


# V-TAC

Meaningful Innovation.

Proces obsługi instalacyjnej Pomp Ciepła V-TAC

 V-TAC Service Care



# ROZWIJAMY SIĘ DLA WAS

Obecnie **V-TAC** nie działa na rynku instalacyjnym. Prowadzona jest sprzedaż produktów do wybranych Partnerów handlowych oraz budowa sieci wykwalifikowanych instalatorów.

**W marcu 2023 r. planowane jest uruchomienie:**

- Centrum kompetencyjno-szkoleniowego (serwis/rozruchy — certyfikacja + instalacje) w **Poznaniu**,
- Centrum kompetencyjno-szkoleniowego (instalacje + certyfikacja) w **Gdańsku**,

Już w marcu mamy przyjemność zaprosić zainteresowanych Partnerów na w/w szkolenia.

W ramach programu **V-TAC** dla Instalatorów „**Instaluj Pompy Ciepła V-TAC**” płacimy 1000 PLN brutto za każdą zainstalowaną Pompę Ciepła **V-TAC** na terenie RP.





# ROZRUCH POMPY V-TAC

Po zainstalowaniu pompy ciepła marki **V-TAC** użytkownik końcowy kontaktuje się z firmą **Quadra-Net**, która jest naszym centrum serwisowym i odpowiada za rozruchy.

**Quadra-Net** — sieć serwisowa, serwis AGD, RTV, IT  
(quadra-net.pl)

Numer infolinii **V-TAC**: +48 61 610 22 01

Dostępna jest także obsługa mailowa pod adresem:  
[serwispompy@vtac.com.pl](mailto:serwispompy@vtac.com.pl)



# ROZRUCH POMPY V-TAC

Infolinia pomp ciepła **V-TAC** dostępna jest od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 z wyłączeniem dni świątecznych.

W ramach oferty rynkowej **V-TAC**, użytkownik końcowy nie ponosi opłat rynkowych za rozruch pomp ciepła **V-TAC**, opłatę taką przyjmujemy na siebie w rozliczeniu bezpośrednim pomiędzy firmą **V-TAC**, a **Quadra-Net**.





# AWARIA+ SERWIS

W przypadku jakichkolwiek problemów czy awarii, użytkownik zgłasza się bezpośrednio do firmy **Quadra-Net**.

Numer infolinii **V-TAC**: +48 61 610 22 01

Dostępna jest także obsługa mailowa pod adresem: [serwispompy@vtac.com.pl](mailto:serwispompy@vtac.com.pl)

Infolinia pomp ciepła **V-TAC** jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 z wyłączeniem dni świątecznych.

W dni świąteczne użytkownik może skontaktować się przez formularz pozostawiając swoje dane, które zostaną podjęte do 4h w pierwszym dniu roboczym.



# AWARIA+ SERWIS

W dni świąteczne użytkownik może skontaktować się przez formularz pozostawiając swoje dane, które zostaną podjęte do 4 godzin w pierwszym dniu roboczym.

Link: <https://ql.quadra-net.pl/command/www.vtacOrderForm>

Następnie firma **Quadra-Net** ze swojego poziomu bazy serwisowej wysyła przeszkolonego instalatora do serwisu pompy ciepła.





# STANDARD OBSŁUGI

**ASP** = Autoryzowany Partner Serwisu,  
**ASC** = Autoryzowane Centrum Serwisowe,

Czas podjęcia rozmowy telefonicznej na infolinii w dni powszednie, poniedziałek — piątek w godzinach 9:00 — 17:00, poza w/w klient otrzyma dostęp do dedykowanego formularza zgłoszeniowego.

Po jego wypełnieniu otrzyma informacje potwierdzające zgłoszenie.

W pierwszym dniu roboczym w weekendzie **ASC Quadra-Net** skontaktuje się telefonicznie z klientami, którzy otworzyli zlecenia poprzez formularze zgłoszeniowe w celu potwierdzenia usterki lub zapewnienia pierwszego wsparcia.



# STANDARD OBSŁUGI

Czas na podjęcie działania przez **ASP** od wydania zlecenia przez **ASC Quadra-Net** — automatyczne potwierdzenie SMS + mail po zakończeniu rozmowy, max. do 4 godzin.

