



Nasza firma świadczy usługi opieki serwisowej w ramach gwarancji i rękojmi na wykonane systemy i instalacje. Klienci, którzy decydują się na skorzystanie z usług naszej firmy zyskują przewagę dzięki możliwości zgłoszenia usterki, problemu lub awarii za pośrednictwem dedykowanego formularza zgłoszeniowego lub wysyłając wiadomość mail na bezpośredni adres: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)

Dzięki temu zgłoszenia te są codziennie weryfikowane, uzyskują priorytet w zależności od warunków umowy, możliwości czasowych i dostępności ewentualnych części zamiennych a także od wyników naszej diagnostyki dot. konkretnego zgłoszenia.

Na każde prawidłowo przesłane zgłoszenie odpowiadamy w celu weryfikacji i ustalenia dalszego sposobu rozwiązania problemu.

Nadmieniamy równocześnie, że taka forma zgłaszania problemów technicznych a także obowiązkowych przeglądów gwarancyjnych urządzeń jest wymagana przez nas do rozpoczęcia procedury serwisowej.

Niezależnie od tego klienci mogą przed wystaniem zgłoszenia skonsultować się z nami w konkretnej sprawie aby uzyskać informację o dalszym toku postępowania lub uzyskać bezpośrednio rozwiązanie problemu w mniej skomplikowanych sprawach dot. np. konfiguracji urządzeń.

Konsultacje techniczne realizujemy od poniedziałku do piątku w godzinach od 9-17.

Zachęcamy równocześnie naszych klientów każdorazowo do zapoznania się z warunkami rękojmi i gwarancji, których udzielamy na poszczególne elementy systemów a także, co jest równie istotne, z warunkami gwarancyjnymi dot. poszczególnych urządzeń i elementów, których udzielają poszczególni producenci urządzeń.

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

## **Warunki dot. realizacji zgłoszeń serwisowych/awarii:**

Zgłoszenia serwisowe realizujemy tylko i wyłącznie po przesłaniu do nas zgłoszenia za pomocą formularza zgłoszeniowego umieszczonego na naszej stronie [www](http://www.solcam.pl) lub bezpośrednio na adres [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)

**Nr tel. Kontaktowego w ramach konsultacji: +48 664 848 966**

**Zgłoszenia serwisowe i dot. przeglądów gwarancyjnych i pogwarancyjnych przyjmujemy w dniach godzinach pracy firmy tj. od poniedziałku do piątku w godz. Od 9-17. Zgłoszenia wysyłane po za wyznaczonymi godzinami są rozpatrywane jako pierwsze w godzinach pracy firmy.**

Wysłanie smsa na podany powyżej nr tel. Nie jest traktowane jak zgłoszenie serwisowe i odpowiedź na taką wiadomość nie musi zostać zrealizowana. Opiera się ona tylko i wyłącznie o dobrą wolę odbiorcy.

W przypadku instalacji pomp ciepła objętych gwarancją i rękojmią w okresie grzewczym zgłoszenia dot. awarii uniemożliwiającej działanie układu ogrzewania traktujemy priorytetowo z zachowaniem odpowiednich procedur i kolejności działania, które określone są przez producentów konkretnych urządzeń. Jeśli istnieje fizyczna możliwość usunięcia usterki, w takim przypadku staramy się zrealizować zgłoszenie do 3 dni roboczych od daty zgłoszenia. W tym czasie jeśli warunki na to pozwalają uruchamiamy źródło szczytowe ( grzałkę elektryczną) do grzania C.W.U oraz C.O.

Warunkiem szybkiej diagnostyki i dyspozycji serwisowej w przypadku pomp ciepła jest możliwość wykonania diagnostyki zdalnej za pomocą dostarczanego przez nas modułu internetowe. Brak połączenia z tym modułem znacznie wydłuża czas realizacji obsługi gwarancyjnej.

Zlecenia dot. obowiązkowych przeglądów gwarancyjnych ( pompy ciepła, klimatyzacje, rekuperacje, falowniki i inne) wykonujemy tylko i wyłącznie po przesłaniu do nas zgłoszenia na warunkach podanych powyżej. W ramach naszych umów nie świadczymy usługi przypomnienia o zbliżających się terminach przeglądów gwarancyjnych o czym informujemy klientów w trakcie szkolenia po uruchomieniu systemów.

