

ZDALNE WSPARCIE
KOMFOVENT – AUTOMATYKA C6, C5

Spis treści

1	Elektroniczne zgłoszenie zdalnego wsparcia	2
1.1	Określenie modelu oraz numeru seryjnego centrali wentylacyjnej.....	2
1.2	Przesłanie elektronicznego zgłoszenia zdalnego wsparcia.....	3
2	Przygotowanie do zdalnego wsparcia	4
2.1	Ustalenie dogodnego terminu	4
2.2	Przygotowanie do połączenia	4
3	Usługa zdalnego wsparcia	5
3.1	Podłączenie centrali wentylacyjnej do komputera.....	5
3.2	Przygotowanie i sprawdzenie jakości połączenia.....	7
3.3	Kontakt z pracownikiem Ventia Sp. z o.o.	9

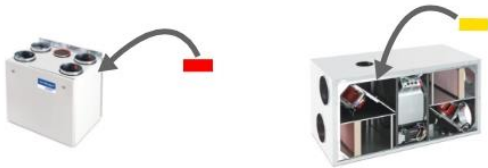
1 Elektroniczne zgłoszenie zdalnego wsparcia

1.1 Określenie modelu oraz numeru seryjnego centrali wentylacyjnej

Przed przystąpieniem do wypełnienia formularza, prosimy o przygotowanie informacji, które będą niezbędne do jego wypełnienia tj. modelu centrali wentylacyjnej oraz jej numeru seryjnego.

Gdzie znaleźć tabliczkę znamionową/ numer seryjny urządzenia?

Kolorem **czerwonym** oznaczono tabliczkę znamionową.
Kolorem **żółtym** oznaczono metalową blaszkę.



Model oraz numer seryjny, znajdują się na tabliczce znamionowej każdego urządzenia. Numer seryjny można odnaleźć również na mechanicznie wybitej (lub wypalanej laserowo) metalowej blaszce, przynitowanej do ramy każdej z sekcji urządzenia.

Tabliczka znamionowa

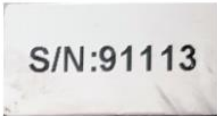
1 Vėd. įrenginys DOMEKT-R-400-F-R1-M5/M5-C6-L/A		komfovent®	
Vardinė įtampa / No. Voltage	230 V AC	EAC	QR code
Vardinis dažnis / Nom. frequency	50-60 Hz		
Maks. srovės stiprumas / Max. current	7.2 A		
2 Pagaminimo data / Manufacturing date: 2019.05.17		CE	www.komfovent.com
3 Užsakymo Nr. / Order No.: M000229556			
Serijs Nr. / Serial No.: 910447		910447	

1. Model urządzenia
2. Data produkcji
3. Numer seryjny

Metalowa blaszka



lub

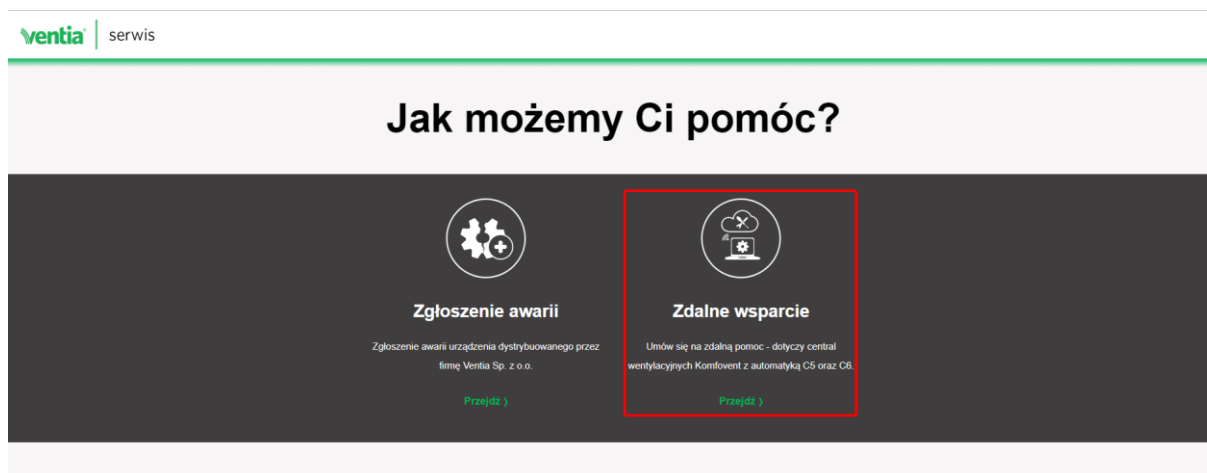


Jeżeli z różnych powodów nie są Państwo w stanie odczytać z tabliczki znamionowej modelu centrali wentylacyjnej, prosimy o przygotowanie samego numeru seryjnego.

