

CO DĚLAT V PŘÍPADĚ ZASAŽENÍ FOTOVOLTAICKÉ INSTALACE ŽIVELNOU UDÁLOSTÍ

(např. výpadek systému, poškození panelů, zaplavení technické místnosti)

Columbus Energy

Trnitá 491/3, 602 00 Brno

Telefon: +420 532 199 600

E-mail: info@columbusenergy.cz

Pro informace a doporučení k postupu při řešení problémů nás můžete kontaktovat na naší **zákaznické lince +420 532 199 600** nebo nám napsat na e-mail info@columbusenergy.cz.

Další podrobnosti a online formulář pro hlášení problémů naleznete také na našich webových stránkách www.columbusenergy.cz.

Pro usnadnění vyřízení problémů s vaší fotovoltaickou instalací doporučujeme následující postup:

1. Minimalizujte riziko zhoršení situace

Např. pokud došlo k mechanickému poškození panelů (rozbití, prasknutí), zakryjte je ochrannou fólií, aby nedošlo k pronikání vody. Pokud přestal fungovat střídač, odpojte jej od sítě podle návodu.

2. Nahlaste problém on-line

Telefonicky na **+420 532 199 600** nebo mailem na servis@columbusenergy.cz. Další informace najdete na www.columbusenergy.cz.

3. Pořídte fotodokumentaci

V případě mechanického poškození panelů, střídače nebo jiných částí systému pořídte detailní fotografie postižených oblastí, včetně okolí, kde došlo k poškození.

4. Seznam postižených komponent

Vypracujte seznam poškozených částí (panely, měnič, baterie apod.) s přibližnými cenami. Tento seznam budete moci využít při komunikaci s pojišťovnou, pokud máte fotovoltaiku pojištěnou.

5. Ověření záruk

Pokud máte nárok na záruční opravy, připravte si potřebné dokumenty (faktury, záruční listy) a předložte je našemu technickému týmu.

6. Preventivní kontrola systému

Pokud jste zaznamenali neobvyklý pokles výkonu systému nebo výpadky, přidejte také detailní popis chování systému před a po problému. Mějte připravená data z monitoringu výkonu.

V případě havarijní situace nebo nefunkčnosti systému:

- Pokud se jedná o výpadek celého systému nebo závažný problém, který vyžaduje okamžitý zásah, kontaktujte naši **servisní linku +420 532 199 600** a domluvte si návštěvu technika.
- Před případnou prohlídkou prosím ověřte dostupnost všech potřebných technických dokumentů a podkladů k instalaci.

Naši technici s vámi dohodnou termín prohlídky, případné opravy a další postup.

Děkujeme, že postupujete podle výše uvedených kroků, čímž přispějete k rychlému vyřešení vašeho problému.

S úctou

Váš tým Columbus Energy