W pozostałych przypadkach obowiązują standardowe warunki gwarancji.

W przypadku pomp ciepła i ich usterek, które są już po okresie gwarancji / rękojmi lub w trakcie diagnostyki stwierdzono usterkę, która tej gwarancji nie podlega czas realizacji serwisu będzie uzależniony od możliwości czasowych oraz pisemnej akceptacji warunków realizacji serwisu ze strony

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

Zlecającego ( z wyłączeniem klientów, którzy podpisali uprzednio z naszą firmą umowy na opiekę serwisową).

Świadczymy również usługi opieki serwisowej i przeglądów pogwarancyjnych. Usługi takie realizujemy po wcześniejszym audycie dot. instalacji oraz po podpisaniu umowy na opiekę serwisową.

## **Aktualne, uproszczone warunki dot. rękojmi i gwarancji oferowane przez naszą firmę:**

### **1. Rękojmia na instalację fotowoltaiczną**

Najkrótsza rękojmia 24 mc-e, najdłuższa 60 mc-cy obejmująca wady ukryte urządzeń i elementów okablowania oraz konstrukcji nośnej. W ramach rękojmi gwarantujemy darmowy dojazd i obsługę serwisową prawidłowo wykonanego zgłoszenia. Warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności. Rękojmia nie obejmuje połączenia WiFi/Ethernet z falownikiem / instalacją PV, za wyjątkiem wystąpienia wady ukrytej lub usterki dostarczonego przez nas urządzenia łączącego typu Access Point / switch. Rękojmia nie obejmuje również działań aplikacji na urządzeniach stacjonarnych i mobilnych klientów. Rękojmią nie są objęte parametry pracy instalacji PV dot. napięć czy częstotliwości oraz stabilności działania sieci energetycznej i/lub wewnętrznej instalacji elektrycznej klienta.

### **2. Rękojmia na instalację pompy ciepła**

Najkrótsza rękojmia 24 mc-e, najdłuższa 36 mc-cy obejmująca wady ukryte urządzeń i elementów okablowania oraz konstrukcji nośnej. W ramach rękojmi gwarantujemy darmowy dojazd i obsługę serwisową prawidłowo wykonanego zgłoszenia. Warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności. Rękojmią nie są objęte działania dot. czyszczenia filtrów i odpowietrzania układu C.O w instalacjach już funkcjonujących a w szczególności w instalacjach C.O. / C.W.U które nie zostały wykonane przez naszą firmę. Rękojmią nie są objęte parametry pracy układów ogrzewania C.O. w tym ogrzewania podłogowego, grzejnikowego itp. których nie dostarczała nasza firma.

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: serwis@solcam.pl  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

### **3. Rękojmia na instalację klimatyzacji**

Najkrótsza rękojmia 24 mc-e, najdłuższa 36 mc-cy obejmująca wady ukryte urządzeń i elementów okablowania oraz konstrukcji nośnej. W ramach rękojmi gwarantujemy darmowy dojazd i obsługę serwisową prawidłowo wykonanego zgłoszenia. Warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności.

### **4. Rękojmia na instalację rekuperacji**

Najkrótsza rękojmia 24 mc-e, najdłuższa 36 mc-cy obejmująca wady ukryte urządzeń i elementów okablowania oraz konstrukcji nośnej. W ramach rękojmi gwarantujemy darmowy dojazd i obsługę serwisową prawidłowo wykonanego zgłoszenia. Warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności.

### **5. Gwarancja na instalację fotowoltaiczną**

Najkrótsza gwarancja: 60 miesięcy, najdłuższa 30 lat ( osobną gwarancją producentów objęte są falowniki, moduły PV, magazyny energii, optymalizatory oraz urządzenia dodatkowe jak acces pointy, switche itp.) Gwarancją nie są objęte materiały i elementy eksploatacyjne takie jak np. bezpieczniki nadprądowe, różnicowo- prądowe a w szczególności zabezpieczenia przepięciowe.