Czas kontaktu serwisanta **ASC** z klientem od rejestracji zgłoszenia w **ASP** — 48 godzin. (licząc dni robocze)

Czas podjęcia działania przez **ASP** z dojazdem do klienta — 5 dni roboczych.

Całościowy czas od momentu zgłoszenia klienta do zamknięcia zgłoszenia i obsługi serwisowej — 10 dni roboczych.





# STANDARD OBSŁUGI

**ASC Qaudra-Net** dysponuje także magazynem części zamiennych. W ramach umowy serwisant jest w stanie usunąć awarię na miejscu u klienta na bazie ogólnodostępnych części zamiennych poza ważnymi podzespołami (kompresor, silnik, pompy itd.) naruszającymi konstrukcję urządzenia.

Awarie usuwane są bezpłatnie w okresie **5 letniej gwarancji V-TAC**.



# PRZEGLĄDY ROCZNE

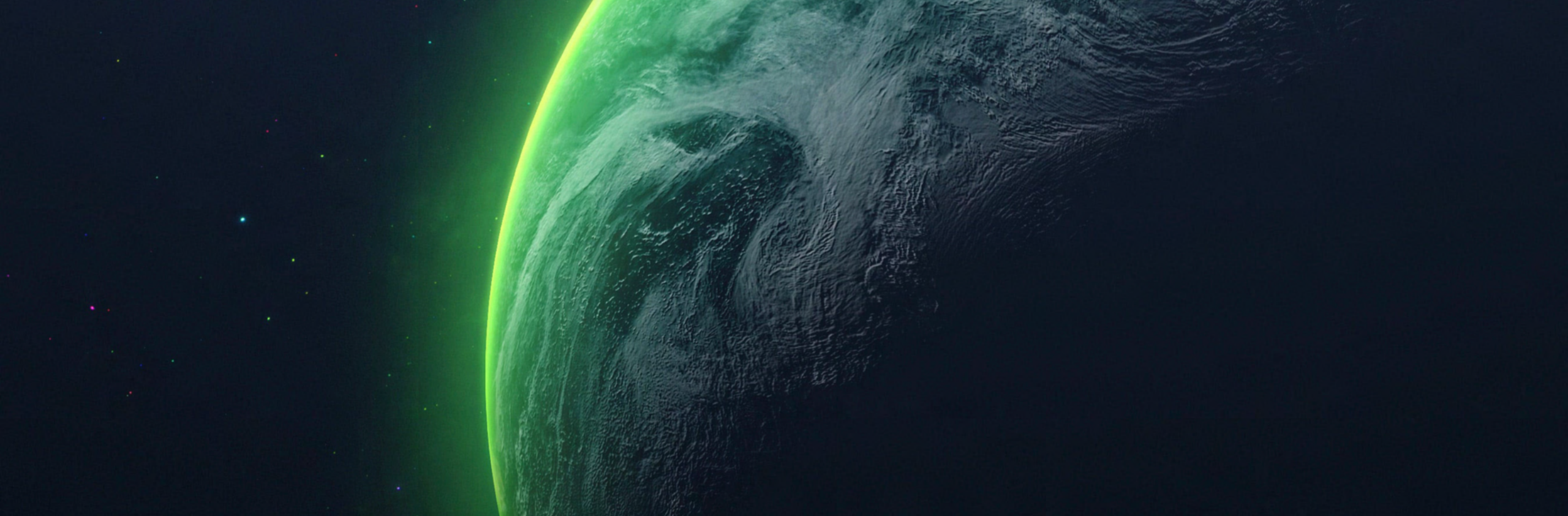
W ramach posiadanej bazy wykonanych rozruchów **Centrum Serwisowe Quadra-Net** przypomni użytkownikowi pompy ciepła **V-TAC** na 30 dni przed upływem 12 miesięcy użytkowania o zbliżającej się dacie wymaganego przeglądu.

Użytkownik może skorzystać z usługi **Quadra-Net** lub w zakresie własnym.

Usługa jest płatna w zakresie użytkownika.







**DZIĘKUJEMY**

**V-TAC**

Meaningful Innovation.

Proces obsługi instalacyjnej Pomp Ciepła V-TAC