



# Himalalaje

Marek Żelkowski

## bezczelności

Jakiś czas temu Mehmet Ali Agca – zamachowiec, który 13 maja 1981 roku strzelał do Jana Pawła II, zakomunikował światu, że będzie ubiegał się o polskie obywatelstwo. Komentując to oświadczenie, polski minister spraw zagranicznych Radek Sikorski przypomniał serię popularnych dowcipów o... szczycie bezczelności.

Jednak absolutne zuchwalstwo nie jest bynajmniej wyłączną cechą zawodowych morderców. Równie bezczelne potrafią być firmy, które handlują w Polsce sprzętem o wartości kilkudziesięciu tysięcy złotych.

Uroczę wielkopolskie miasteczko leżące nieco z dala od głównych tras komunikacyjnych. Jeśli ktoś szuka pięknych krajobrazów, lasów, jezior oraz świętego spokoju, to zdecydowanie powinien wybrać Wielkopolskę, a potem zapuścić tam korzenie. Beata i Darek tak właśnie zrobili, ale wspomniany już święty spokój nie stał się niestety ich udziałem. Zakup ziemi, a potem projektu domu przebiegły wprawdzie bez większych kłopotów, ale okazało się, że szczęście rzadko kiedy ma charakter permanentny.

### Racjonalny wybór

– Po analizie wszystkich możliwych opcji ogrzewania domu oraz dostarczania ciepłej wody użytkowej, zdecydowaliśmy się na zainstalowanie pompy ciepła – wspomina Darek. – Rozwiązanie to było wprawdzie droższe od pozostałych na etapie inwestycji, ale zachęciły nas niewysokie koszty późniejszej eksploatacji.

– Myślę, że podeszliśmy do problemu dosyć racjonalnie – podkreśla Beata. – Wysłaliśmy zapytania ofertowe do kilkunastu firm zajmujących się instalacją pomp ciepła oraz projektowaniem układów, w których takie urządzenia działają. Zapytanie takie wysłaliśmy również do firmy... Pomińmy może jej nazwę. W każdym razie to jeden z liderów w dziedzinie produkcji i dystrybucji nowoczesnych źródeł ciepła na polskim oraz europejskim rynku. Uznana zagraniczna firma z polskim przedstawicielstwem na południu Polski.

– Zostańmy przy umownej nazwie LIDER – śmieje się Darek. – Od kilkunastu firm otrzymaliśmy oferty cenowe. Natomiast LIDER przesłał nam mail, w którym wskazał jednego ze swoich autoryzowanych przedstawicieli jako adresata zapytania o cenę. Spośród otrzymanych propozycji do dalszego rozpatrzenia wybraliśmy trzy, a wśród nich znalazł się autoryzowany przedstawiciel LIDERA z Mazur, który kombinował, jak rozkręcić interes w Wielkopolsce.

Szlachectwo zobowiązuje, więc ostatecznie oferta firmy reprezentującej LIDERA okazała się najbardziej wszechstronna, korzystna i obiecująca. W dniu 28.07.2006 roku Beata i Darek podpisali zatem umowę. Nim jednak do tego doszło, właściciel przedstawicielstwa, którego ukryjmy pod pseudonimem SZEF, otrzymał niezbędne informacje o wielkości budynku oraz specyfice inwestycji. Pod pojemnym znaczeniowo słowem „specyfika” ukrywa się w tym wypadku zewnętrzny basen oraz konieczność dogrzewania w nim wody w okresie letnim. Pompą ciepła oczywiście!



▲ Wykopana studzienka rozdzielcza

– Załącznikiem do umowy był kosztorys, oferta cenowa z dnia 21.07.2006 roku – wspomina Darek. – Wcześniej SZEFA osobiście obejrzał działkę budowlaną i został poinformowany, że w związku z jej dużą powierzchnią ma całkowitą swobodę działań inwestycyjnych związanych z montażem pompy ciepła.

