

REGULAMIN ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

Definicje

1. Sprzedawca (lub Wykonawca) – podmiot określony w Umowie sprzedaży jako Sprzedawca lub Wykonawca.
2. Inwestor - podmiot określony w Umowie sprzedaży jako Zamawiający, Kupujący lub Inwestor.
3. Właściciel – Właściciel Instalacji PV w dniu dostarczenia Zgłoszenia Serwisowego do Sprzedawcy.
4. Przedstawiciel Właściciela lub Inwestora – osoba wskazana przez Właściciela lub Inwestora, która będzie reprezentować Właściciela lub Inwestora podczas procesu realizacji Zgłoszenia serwisowego.
5. Producent – każdy producent poszczególnych elementów składowych Instalacji PV.
6. Instalacja PV – elektrownia fotowoltaiczna, która została odebrana od Wykonawcy przez Inwestora lub Właściciela, co potwierdza obustronnie podpisany Protokół Odbioru.
7. Użytkownik instalacji PV (lub Użytkownik) – osoba przeszkolona do bezpiecznego korzystania z Instalacji PV przez Wykonawcę lub jednostkę do tego uprawnioną.
8. Osoba Zgłaszająca – osoba lub firma, która przesyła do Wykonawcy Zgłoszenie serwisowe.
9. Zgłoszenie serwisowe – skuteczne zgłoszenie przez Osobę Zgłaszającą usterki, awarii, niepoprawnego działania lub braku działania Instalacji PV poprzez przesłanie kompletnie wypełnionego Formularza Zgłoszenia Serwisowego wraz z dokumentacją fotograficzną.
10. Formularz zgłoszenia serwisowego – dokument niezbędny do przyjęcia Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę. Wzór formularza określa Sprzedawca.
11. Wizyta serwisowa – przyjazd Ekipy Serwisowej pod adres wskazany przez Osobę Zgłaszającą.
12. Ekipa serwisowa – ekipa wskazana przez Wykonawcę, której zadaniem jest weryfikacja Zgłoszenia serwisowego oraz podjęcie niezbędnych działań w celu naprawy usterki, awarii, niepoprawnego działania lub braku działania Instalacji PV.
13. Niezasadne zgłoszenie – przesłanie Zgłoszenia serwisowego w przypadku poprawnego działania Instalacji PV, lub w przypadku, gdy Instalacja PV została uszkodzona w sposób mechaniczny, lub w przypadku, gdy instalacja uległa awarii lub usterce na skutek nieprawidłowego korzystania Instalacji PV, lub w przypadku, gdy z instalacji korzystały osoby nieprzeszkolone z prawidłowego korzystania z Instalacji PV.
14. Zgłoszenie na żądanie Osoby Zgłaszającej – przyjazd Ekipy serwisowej na każdorazowe wezwanie Osoby Zgłaszającej pod adres wskazany w Zgłoszeniu serwisowym.
15. Inwerter (falownik) – urządzenie wyprodukowane przez Producenta, posiadające własny numer seryjny oraz właściwości wskazane przez Producenta, posiadające gwarancję Producenta, służące głównie do wytwarzania prądu przemiennego o zadanym napięciu i częstotliwości.
16. Panel PV (lub moduł) – element elektrowni fotowoltaicznej (moduł), który został wyprodukowany przez Producenta, posiadający własny numer seryjny oraz właściwości wskazane przez Producenta w karcie produktu, posiadający gwarancję Producenta, służący do konwersji energii promieniowania słonecznego na energię elektryczną.
17. Awaria - nieprawidłowe działanie lub brak działania Instalacji PV.
18. Umowa sprzedaży – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą (lub Wykonawcą) oraz Kupującym (lub Inwestorem, lub Zamawiającym) na zakup lub/i montaż Instalacji PV.
19. Protokół Odbioru – dokument potwierdzający prawidłowe wykonanie i działanie Instalacji PV oraz odbiór Instalacji PV od Sprzedawcy przez Zamawiającego (Inwestora lub Właściciela).