### **6. Gwarancja na pompę ciepła**

Najkrótsza 36- miesięcy. Najdłuższa 60 mc-y.- w zależności od komponentów oraz warunków gwarancji poszczególnych producentów urządzeń. Po zakończeniu okresu rękojmi usługi dojazdu i czynności serwisowych realizowane są w trybie odpłatnym zgodnie z aktualnymi stawkami za usługi serwisowe. Części zamienne oraz koszty ich przesyłki, które mogą być wymieniane w ramach gwarancji są bezpłatne. W każdym przypadku warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności. Gwarancją nie są objęte materiały i elementy eksploatacyjne takie jak np. filtry, bezpieczniki, anody magnezowe itp.

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: serwis@solcam.pl  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

## **7. Gwarancja na klimatyzację**

Najkrótsza 24- miesiące. Najdłuższa 60 mc-y.- w zależności od komponentów oraz warunków gwarancji poszczególnych producentów urządzeń. Po zakończeniu okresu rękojmi usługi dojazdu i czynności serwisowych realizowane są w trybie odpłatnym zgodnie z aktualnymi stawkami za usługi serwisowe. Części zamienne oraz koszty ich przesyłki, które mogą być wymieniane w ramach gwarancji są bezpłatne. W każdym przypadku warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności.

## **8. Gwarancja na rekuperator:**

Najkrótsza 24- miesiące. Najdłuższa 60 mc-y.- w zależności od komponentów oraz warunków gwarancji poszczególnych producentów urządzeń. Po zakończeniu okresu rękojmi usługi dojazdu i czynności serwisowych realizowane są w trybie odpłatnym zgodnie z aktualnymi stawkami za usługi serwisowe. Części zamienne oraz koszty ich przesyłki, które mogą być wymieniane w ramach gwarancji są bezpłatne. W każdym przypadku warunkiem realizacji usługi jest zawsze posiadanie faktury zakupowej oraz ważnego przeglądu gwarancyjnego a także uregulowanych płatności za te czynności. Gwarancją nie są objęte materiały i elementy eksploatacyjne takie jak np. filtry j. wewnętrznej czy anemostatów.

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: serwis@solcam.pl  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

## **Opis czynności dot. niewłaściwie działającego systemu/ instalacji:**

### Instalacje fotowoltaiczne:

1. Sprawdź wskazania na wyświetlaczu/aplikacji/kontrolkach falownika.
2. Sprawdź jeśli jest to możliwe czego dotyczy błąd.
3. Wyłącz i włącz zasilanie instalacji.
4. Jeśli na falowniku wskazany jest błąd dot. niewłaściwego napięcia w sieci- skontaktuj się z osobą odpowiedzialną za instalację elektryczną w Twoim budynku i/lub z dostawcą energii elektrycznej. Ten błąd nie będzie podstawą do rozpoczęcia naszych działań serwisowych.
5. Jeśli falownik produkuje energię ale nie ma wskazań na aplikacji – zresetuj połączenie internetowe w falowniku lub sprawdź połączenie między Access Pointem a Twoim routerem. Jeśli problem dotyczy połączenia WiFi- nie będzie on rozpatrywany w ramach gwarancji lub rękojmi. Rozwiązaniem może być wymiana routera lub zmiana jego lokalizacji w taki sposób aby dostarczał on sygnał lepszej jakości do urządzeń instalacji PV.
6. Otrzymałeś fakturę od Twojego dostawcy energii elektrycznej. W przypadku niejasności dot. rozliczeń wybierz nr Twojego dostawcy energii. Z nami możesz porozmawiać o ilości energii wytworzonej przez instalację, którą Ci dostarczyliśmy.

W pozostałych przypadkach prosimy o kontakt pod nr tel: 664 848 966 w celu wstępnej konsultacji technicznej lub wysłanie zgłoszenia serwisowego na adres: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)

Zgłoszenia realizowane są od poniedziałku do piątku w godz. 9-17.