## Działania SZEFA

Prace budowlane SZEFA rozpoczął w sierpniu 2006 roku. Wówczas to tłum jego pracowników wspomagany potężnymi łyżkami dwóch koparek zainstalował dolne źródło ciepła. Kolektor poziomy z miedzianych rurek rozłożono na powierzchni około 20 arów, na głębokości około 160 cm (6 pętli po 80 m długości). Rurki zostały zasypane ziemią oraz przyłączone do studzienki zbiorczej. Decyzją wszechwładzącego SZEFA została ona umieszczona w odległości około 35 metrów od miejsca, gdzie miała stanąć pompa ciepła. Warto zapamiętać ten fakt, bo to pierwszy z mnóstwa błędów, jakie popełnił właściciel autoryzowanego (sic!) przedstawiciela LIDERA.

– Następnie wykonaliśmy fundamenty, a potem dalsze roboty murarskie, ciesielskie, dekarские – wspomina Beata. – Po zakończeniu wszystkich tych prac na budowie pojawił się ponownie SZEFA z ekipą. Nadszedł bowiem czas rozłożenia ważnych instalacji współpracujących z pompą ciepła, a mianowicie ogrzewania podłogowego i ogrzewania basenu. Wszystkie te prace firma SZEFA wykonała na przełomie kwietnia i maja 2007 roku.

– Właściciel przedstawicielstwa oraz jego pracownicy osobiście rozkładali obie instalacje – zaznacza Darek. – To oni doradzali nam, ile metrów kwadratowych ogrzewania podłogowego należy rozłożyć.

Inwestorzy byli zbudowani profesjonalizmem SZEFA i bez żadnych oporów płacili kolejne zaliczki. Wykonawca miał wolną rękę. Mógł dobrać takie parametry poszczególnych instalacji oraz moc pompy, jakie uznał za stosowne. Nikt nie stawiał mu żadnych ograniczeń finansowych, nie zaniżał metrażu ani nie wprowadzał pseudooszczędności.

– Przeciwnie, SZEFA był przez nas notorycznie, systematycznie oraz wręcz nękaćco pytany, czy zaproponowana przez niego moc pompy ciepła na pewno wystarczy do ogrzania domu, ciepłej wody oraz basenu – wspomina Beata. – I przez cały czas słyszeliśmy, że „będzie tak ciepło, iż będziemy otwierać okna”.

Po wylaniu przez ekipę budowlaną jastrychu, który zakrył rurki ogrzewania podłogowego, autoryzowany przedstawiciel (co w kontekście późniejszych wydarzeń brzmi jak żart) dostarczył na miejsce budowy pompę ciepła wyprodukowaną przez LIDERA o mocy 12 kW. W maju 2007 roku SZEFA i jego ekipa podłączyli wszystkie elementy instalacji, a następnie dokonali jej rozruchu.

– Już wówczas wydało mi się dziwne, że nie otrzymaliśmy druku gwarancji – stwierdza Darek. – Ale nie miałem jeszcze pojęcia o zbliżającym się horrorze i patrzyłem na rzeczywistość

► Przecięta instalacja dolnego źródła



znacznie bardziej optymistycznie. Dopiero wiele miesięcy później dowiedzieliśmy się jeszcze, że SZEFA zataił wówczas przed nami możliwość wyboru serwisu. Okazuje się, że mogliśmy zdecydować się zarówno na producenta pompy, jak i na jego przedstawiciela. Mam wrażenie, iż SZEFA świadomie zataił ową informację. Dlaczego? To jasne! Przecież jak nie wiadomo o co chodzi, to chodzi o... pieniądze. A przecież żal byłoby stracić tak dobrego, terminowego płatnika, więc po prostu zapomniał nam powiedzieć.

W połowie czerwca 2007 roku pracownicy SZEFA posadovili nieckę basenu oraz wykonali ocieplenie jego ścian styropianem. Ich dziełem była również instalacja filtrująca wodę oraz instalacja odpowiedzialna za jej ogrzewanie we współpracy z pompą ciepła.

