 należą do obowiązku SOLARTIME SA.

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.

W przypadku urządzeń objętych gwarancją producentką (np. firmy Afore, Sofar, Growatt, inne) po weryfikacji serwisanta Solartime urządzenie zostaje zgłoszone do serwisu producenta. W przypadku odrzucenia reklamacji przez producenta Solartime otrzymuje formularz serwisowy zawierający przyczynę uszkodzenia. 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. Ingerencja w instalację fotowoltaiczną - demontaż/przeniesienie/dołożenie ogniw skutkują utratą gwarancji. Przywrócenie gwarancji jest usługą płatną oraz wiąże się z przeprowadzeniem przeglądu.

Gwarancja nie obejmuje urządzeń elektrycznych, które zostały zasilone z instalacji elektrycznej niesprawnej lub nieprawidłowo zabezpieczonej. Z troski o bezpieczeństwo Użytkowników oraz prawidłową pracę instalacji fotowoltaicznej, która w okresie trwałości projektu jest Państwa własnością informowaliśmy każdorazowo podczas czynności odbioru instalacji, które odbywały się przy udziale Inspektora Nadzoru, użytkowników o konieczności zapewnienia prawidłowego zasilania elektrycznego na potrzeby prawidłowego funkcjonowania instalacji fotowoltaicznej. Niesprawna instalacja elektryczna domowa, niewykonywanie okresowych badań i oględzin instalacji elektrycznej przez osoby uprawnione, może skutkować niewłaściwą pracą instalacji fotowoltaicznej, wyłączeniami instalacji fotowoltaicznej a nawet jej uszkodzeniem. Eksploatacji instalacji fotowoltaicznej z niesprawną instalacją elektryczną policznikową może wiązać się z utratą gwarancji na zainstalowane urządzenia.

Niżej wymienione przypadki nie kwalifikują się do zgłoszenia na serwis:

