

Stosowanie paliwa wątpliwej jakości, niedostateczne czyszczenie lub jego brak oraz nieprzystosowanie kotłowni skutkuje uszkodzeniem elementów kotła lub nieprawidłową jego pracą, a w konsekwencji, w przypadku stwierdzenia przez serwis nieprawidłowości, uznaniem wezwania za niezasadne.

Najczęstsze przypadki, kiedy zgłoszenie uznane jest za niezasadne:

1. źle wykonana sieć elektryczna:
  - podłączenie kotła przez instalację tymczasową i prowizoryczną;
  - brak gniazda z uziemieniem;
  - podłączenie kotła przez przedłużacz;
2. stosowanie niewłaściwego paliwa:
  - o średnicy większej niż 8 mm;
  - niewłaściwej klasy i niespełniającego norm polskich i europejskich.
3. brak wentylacji i napowietrzenia kotłowni:
  - brak kanału nawiewnego z formie kanału „zetowego”;
  - brak kanału wyciągowego;
  - za małe pole powierzchni kanału nawiewnego i/lub wyciągowego;
4. brak regularnego czyszczenia i konserwacji kotła:
  - zalegające osady zapchały wentylację palnika;
  - szlaka na palniku powodowała problemy z rozpalaniem (np. zatkanie kanału zapalarki),
  - zalegające osady na palniku spowodowały uszkodzenie paleniska;
5. nieprawidłowo ustawiony proces spalania na palniku:
  - niedostosowanie parametrów pracy sterownika do jakości paliwa (nie wykonano przeważenia pelletu);

Każdorazowo stwierdzona wada lub usterka pozostająca w związku przyczynowo-skutkowym ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w eksploatacji kotła będzie usuwana odpłatnie wg. cennika usług serwisowych FlexiPower Group Sp. z o.o. Sp. k. obowiązującym w danym roku kalendarzowym.

Najczęstsze przypadki kiedy uszkodzenie jest niegwarancyjne:

1. uszkodzenie mechaniczne;
2. przepalenie łącznika elastycznego:
  - cofanie się płomienia do łącznika elastycznego spowodowane niedostatecznym napowietrzeniem kotłowni;
  - zapchanie palnika pelletowego przez niedostateczne czyszczenie kotła;
  - zapchanie palnika pelletowego przez niespalony pellet będące skutkiem niedostosowania nastaw sterownika do jakości pelletu lub jego złą jakość;
  - palenie drewnem w kotle;
3. uszkodzenie paleniska kotła:

- uszkodzenie spowodowane niedostatecznym czyszczeniem kotła lub paliwem złej jakości;
  - palenie drewnem w kotle;
4. uszkodzenie sterownika kotła (wymiana płyty głównej):
- uszkodzenie spowodowane nieprawidłowo wykonaną instalacją elektryczną.