1.2 Przesłanie elektronicznego zgłoszenia zdalnego wsparcia

Przejdź na stronę internetową <http://serwis.ventia.pl>, i uzupełnij formularz „Zdalne wsparcie”. **Wypełnij wszystkie pola, w innym wypadku Twoje zgłoszenie nie zostanie przesłane do realizacji.**

W opisie nieprawidłowej pracy urządzenia poza występującymi problemami, możesz również podać proponowany termin połączenia.



Pamiętaj, że pracownicy Ventia Sp. z o.o. świadczą usługę zdalnego wsparcia od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 15:00 oraz, że usługa skierowana jest wyłącznie do posiadaczy central wentylacyjnych z automatyką C5 oraz C6.

2 Przygotowanie do zdalnego wsparcia

2.1 Ustalenie dogodnego terminu.

Po przesłaniu elektronicznego zgłoszenia, zostanie mu przydzielony unikalny numer oraz link do strony jego monitorowania – otrzymasz go mailem na podany w zgłoszeniu adres e-mail, następnie pracownik Ventia skontaktuje się z Tobą celem ustalenia dogodnego terminu przeprowadzenia wsparcia.

Możesz również skontaktować się z nami wykorzystując dane podane na Twojej stronie monitorowania.

The screenshot shows the 'Monitorowanie zgłoszenia' (Report Monitoring) page. At the top, the report number '#0101/10/2019' is highlighted with a red box and labeled 'Unikalny numer zgłoszenia' (Unique report number). Below this, the user is greeted as 'Witaj Łukasz,' and a message states they will be informed via email of any changes. The 'STATUS ZGŁOSZENIA' (Report Status) section shows two entries for 09.10.2019: 'Potwierdzone i przyjęte do realizacji' (Confirmed and accepted for implementation) and 'Przyjęte - wymaga potwierdzenia' (Accepted - requires confirmation). The 'OPIS ZGŁOSZENIA' (Report Description) section mentions a problem with the recuperation function on the display. The 'KONTAKT' (Contact) section, also highlighted with a red box and labeled 'Dane kontaktowe' (Contact data), provides the email 'serwis@ventia.pl', phone number '+48 22) 841 11 65', and operating hours 'Pracujemy w godzinach 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku.'

2.2 Przygotowanie do połączenia.

Do przeprowadzenia zdalnego wsparcia niezbędne są:

- komputer z dostępem do Internetu;
- przewód internetowy (ethernet'owy), nie „crossowany”, ośmiożyłowy, zakończony wtyczkami RJ45 (przewód o którym mowa bardzo często dodawany jest przez dostawców łącza internetowego do domowego routera i znajduje się w pudełku po urządzeniu);
- pobranie bezpłatnego oprogramowania do zdalnego wsparcia *UltraViewer*, z oficjalnej strony producenta;
<https://ultraviewer.net/pl/download.html>
 W przypadku urządzeń z systemem MacOS prosimy o wcześniejszy kontakt.
- podpięcie centrali wentylacyjnej do napięcia oraz włączenie bezpieczników (jeżeli występują);

3 Usługa zdalnego wsparcia

3.1 Podłączenie centrali wentylacyjnej do komputera.

Przygotowany wcześniej przewód internetowy należy wpiąć bezpośrednio w dedykowane gniazdo na płycie głównej C5/C6, aby to zrobić należy w zależności od modelu centrali wentylacyjnej:

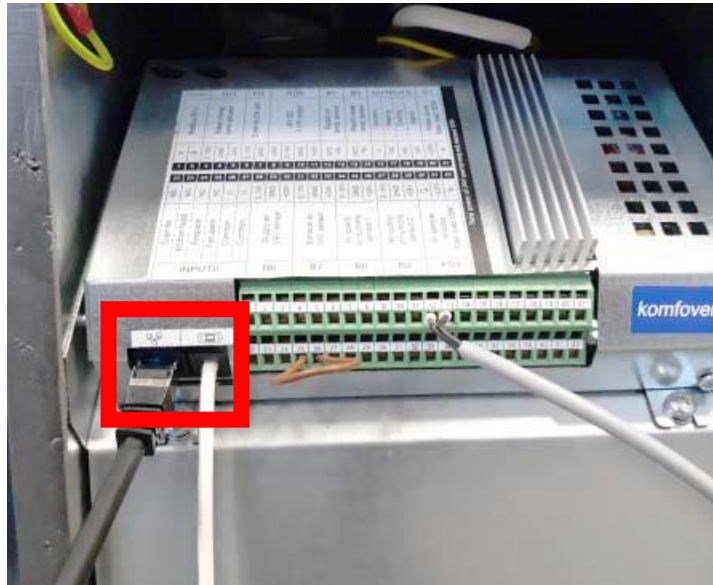
- zdjąć/otworzyć drzwi rewizyjne;
- odkręcić metalową osłonę, która zabezpiecza płytę główną centrali wentylacyjnej, przykład widoczny na *Grafika 3.1*;



Grafika 3.1

Odkręcenie metalowej osłony nie skutkuje utratą gwarancji.

- wpiąć jedną z końcówek przewodu internetowego do dedykowanego portu modułu komunikacyjnego płyty głównej, przykład widoczny na Grafika 3.2;



Grafika 3.2

- wpiąć drugą końcówkę przewodu internetowego do portu karty sieciowej w komputerze, przykład widoczny na Grafika 3.3;



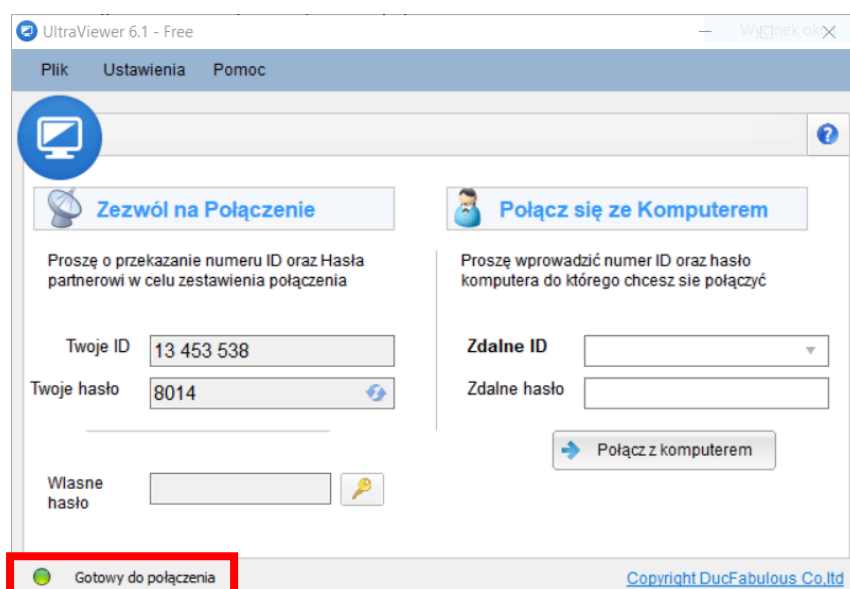
Grafika 3.3

3.2 Przygotowanie i sprawdzenie jakości połączenia

Prosimy upewnić się, że Państwa komputer jest podłączony do napięcia, jeżeli pracują Państwo z wykorzystaniem baterii powinna być w pełni naładowana.