1. Wyłączenia lub ograniczenia pracy instalacji fotowoltaicznej spowodowane stanami awaryjnymi na sieci zasilającej lub niewłaściwymi parametrami sieci zasilającej np. napięcia fazowe większe niż 253V, brak fazy, zbyt duża asymetrii między fazami, duża impedancja linii zasilającej (opory na przewodach spowodowane najczęściej słabym stykiem w miejscach łączeń przewodów).
2. Ograniczenie produkcji lub brak produkcji energii spowodowany zacienieniem, zabrudzeniem modułów, zabrudzeniem urządzeń. Czyszczenie modułów i innych urządzeń z zabrudzeń, czyszczenie zatkań i zabrudzonych wentylatorów oraz usterki tym spowodowane nie podlegają gwarancji.
3. Ograniczenia produkcji energii lub wyłączenie falownika spowodowane wysokim napięciem sieci zasilającej. Jednym z wymagań dla inwerterów jest ograniczenie generowanej mocy czynnej w przypadku wzrostu napięcia zasilającego do pierwszego górnego progu tj. wartości 253V. Praca instalacji PV w takich warunkach ze zmniejszoną mocą jest pracą poprawną wynikającą z wymagań Zakładu Energetycznego.
4. Niepoprawna praca instalacji fotowoltaicznej spowodowana niesprawną instalacją policznikową lub usterką policznikowej instalacji elektrycznej. Instalacja elektryczna policznikowa wymaga przeprowadzania okresowych badań i oględzin zgodnie z Art.62 Prawa Budowlanego. W przypadku usterek instalacji policznikowej (słabe połączenia elektryczne, uszkodzenie izolacji przewodów, uszkodzenie aparatów zabezpieczających, zadziałanie zabezpieczeń przepięciowych stan taki ma duży wpływ na pracę instalacji fotowoltaicznej. Wykonanie oględzin, pomiarów sprawdzających instalację elektryczną Użytkownika jak również sprawdzenie sprawności aparatury zabezpieczającej instalację elektryczną jest czynnością dodatkową i nie mieści się w zakresie czynności gwarancyjnych instalacji PV. Utrzymywanie instalacji elektrycznej w sprawności oraz jej regularne badanie zgodnie z przepisami Prawa Budowlanego spoczywa na Właścicielu obiektu, na którym jest wykonana.
5. Zadziałanie (przepalenie się) wkładek topikowych prądu stałego DC lub ograniczników przepięć AC lub DC w wyniku zwarcia lub przepięcia. Nie podlega wymiana jednorazowych aparatów zabezpieczających przed skutkami zwań i przepięć w instalacjach. W wyniku przepięcia zewnętrznego lub zwarcia w instalacji może wystąpić zadziałanie aparatury zabezpieczającej. Część aparatów po swoim zadziałaniu wymaga wymiany na nowy w celu dalszej poprawnej ochrony urządzeń i instalacji przed kolejnymi niebezpiecznymi zjawiskami. Użytkowanie instalacji bez odpowiednio dobranej ochrony przepięciowej lub z niesprawnymi („watowanymi”) wkładkami jest zabronione i powoduje utratę gwarancji.
6. Nieaktualna wersja oprogramowania sprzętowego. Wszystkie uaktualnienia wprowadzane na rynek przez producentów sprzętów PV należy przeprowadzać zgodnie z instrukcją Producenta danego sprzętu we własnym staraniu. Aktualizacje, zmiany konfiguracji, przywrócenia konfiguracji urządzeń po przypadkowych ingerencjach Użytkowników są wykonywane odpłatnie.
7. Utrata połączenia urządzeń z domową siecią wi-fi spowodowane zmianą dostawcy internetu, zmianą haseł dostępowych do sieci wifi, osłabieniem siły sygnału wi-fi routera lub występującymi innymi przeszkodami. Przywrócenie lub wzmocnienie siły sygnału, utrzymywanie stałego i silnego sygnału internetowej sieci domowej nie podlega gwarancji.
8. Uszkodzenia instalacji PV spowodowane zewnętrznymi czynnikami takimi jak np. wiatr, grad, pożar, zalanie pomieszczeń, przepięcia i wyładowania atmosferyczne, eksploatacja instalacji niezgodna z przeznaczeniem, ingerencja w instalację, stosowanie niewłaściwych środków czyszczących, przypadkowe uderzenia innymi przedmiotami, uszkodzenia pochodzące od zwierząt i osób postronnych, kradzież, przykrycie lub obudowanie falownika, brak wentylacji w pomieszczeniu montażu falownika-zbyt wysoka temperatura w pomieszczeniu itp. nie podlegają gwarancji.
9. Przecieki pokryć dachowych spowodowane przez inne instalacje, korozję, nieprawidłowe wykonanie lub zabezpieczenie pokrycia dachowego lub jego więźby. Prawidłowo zamontowana instalacja PV nie zmniejsza szczelności dachu. Częsta przyczyna przecieków pokryć dachowych znajduje się np. w nieprawidłowym ułożeniu dachówki, membrany dachowej, niewłaściwym zamocowaniu blachy (rzadkie

mocowanie wkrętami, wychodzące gwoździe z łat itp.), zbyt mały zakład blachy na łączeniach, niewłaściwie wykonana obróbka blacharska itp. Przecieki spowodowane powyższymi nie podlegają gwarancji.

10. Skutki spowodowane długotrwałym brakiem obserwacji instalacji fotowoltaicznej takie jak np. długotrwałe wyłączenie instalacji spod napięcia i całkowity brak jej produkcji w długim okresie czasowym. Obserwowanie instalacji PV, okresowe odczyty diod i wyświetlacza należą do czynności wykonywanych przez Użytkowników instalacji PV. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane długotrwałym odłączeniem instalacji PV i brakiem jej produkcji. Wykonawca zdalnie nie monitoruje stanu pracy instalacji Użytkowników i zdalnie nie wykrywa problemów z ich pracą.
11. Szkolenie nowego Użytkownika lub ponowne szkolenie Użytkownika z obsługi instalacji fotowoltaicznej.
12. Przebarwienia, zmiany koloru, różnice w kolorach poszczególnych modułów lub ogniw fotowoltaicznych. Przebarwienia występujące na modułach są normalnym zjawiskiem wynikającym z procesu produkcyjnego i nie podlegają gwarancji oraz nie mają wpływu na pracę modułu i instalacji.
13. Urządzenia na których została usunięta tabliczka/naklejka znamionowa, brak jest tabliczki znamionowej Producenta, brak jest numerów seryjnych nie podlegają gwarancji.

