

## Procedura zgłaszania usterek/wadliwej pracy pomp ciepła Viteco

Klient końcowy/Użytkownik ma 3 możliwości zgłoszenia ewentualnej usterki lub wadliwej pracy urządzenia:

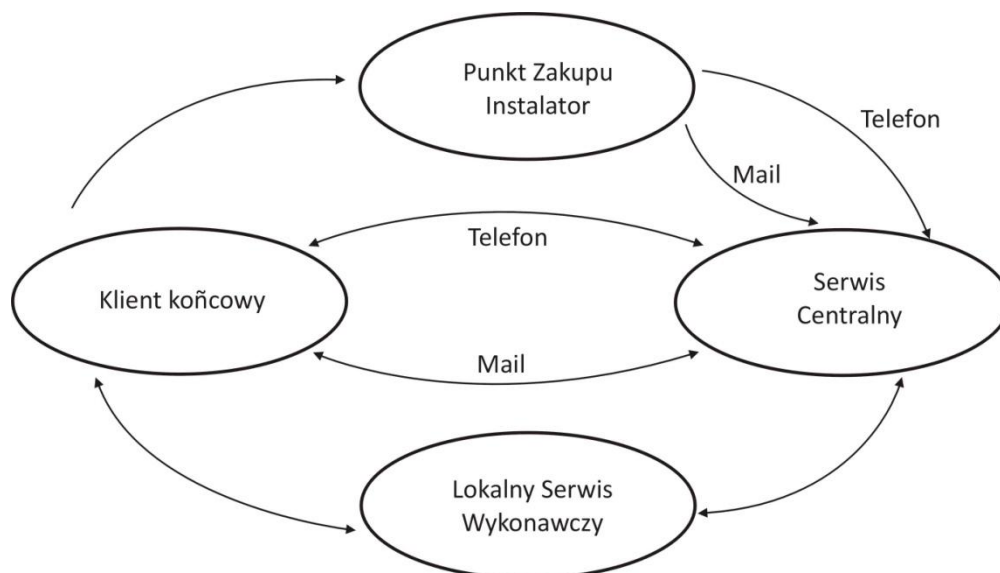
1. Zgłasza awarię do punktu, gdzie zakupił urządzenie [bądź do instalatora]
2. Zgłasza awarię do Serwisu Centralnego poprzez wysłanie wiadomości za pomocą maila na skrzynkę: [info@heating-polska.pl](mailto:info@heating-polska.pl), [serwis@viteco.pl](mailto:serwis@viteco.pl)
3. Zgłasza awarię do Serwisu Centralnego poprzez infolinię serwisową: +48 22 378 23 63

W przypadku zgłoszenia usterki za pomocą możliwości 1 – punkt zakupu [instalator] przekazuje sprawę do Serwisu Centralnego poprzez wysłanie wiadomości mailem na adresy j/w, bądź telefonicznie pod numer +48 22 378 23 63.

Po otrzymaniu zgłoszenia Serwis Centralny kontaktuje się z Klientem końcowym/Użytkownikiem celem zdiagnozowania problemu i ustalenia sposobu jego usunięcia. Istnieją dwa sposoby rozwiązania problemu:

1. Instruktarz Klienta końcowego/Użytkownika podczas rozmowy telefonicznej o sposobie postępowania i obsługi panela sterowniczego celem rozwiązania problemu.
2. Rozmowa telefoniczna z Klientem końcowym/Użytkownikiem zakończona ustaleniem terminu wizyty Lokalnego Serwisu Wykonawczego.

W przypadku braku możliwości rozwiązania problemu podczas rozmowy telefonicznej – Serwis Centralny przekazuje zlecenie wizyty serwisowej do Lokalnego Serwisu Wykonawczego. Lokalny Serwis Wykonawczy podczas wizyty u Klienta końcowego/Użytkownika rozwiązuje problem i zamyka działania Serwisu Centralnego wobec Klienta końcowego/Użytkownika.



Lokalny Serwis Wykonawczy przyjmuje zlecenia tylko od Serwisu Centralnego.

Wykaz Lokalnych Serwisów Wykonawczych znajduje się w oddzielnym arkuszu.