Informacje ogólne

1. Instalacja fotowoltaiczna jest instalacją elektryczną.
2. Instalacji fotowoltaicznej nie wolno na własną rękę modyfikować, przerabiać/naprawiać.
3. Prace elektryczne związane z konserwacją i obsługą instalacji PV mogą przeprowadzać jedynie osoby przeszkolone z obsługi i naprawy urządzeń i układów elektrycznych, posiadające odpowiednie doświadczenie oraz uprawnienia potwierdzone certyfikatami wydanymi przez przepisy prawa.
4. Na łańcuchach modułów, aparatach elektrycznych i okablowaniu stałoprądowym mogą występować napięcia do 1000 V oraz prądy do kilkudziesięciu amperów. Porażenie prądem o takim napięciu może spowodować śmierć lub ciężki uszczerbek na zdrowiu!
5. W pracach prowadzonych w bezpośrednim sąsiedztwie instalacji fotowoltaicznej i jej elementów zachowaj szczególną ostrożność!
6. Na falowniku, aparatach elektrycznych i okablowaniu zmiennoprądowym, występuje napięcie 230/400 V oraz prądy o wartościach do kilkudziesięciu amperów (lub więcej). Porażenie prądem o takim napięciu może spowodować śmierć lub ciężki uszczerbek na zdrowiu!
7. W pracach prowadzonych w bezpośrednim sąsiedztwie elektrowni fotowoltaicznej i jej elementów zachowaj szczególną ostrożność!
8. Użytkownik został przeszkolony z obsługi instalacji po montażu instalacji – co potwierdził własnym podpisem.
9. W przypadku zmiany lub/i dołączenia nowego użytkownika instalacji PV, aktualny użytkownik jest zobowiązany przeszkolić nowego użytkownika z obsługi instalacji PV.
10. Z instalacji PV nie mogą korzystać osoby, które nie zostały przeszkolone w zakresie obsługi instalacji PV lub nieposiadają odpowiednich uprawnień

Awaria

W przypadku wystąpienia nieprawidłowości/usterek i potrzeby awaryjnego wyłączenia elektrowni (nieprawidłowa praca falownika lub modułów, zagrożenie dla życia lub zdrowia) należy:

1. odłączyć ją od sieci niskiego napięcia poprzez rozłączenie bezpiecznika po stronie zmiennoprądowej (między falownikiem a siecią) – rozłączników, wyłączników, rozłączników izolacyjnych lub innych, w które została wyposażona elektrownia.
2. odłączyć moduły od falownika poprzez rozłączenie rozłącznika stałoprądowego wbudowanego w falownik lub zainstalowanego w rozdzielni stałoprądowej (DC).

Gwarancji podlegają

1. inwerter (falownik)
2. moduły PV
3. konstrukcja
4. usługa instalacji
5. inne elementy montażowe (przewody, zabezpieczenia AC, zabezpieczenia DC)

Gwarancja na elementy instalacji

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, producent elementów instalacji PV ponosi wobec Państwa odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym za wady fizyczne i prawne. Jego obowiązkiem prawnym jest dostarczenie zamówionego towaru bez wad. Jeżeli jednak otrzymany produkt będzie posiadał wady ukryte lub uszkodzi się podczas użytkowania z przyczyn niezależnych od Państwa, możecie Państwo skorzystać z prawa gwarancyjnego. Gwarancji na poszczególne elementy instalacji udziela producent poszczególnych elementów. Terminy gwarancji (podstawowe/ rozszerzone) zawarte są w kartach katalogowych produktów. Zakres gwarancji znajduje Państwo w dokumentach i/lub karcie gwarancyjnej poszczególnych elementów. Dokumenty gwarancyjne zostały dostarczone wraz z materiałem i przekazane Państwu przez instalatorów.

Gwarancja na usługi

Jako wykonawca instalacji, udzielamy gwarancji na wykonanie montażu instalacji. Terminy gwarancji (podstawowe /rozszerzone) zawarte są w Umowie Sprzedaży.

Rodzaje zgłoszeń

1. Gwarancyjne – w ramach udzielonej gwarancji na montaż lub materiał;
2. Po zakończeniu gwarancji – po ustaniu okresu udzielonej gwarancji na montaż lub materiał;

Sposoby zgłaszania reklamacji

Drogą mailową: wypełniając formularz „Zgłoszenie serwisowe” i przesyłając skan na adres mailowy - bok@sunvival.pl

Co należy podać w karcie zgłoszenia

1. Imię i nazwisko
2. Adres, pod którym zamontowana jest instalacja
3. E-mail
4. Numer telefonu
5. Data montażu
6. Moc instalacji
7. Zamontowany inwerter – Model, nr seryjny
8. Zamontowane panele – Producent, Model, moc
9. Krótki opis zgłaszanej usterki – Czego dotyczy, jaki pojawia się kod błędu lub komunikat, termin pojawienia się usterki / lub częstotliwość.
10. Zdjęcie usterki (np. kodu błędu, pęknięcia itd.).