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

### Instalacje pomp ciepła:

1. Sprawdź wskazania na wyświetlaczu/aplikacji/pompy ciepła.  
Sprawdź jeśli jest to możliwe czy wyświetla się błąd.
2. Zresetuj błąd a następnie wyłącz i włącz zasilanie instalacji.
3. Jeśli na wyświetlaczu i/lub aplikacji wskazany jest błąd dot. niewłaściwego przepływu w instalacji :

A) sprawdź czy wszystkie zawory C.O i C.W.U, które doprowadzają wodę/ płyn z pompy ciepła do instalacji są otwarte.

B) Sprawdź czy filtr separacyjny zamontowany na rurze powrotu zimnej wody z instalacji do pompy ciepła jest czysty. Wykonaj czynności oczyszczenia filtra zamykając wcześniej zawory odcinające i wyłączając działanie urządzenia.

C) Włącz urządzenie, zresetuj błąd i zrestartuj zasilanie.

4. Jeśli nasza firma dostarczyła Ci pompę ciepła dołączoną do istniejącego układu C.O./ C.W.U- pompa ciepła działa ale instalacja Twoim zdaniem nie działa właściwie skontaktuj się równolegle lub w pierwszej kolejności z wykonawcą lub osobą odpowiedzialną za obsługę Twojej części instalacji. Z naszej strony w takiej sytuacji proponujemy nieodpłatną jednorazową analizę pracy pompy ciepła, wykonaną zdalnie za pomocą dostarczonego z Twoją pompą ciepła modułu internetowego. Zadbaj o połączenie internetowe abyśmy mogli sprawnie przeprowadzić naszego działania a także w niektórych przypadkach udostępnić dane inżynierom producenta pompy ciepła w celu ich weryfikacji. Brak możliwości wykonania zdalnej analizy pracy w takich przypadkach może skutkować rozpatrzeniem diagnostyki działania układu w trybie po za rękojmią, zgodnie ze stawkami za usługi serwisowe aktualnymi na dzień zgłoszenia usterki.

5. W przypadku stwierdzenia wycieku w instalacji, przed wysłaniem zgłoszenia wykonaj zdjęcia w dużej rozdzielczości i dołącz je do zgłoszenia serwisowego abyśmy sprawniej przygotowali się na serwis hydrauliczny.

6. Zgłoś samodzielnie potrzebę wykonania przeglądu gwarancyjnego/pogwarancyjnego zgodnie z warunkami gwarancji poszczególnych producentów pompy ciepła. Zgłoszenie to jest Twoim obowiązkiem i jest niezbędne do wykonania przeglądu gwarancyjnego, który wraz z opłaconą fakturą za urządzenie oraz ostatnie przeglądy gwarancyjne są podstawą do realizacji czynności serwisowych w trybie obsługi gwarancyjnej. Nie zgłaszając przeglądów gwarancyjnych i nie regulując płatności w terminie działasz na swoją niekorzyść.

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: serwis@solcam.pl  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>

7. Jeśli posiadasz pompę ciepła w której został użyty czynnik starszego typu np. R410A, lub nowszego typu np. R32 którego ilość przekracza 3kg i/lub a jego ekwiwalent Co2 wynosi 5 ton jesteś zobowiązany do zgłoszenia i rejestracji swojego urządzenia w C.R.O ( Centralnym Rejestrze Operatorów). Czynność ta jest Twoim obowiązkiem, my mamy obowiązek Cię jedynie o tym poinformować. W związku z rejestracją nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat, ale niezależnie od naszej rękoi i gwarancji jesteś zobowiązany do zlecenia nam lub innym podmiotom uprawnionym ( posiadającym certyfikat UDT) corocznych przeglądów szczelności instalacji freonowej między jednostką zewnętrzną a wewnętrzną. Nie dotyczy to pomp ciepła typu MONOBLOK. Wszelkie informacje techniczne dot. urządzenia, czynnika i innych parametrów znajdziesz tabliczce znamionowej agregatu / j. zewnętrznej.

W pozostałych przypadkach prosimy o kontakt pod nr tel: 664 848 966 w celu wstępnej konsultacji technicznej lub wysłanie zgłoszenia serwisowego na adres: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)

Zgłoszenia realizowane są od poniedziałku do piątku w godz. 9-17.