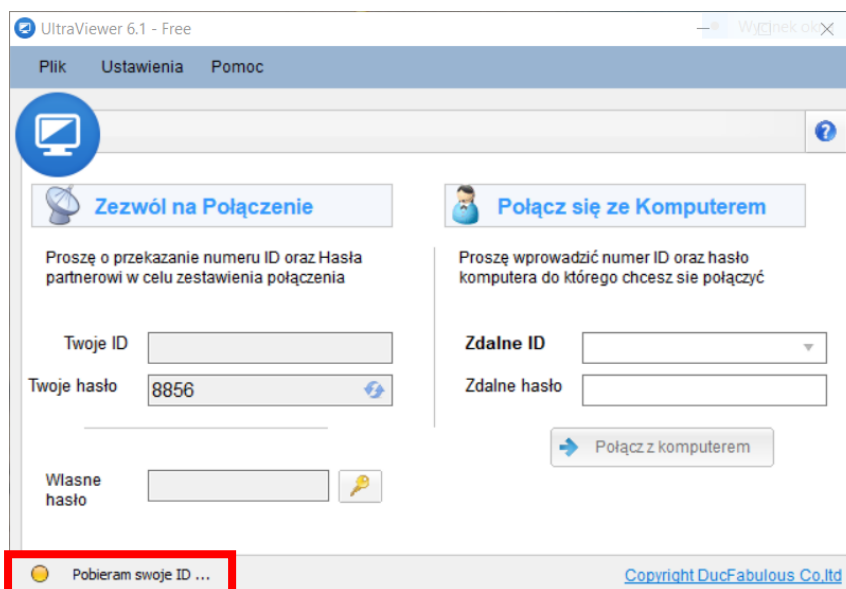
Po uruchomieniu oprogramowania UltraViewer, wyświetli się okno programu jak niżej, w lewym dolnym rogu pokazuje się aktualny status połączenia, nasz pracownik podczas rozmowy telefonicznej poprosi o podanie „Twoje ID” oraz „Twoje hasło” dzięki czemu połączy się zdalne z Państwa komputerem.

- Zielona dioda (Grafika 3.4) – „Gotowy do połączenia”, wszystkie czynności instalacyjne, łącznie z jakością połączenia internetowego są prawidłowe.



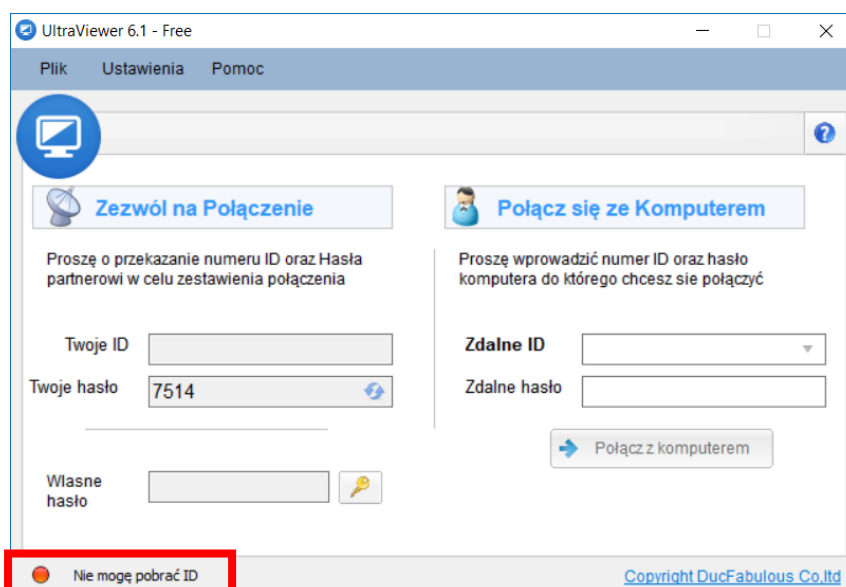
Grafika 3.4

- Pomarańczowa dioda (Grafika 3.5) – „Pobieram swoje ID”, program pobiera ID które zostanie przypisane do danego urządzenia, jeżeli po dłuższym oczekiwaniu ID nie zostanie pobrane należy sprawdzić jakość połączenia internetowego (opisana sytuacja może wystąpić w przypadku udostępnienia połączenia z telefonu komórkowego w zamkniętych pomieszczeniach np. podziemia budynków).



Grafika 3.5

- Czerwona dioda (Grafika 3.6) – „Nie mogę pobrać ID”, prawdopodobnie zostało zerwane połączenie internetowe bądź jego jakość jest zbyt słaba (częsta sytuacji w przypadku udostępnienia połączenia z telefonu komórkowego w zamkniętych pomieszczeniach np. podziemia budynków).



Grafika 3.6

3.3 Kontakt z pracownikiem Ventia Sp. z o.o..

Po wykonaniu czynności opisanych w poprzednich punktach skontaktuj się z pracownikiem Ventia Sp. z o.o., który obsługuje Twoje zgłoszenie w umówionym terminie. **Przeprowadzi on dalszą część procedury związanej ze Zdalnym Wsparciem**

komfovent®



Wyłączny przedstawiciel na terenie Polski

Ventia Sp. z o.o.

ul. Działkowa 121A

02-234 Warszawa

tel. (+48 22) 841 11 65

fax (+48 22) 841 10 98

e-mail: info@ventia.pl

www.ventia.pl