Przed wysłaniem zgłoszenia awarii instalacji fotowoltaicznej czy też innej nieprawidłowości należy sprawdzić:

1. Czy zabezpieczenia AC instalacji PV przy inwerterze (lub innym wskazanym miejscu podczas montażu) oraz zabezpieczenia w rozdzielnicach głównej budynku są załączone? Jeśli nie, załącz i sprawdź stan instalacji.
2. Czy na modułach zalega warstwa śniegu? Jeśli w znacznej części na modułach fotowoltaicznych zalega warstwa śniegu, przyczyną niepracującej instalacji może być zbyt niskie napięcie na panelu fotowoltaicznym spowodowane zbyt wysokim zaciemnieniem modułów fotowoltaicznych. Jeśli taka sytuacja ma miejsce w Państwa instalacji, zaleca się sprawdzenie stanu instalacji, gdy na modułach fotowoltaicznych nie będzie zalegał śnieg.

Realizacja zgłoszenia

W ciągu 72 godzin zadzwonimy do Ciebie z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, potwierdzimy informacje ze zgłoszenia i umówimy termin wizyty ekipy serwisowej.

Pamiętaj, że termin usunięcia usterki zależy od jej rodzaju. Jeśli niezbędna będzie wymiana elementów, to w zależności od materiału

i dostawcy, czas oczekiwania na nowe części może potrwać od 5 do 30 dni roboczych. O czasie oczekiwania powiadomimy Cię, jeśli będzie to możliwe, podczas weryfikacji zgłoszenia lub w podczas wizyty Ekipy serwisowej.

Opłaty

1. Jeśli podczas wizyty serwisowej, nie stwierdzimy nieprawidłowości/usterki lub nieprawidłowości/usterki spowodowane będą nieprawidłowym użytkowaniem, zgłoszenie awarii uznamy za niezasadne. Koszt niezasadnego zgłoszenia to 500 PLN + VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką (615 PLN brutto przy VAT 23%).
2. Jeśli podczas umówionej wizyty nie będzie Użytkownika lub przedstawiciela Inwestora lub Wizyta serwisowa nie będzie mogła zostać zrealizowana z winy niezależnej od Sprzedawcy, to zostanie naliczona opłata w wysokości 500 PLN + VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką (615 PLN brutto przy VAT 23%).
3. Opłata za przyjazd ekipy serwisowej na żądanie Osoby Zgłaszającej wynosi 500 PLN netto + VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką (615 PLN brutto przy VAT 23%) dla Instalacji pv o mocy do 10,000 kWp.
4. Opłata za przyjazd ekipy serwisowej na żądanie Osoby Zgłaszającej wynosi 700 PLN netto + VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką (861 PLN brutto przy VAT 23%) dla Instalacji PV o mocy powyżej 10,000 kWp i mniejszych niż 100 kWp.
5. Opłata za przyjazd ekipy serwisowej na żądanie Osoby Zgłaszającej wynosi 1000 PLN netto + VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką (1230 PLN brutto przy VAT 23%) dla Instalacji PV o mocy większej bądź równej 100 kWp.
6. Opłata za przyjazd Ekipy serwisowej do Niezasadnego zgłoszenia wynosi 500 PLN netto + VAT zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką (615 PLN brutto przy VAT 23%)
7. Opłata za Zgłoszenie Serwisowe lub przyjazd ekipy serwisowej na żądanie Osoby Zgłaszającej będzie płatna w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury VAT na Osobę Zgłaszającą.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin Zgłoszeń serwisowych obowiązuje od 01.01.2019 do odwołania go przez Sprzedawcę
2. Jeśli w Umowie sprzedaży pomiędzy Sprzedającym a Inwestorem zostały wprowadzone inne zapisy dotyczące Zgłoszeń serwisowych i opłat, obowiązują zapisy z Umowy sprzedaży.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych (w rozumieniu przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako „Rozporządzenie”) przekazywanych na podstawie Umowy jest Sunvival Energy Sp. z o.o.
2. Informujemy, że dane osobowe zbierane są w celu wykonania Umowy, w okresie późniejszym, zbierane są na potrzeby tworzenia własnej bazy klientów oraz w celu usunięcia ewentualnych usterek w czasie trwania gwarancji.
3. Dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom, w tym podmiotom świadczącym na rzecz SUNVIVAL usługi w zakresie dochodzenia należności oraz wystawiania i dostarczania korespondencji (w tym faktur), w celu realizacji Umowy.
4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
5. Podanie danych osobowych, których przetwarzanie odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, jest dobrowolne, jednakże niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy.