#### Instalacje klimatyzacji:

1. Jeśli posiadasz klimatyzację dostarczoną przez naszą firmę, zapoznaj się szczegółowo z warunkami gwarancji na dane urządzenie. Znajdziesz tam informacje dot. częstotliwości wymaganych przeglądów gwarancyjnych. Zgłaszaj każdorazowo przegląd gwarancyjny klimatyzacji przed upływem minimalnego terminu abyśmy mogli wykonać go w dogodnym dla Ciebie terminie, nie przekraczając terminów wymaganych przez producenta.
2. W przypadku stwierdzenia nieprzyjemnego zapachu z j. wewnętrznej, możesz samodzielnie wykonać czyszczenie filtrów bez wzywania naszego serwisu. Jest to czynność prosta i nie powoduje wyłączenia urządzenia z rękoi czy gwarancji.
3. Jeśli posiadasz klimatyzację z funkcją dostępu za pośrednictwem aplikacji- klimatyzacja działa ale nie można się połączyć zdalnie z urządzeniem: sprawdź w pierwszej kolejności poprawność działania routera, Access Pointa lub innych urządzeń doprowadzających sygnał WiFi do klimatyzatora.
4. Jeśli posiadasz klimatyzację w której został użyty czynnik starszego typu np. R410A, lub nowszego typu np. R32 którego ilość przekracza 3kg i/lub a jego ekwiwalent Co2 wynosi 5 ton jesteś zobowiązany do zgłoszenia i rejestracji swojego urządzenia w C.R.O ( Centralnym Rejestrze Operatorów). Czynność ta jest Twoim obowiązkiem, my mamy obowiązek Cię jedynie o tym poinformować. W związku z rejestracją nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat, ale niezależnie od naszej rękoi i gwarancji jesteś zobowiązany do zlecenia nam lub innym podmiotom uprawnionym ( posiadającym certyfikat UDT) corocznych przeglądów szczelności instalacji freonowej między jednostką zewnętrzną a wewnętrzną. Wszelkie

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>



informacje techniczne dot. urządzenia, czynnika i innych parametrów znajdziesz tabliczce znamionowej agregatu / j. zewnętrznej.

W pozostałych przypadkach prosimy o kontakt pod nr tel: +48 664 848 966 w celu wstępnej konsultacji technicznej lub wysłanie zgłoszenia serwisowego na adres: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)

**Zgłoszenia realizowane są od poniedziałku do piątku w godz. 9-17.**

Instalacje rekuperacji:

1. Zapoznaj się z warunkami gwarancji na centralę wentylacyjną, którą dostarczyliśmy dla Ciebie. Znajdziesz tam szczegółowe informacje dot. konieczności wykonywania przeglądów serwisowych, które masz obowiązek zlecać naszej firmie lub serwisowi producenta urządzenia ( w zależności o marki warunki mogą się różnić). Zlecenie przeglądu serwisowego jest Twoim obowiązkiem, o którym Cię informujemy abyś nie stracił uprawnień gwarancyjnych.
2. Jeśli stan filtrów w centrali wentylacyjnej i/lub w anemostatach wskazuje na konieczność ich wymiany- możesz tę czynność wykonać samodzielnie bez konieczności wzywania serwisu naszej firmy lub producenta. Nie wpływa ona na warunki realizacji rękojmi i gwarancji.

W pozostałych przypadkach prosimy o kontakt pod nr tel: +48 664 848 966 w celu wstępnej konsultacji technicznej lub wysłanie zgłoszenia serwisowego na adres: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)

**Zgłoszenia realizowane są od poniedziałku do piątku w godz. 9-17.**

Aktualne stawki dot. realizacji usług serwisowych do pobrania ze strony: [www.solcam.pl](http://www.solcam.pl) ( tutaj podać dokładny adres)

SOL-CAM Paweł Groń, Stanisław Groń, Witold Horowski Sp.J.  
Al. Piłsudskiego 100, 33-300 Nowy Sącz  
NIP: 734 353 84 87 KRS: 0000608877  
tel: 18 547 68 00  
mob: +48 664 848 966  
e-mail: [serwis@solcam.pl](mailto:serwis@solcam.pl)  
<https://solcam.pl>  
<https://www.facebook.com/solcampolska/>