– To SZEFA zaproponował taki właśnie sposób kontroli temperatury wody w basenie – wspomina Beata. – On kupił wymiennik ciepła. W żadnym momencie nawet nie zająknął się, że nie jest pewny, czy wykombinowane przez niego rozwiązanie będzie naprawdę działało. A tymczasem świetny pomysł SZEFA wyeksploatował dolne źródło ciepła, czego efektem był brak energii na zimę. Ale nie wyprzedzajmy wypadków.

## Awaria goni awarię

W czerwcu 2007 roku, a więc zaledwie po miesiącu niezbyt intensywnej pracy, pojawiła się pierwsza bardzo poważna usterka. Sterowanie pompy ciepła ustawione było wówczas na program osuszania posadzki. Na ciekłokrystalicznym ekraniku urządzenia pojawił się komunikat o: „błędzie krytycznym, uniemożliwiającym pracę” i wspaniała machina LIDERA zamieniła się w niedziałające metalowe pudło. W domu

nie zrobiło się wprawdzie zimno, ale była to zasługa czerwcowego słońca świecącego za oknami. Niestety ciepła woda stała się dla domowników nieosiągalnym luksusem. Choć właściwie... Każdy rasowy turysta wie, że myć się można przecież w zimnej wodzie albo ostatecznie zagrzać ją sobie w czajniku. Rzecz jednak w tym, iż ów wspomniany turysta na ogół nie funduje sobie urządzenia za kilkadziesiąt tysięcy, które jak za dotknięciem czarodziejskiej różdżki przemienia się z cudu techniki w kupę martwego żelastwa.

**„ Już wówczas wydało mi się dziwne, że nie otrzymaliśmy druku gwarancji. Ale nie miałem jeszcze pojęcia o zbliżającym się horrorze i patrzyłem na rzeczywistość znacznie bardziej optymistycznie „**

– Natychmiast poinformowaliśmy telefonicznie SZEFA o usterce – podkreśla Darek. – Już wówczas sielanka definitywnie się skończyła, bo przyjechał dopiero po kilku dniach i po wielu prośbach. A nam naiwnym wydawało się, że jak kupujemy u kogoś urządzenie w cenie średniej klasy samochodu, to możemy liczyć na kompleksową i szybką obsługę w ramach serwisu. W końcu SZEFA się zlitował. Przyjechał i wymienił serce pompy ciepła, a więc elektroniczny sterownik, który zawiaduje pracą urządzenia – temperaturą ogrzewania, produkcją ciepłej wody i dogrzewaniem basenu w zależności od temperatury zewnętrznej.

W sierpniu 2007 roku okazało się, że miesiąc bez awarii jest miesiącem straconym i w ramach rekompensaty za spokojny lipiec, „walnął” kompresor pompy ciepła. Właściwie trudno o poważniejszą awarię!

– SZEFA został natychmiast poinformowany o awarii – wspomina Beata. – Jednak mimo naszej prośby o szybką naprawę... Musieliśmy dzwonić kilkanaście razy, zanim udało się nam ubłagać go o przyjazd. Przez kilka dni nie odbierał po prostu telefonu. Jakże przydatna okazuje się dla biznesmenów identyfikacja numeru! W końcu jednak kompresor został wymieniony na nowy.

A już w listopadzie... odgłosy wydawane przez pompę ciepła w czasie pracy zaczęły przypominać warkot traktora, a nie ciche mruczenie lodówki. Sen w domu Beaty i Darka stał się, mówiąc delikatnie... problematyczny.



▲ Wyrwane rury instalacji dolnego źródła

Ponadto domownicy mieli nieodparte wrażenie, że ich wspaniałe urządzenie, które LIDER reklamował jako jedno z najlepszych na rynku, dostało kompletnego kota, czyli ujmując rzecz lapidarnie – sfiksowało. Pompa pracowała prawie 24 godziny na dobę, chociaż temperatura na zewnątrz nie spadała w jakiś dramatyczny sposób. Po kilku dniach nieustannych próśb pojawił się SZEFA i z miną nieomylnego guru dokonał nowych ustawień instalacji. Już wówczas Beata i Darek, którzy zaczęli się intensywnie doksztalcać w dziedzinie pomp ciepła, zaczęli podejrzewać, że egzemplarz zamontowany w ich domu ma zbyt małą moc, ale przecież nie mogli dyskutować z wszechwiedzącym SZEFA! Pewności nabrali w grudniu, kiedy w czasie minusowych temperatur pompa nie była w stanie ogrzać domu nawet do temperatury 15 stopni.