Zakres przetwarzania danych osobowych – obowiązek informacyjny:

1. Administratorem danych osobowych Klientów, którzy zawarli umowę z Wykonawcą/Sprzedającym jest Sunvival Energy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako „SUNVIVAL”), która na podstawie stosownej umowy sprzedaży instalacji fotowoltaicznej przetwarza dane osobowe, w celu zapewnienia usługi zaprojektowania, wykonania i montażu instalacji fotowoltaicznej oraz realizacji innych praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Wyrażenia pisane wielką literą mają następujące znaczenie nadane im poniżej oraz w innych punktach niniejszego załącznika:
 - a. Zleceniodawca lub Kupujący – osoba, która posiada zawartą z SUNVIVAL Umowę;
 - b. OSD – podmiot pełniący funkcję operatora systemu dystrybucyjnego w rozumieniu OWU;
 - c. Umowa – umowa sprzedaży zawarta przez Zleceniodawcę/Kupującego z SUNVIVAL, której przedmiotem jest wykonanie instalacji fotowoltaicznej.
3. SUNVIVAL powołała inspektora ochrony danych (IOD), z którym można się kontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych poprzez kontakt elektroniczny, pod adresem e-mail: kontakt@Sunvival.pl
4. W celu zapewnienia wykonania instalacji fotowoltaicznej oraz prawidłowej realizacji Umowy, SUNVIVAL będzie przetwarzać dane osobowe w oparciu o poniższe podstawy prawne:
 - a. w zakresie ustalenia tożsamości Zleceniodawców – art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako „Rozporządzenie”),
 - b. w zakresie odbierania i archiwizowania oświadczeń woli Zleceniodawców, jako realizacji praw osób posiadających zawarte Umowy II - art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia,
 - c. w zakresie zapewnienia kontaktu ze Zleceniodawcą, w celu rozpatrzenia ewentualnych reklamacji lub zgłoszonych roszczeń – art. 6 ust. 1 lit. b oraz f Rozporządzenia (prawnie usprawiedliwiony cel/uzasadniony interes administratora),
 - d. w zakresie przekazywania danych do OSD, w celu wykonania Umowy – art. 6 ust. 1 lit. b oraz f Rozporządzenia (prawnie usprawiedliwiony cel/uzasadniony interes administratora),
 - e. w zakresie dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej – art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia (prawnie usprawiedliwiony cel/uzasadniony interes administratora),
 - f. w zakresie przesyłania informacji handlowej i marketingowej za wyraźną zgodą Zleceniodawców - art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia,
 - g. w zakresie prowadzenia ksiąg rachunkowych oraz rozliczeń z tytułu sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznej – art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia.
5. Dane osobowe Klientów są lub mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
 - a. podmiotom współpracującym z SUNVIVAL, w celu zapewnienia realizacji instalacji fotowoltaicznych oraz wykonania obowiązków wynikających z Umowy;
 - b. dostawcom usług, zaopatrujących SUNVIVAL w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające wykonanie obowiązków wynikających z Umowy (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, finansowych, bankowych, firmom kurierskim i pocztowym),
 - c. dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających SUNVIVAL w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym).
6. Dane osobowe Klientów nie mogą być przekazywane do państwa trzeciego tj. położonego poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
7. Administrator przechowuje dane Zleceniodawców przez następujący okres:
 - a. w przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w pkt 4 lit. a – e – przez okres przedawnienia roszczeń z tytułu prowadzonej przez administratora działalności gospodarczej lub dochodzenia roszczeń przez Zleceniodawców, określony przepisami prawa, w szczególności kodeksu cywilnego,
 - b. w przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w pkt 4 lit. f – przez okres wymagany przepisami prawa nakazującymi administratorowi przechowywanie ksiąg rachunkowych (5 lat, licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą).
8. Klientów mają prawo do:
 - a. żądania od administratora dostępu do ich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
 - c. przenoszenia danych,
 - d. wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie przetwarzania jego danych osobowych, w sposób i trybie określonym w przepisach Rozporządzenia oraz prawa polskiego, w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych.
9. Obowiązek podania danych, wynika z przepisów prawa w zakresie przetwarzania w celach, o których mowa w pkt 4 lit. a-b oraz f, zaś w przypadku przetwarzania danych w celu, o którym mowa w pkt 4 lit. c - e – podanie danych wynika ze stosunku umownego i jest niezbędne w celu realizacji Umowy oraz dochodzenia roszczeń administratora. Odmowa podania danych w związku z przetwarzaniem ich w celach wskazanych w zdaniu poprzedzającym, uniemożliwi SUNVIVAL zapewnienie prawidłowego wykonania obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności uniemożliwi rozpatrywanie zgłoszonych przez Klientów roszczeń.