KENO
PEŁNI ENERGII

# PROCEDURA REKLAMACYJNA

## KONSTRUKCJA MONTAŻOWA

Do sprawnego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego oraz w celu ułatwienia analizy problemu należy przygotować dane zgodnie z wytycznymi poniżej (w zależności od rodzaju konstrukcji, której dotyczy problem).

Następnie, gotowe zgłoszenie zatytułowane pełną nazwą konstrukcji oraz numerem faktury należy wysłać na adres:

reklamacje@keno-energy.com

## I. Dachy skośne (wszystkie podgrupy)

1) Faktura sprzedaży.
2) Karta gwarancyjna.
3) Kiedy stwierdzono wadę/uszkodzenie (data, godzina).
4) Zdjęcia w wysokiej rozdzielczości:
   a) Cztery zdjęcia wskazujące rozmieszczenie całej instalacji (od przodu, od tyłu i po obu stronach).
   b) Obrazujące wadę miejscowo.
   c) Rozstaw pomiędzy punktami montażowymi konstrukcji oraz na zastosowanym module (zdjęcie z miarką).
5) Odległość od krawędzi dachu.
6) Pełną nazwę zastosowanych modułów.
7) Dokładna lokalizacja instalacji (miasto, ulica i nr domu).
8) Wysokość budynku.

## II. Dachy płaskie (wszystkie podgrupy)

1) Faktura sprzedaży.
2) Karta gwarancyjna.
3) Kiedy stwierdzono wadę/uszkodzenie (data, godzina).
4) Zdjęcia w wysokiej rozdzielczości:
   a) Cztery zdjęcia wskazujące rozmieszczenie całej instalacji (od przodu, od tyłu i po obu stronach).
   b) Obrazujące wadę miejscowo.
   c) Rozstaw pomiędzy punktami montażowymi konstrukcji oraz na zastosowanym module (zdjęcie z miarką).
   d) Kąt (Jeśli zastosowano konstrukcję K-07-M lub K-07-S).
5) Odległość od krawędzi dachu.
6) Pełną nazwę zastosowanych modułów.
7) Dokładna lokalizacja instalacji (miasto, ulica i nr domu).
8) Wysokość budynku.

## III. Bezinwazyjne

### 1. Konstrukcje balastowe (wszystkie podgrupy)

1) Faktura sprzedaży.
2) Karta gwarancyjna.
3) Kiedy stwierdzono wadę/uszkodzenie (data, godzina).
4) Zdjęcia w wysokiej rozdzielczości:
   a) Cztery zdjęcia wskazujące rozmieszczenie całej instalacji (od przodu, od tyłu i po obu stronach).
   b) Obrazujące wadę miejscowo.
   c) Rozstaw pomiędzy punktami montażowymi konstrukcji oraz na zastosowanym module (zdjęcie z miarką).
5) Odległość od krawędzi dachu.
6) Jaki rodzaj balastu został zastosowany?
7) Plan rozmieszczenia balastu.

8) Pełną nazwę zastosowanych modułów.
9) Dokładna lokalizacja instalacji (miasto, ulica i nr domu).
10) Wysokość budynku.

**2. Z płytami mocującymi klejone/zgrzewane na membranę**

1) Faktura sprzedaży.
2) Karta gwarancyjna.
3) Kiedy stwierdzono wadę/uszkodzenie (data, godzina).
4) Zdjęcia w wysokiej rozdzielczości:
   a) Cztery zdjęcia wskazujące rozmieszczenie całej instalacji (od przodu, od tyłu i po obu stronach).
   b) Obrazujące wadę miejscowo.
   c) Rozstaw pomiędzy punktami montażowymi konstrukcji oraz na zastosowanym module (zdjęcie z miarką).
5) Odległość od krawędzi dachu.
6) Karta technologiczna papy.
7) Pełną nazwę zastosowanych modułów.
8) Potwierdzenie posiadania licencji montera CWL.
9) Dokładna lokalizacja instalacji (miasto, ulica i nr domu).
10) Wysokość budynku.

## IV. Wolnostojące na grunt

1) Faktura sprzedaży.
2) Karta gwarancyjna.
3) Kiedy stwierdzono wadę/uszkodzenie (data, godzina).
4) Zdjęcia w wysokiej rozdzielczości:
   a) Cztery zdjęcia wskazujące rozmieszczenie całej instalacji (od przodu, od tyłu i po obu stronach).
   b) Z wymiarami (zdjęcie z miarką):
      - Pomiędzy podporami.
      - Od skrajnych podpór do krawędzi ostatniego modułu.
      - Wysokość skrajnych podpór od powierzchni gruntu.
   c) Obrazujące wadę miejscowo.
5) Sposób zakotwienia w gruncie.
6) Pełną nazwę zastosowanych modułów.
7) Dokładna lokalizacja instalacji (miasto, ulica i nr domu).

* W przypadku wątpliwości, zastrzegamy prawo do zażądania dodatkowych informacji, dokumentów lub pomiarów.