Wszelkiego typu usterki wynikające z nieprawidłowej obsługi instalacji nie będą podlegały odpowiedzialności gwarancyjnej wykonawcy i skutkują obciążeniem kosztami użytkownika.



Prezes Zarządu
Aleksander Weselak

Cennik dodatkowych usług serwisowych dla instalacji fotowoltaicznych 1.08.2023r.

LP.	Usterki	Cena (brutto)	Uwagi	Typ zlecenia
1.	Wymiana uszkodzonego modułu fotowoltaicznego (1 szt.)	700 zł/szt	cena nie zawiera: ceny panela, ewentualnego kosztu podnośnika koszowego lub montażu rusztowania	Praca dodatkowa
2.	Wymiana falownika	1000 zł/szt	cena nie zawiera ceny urządzenia oraz kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
3.	Wymiana optymalizatora (1 szt)	800 zł/kpl	cena nie zawiera ceny urządzenia oraz kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
4.	Wymiana aparatu rozdzielni DC/AC (1 szt)	350 zł/kpl	cena nie zawiera ceny urządzenia oraz kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
5.	Wymiana ogranicznika przepięć	350 zł/kpl	cena nie zawiera ceny urządzenia oraz kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
6.	Wymiana przewodów DC/AC	350 zł/godz	cena nie zawiera kosztów materiału	Praca dodatkowa
7.	Korekta nastaw falownika.	350,00 zł	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
8.	Konfiguracja instalacji z internetem	700zł/punkt dostępowy	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
9.	Aktualizacja oprogramowania falownika	700,00 zł	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Usługa niegwarancyjna
10.	Diagnostyka instalacji fotowoltaicznej (nie wynikająca z umowy z zamawiającym)	600zł/ instalacja	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Usługa niegwarancyjna
	- sprawdzenie okablowania strony DC i AC,			Usługa niegwarancyjna
	- sprawdzenie zabezpieczeń DC i AC,			Usługa niegwarancyjna
	- analiza pracy inwertera/odczyt błędów			Usługa niegwarancyjna
	- kontrola konstrukcji nośnej			Usługa niegwarancyjna
11.	Pomiar instalacji PV (nie wynika z umowy z zamawiającym)	800zł/ instalacja	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Usługa niegwarancyjna
	- napięcie DC,			Usługa niegwarancyjna
	- napięcie AC,			Usługa niegwarancyjna
	- czas zadziałania wyłącznika różnicowo-prądowego			Usługa niegwarancyjna
	- Pomiar rezystancji izolacji, rezystancji uziemienia,			Usługa niegwarancyjna
12.	Przegląd na życzenie Użytkownika (nie wynikający z umowy z zamawiającym)	2000zł/ instalacja	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Usługa niegwarancyjna
	- pełna diagnostyka instalacji fotowoltaicznej,			Usługa niegwarancyjna
	- pomiar parametrów elektrycznych instalacji,			Usługa niegwarancyjna
	- diagnostyka Kamerą termowizyjną.			Usługa niegwarancyjna
13.	Godzina pracy serwisanta	350 zł/godz	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
15.	Wezwanie niezasadne serwisu w momencie braku awarii/usterki przykład: wysokie napięcie w sieci elektrycznej użytkownika.	400zł/szt	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Praca dodatkowa
16.	Ponowne przeszkolenie Użytkownika	450 zł	cena nie zawiera kosztów dojazdu	Usługa niegwarancyjna
33.	Dojazd*	3zł/km		

*dojazd liczony jest w obie strony

Prezes Zarządu

 Aleksander Weselak