– Wielokrotnie informowaliśmy o tym problemie, ale SZEFA jakoś nie miał zamiaru się do nas pofatygować. Nie odbierał też telefonów, a jeśli już odebrał, to wyłącznie z numeru, którego nie kojarzył z naszymi osobami. Zaczęliśmy się mu interes, bo będzie bał się zniszczyć słuchawkę – mówi z kpina w głosie Darek. – W końcu zadzwoniliśmy do centrali, czyli do firmy, którą nazywamy umownie LIDEREM. Zgłosiliśmy im nasz problem, a oni w przypływie szczerości lub w porywie sadyzmu poinformowali nas, że nie jesteśmy jedynymi klientami, którzy mają problem z instalacją wykonaną przez SZEFA. Stwierdzili również, iż w związku z tym zerwali współpracę, ergo przestał on być ich autoryzowanym partnerem. Wtedy też dowiedzieliśmy się o opcji wyboru serwisu bezpośrednio u LIDERA, a nie wykonawcy instalacji.

Między świętami a Nowym Rokiem, w domu Beaty i Darka pojawił się przedstawiciel LIDERA, który wykonał pomiary oraz przeprowadził kontrolę całej instalacji. Wizja lokalna... bo chyba tak należy określić wizytę w miejscu technicznej zbrodni dokonanej przez SZEFA! Zatem wizja lokalna zakończyła

się wydaniem opinii na temat kompletnej wadliwości instalacji. W międzyczasie LIDER mailem skontaktował się z SZEFA i nakazał mu naprawę błędów w zakresie umowy serwisowej. Tymczasem temperatura w domu Beaty i Darka rzadko kiedy przekraczała 12 stopni.

### Pouczająca lektura

Okazuje się, że lektura pism i maili może naprawdę mrozić krew w żyłach. Jest to tym łatwiejsze, jeśli informacje zawierają drastyczne szczegóły. A w pismach LIDERA było ich sporo. Można przeczytać tam między innymi:

*Opinia na podstawie protokołu z oględzin instalacji grzewczej z pompą ciepła typ...*

*Na podstawie protokołu sporządzonego przez autoryzowany serwis stwierdzamy, że zamontowane w domu urządzenie typu... jest urządzeniem o zbyt małej mocy grzewczej do stawianych wymagań:*

- ogrzewanie powierzchni domu (250 m<sup>2</sup>),
- ciepła woda,
- basen w okresie letnim (brak możliwości regeneracji dolnego źródła).

*Wykazano także nieprawidłowości montażowe:*

- odległość studzienki od pompy ciepła znacznie przekracza zalecaną liczbę metrów,
- pomiary temperatury wykazały zbyt małe przegrzanie (2,2 K), co może powodować uszkodzenie kompresora, ponieważ jest to temperatura za niska,
- jeden z rozdzielaczy jest zamontowany niezgodnie z wytycznymi.

*W celu poprawnego działania instalacji grzewczej oraz całego systemu (ciepłej wody użytkowej, podgrzewania basenu), sugeruję zmianę urządzenia na urządzenie odpowiedniej mocy. Informuję, że odpowiedzialność za zwymiarowanie odbioru ciepła i dobór mocy urządzenia oraz konieczność przyjęcia reklamacji zgodnie z umową spoczywa na wykonującym instalację, w tym wypadku firmie... (przedstawicielstwo SZEFA – przyp. red.).*

*Z poważaniem*

*... – kierownik serwisu*



▲ Zniszczone drzewka i rozkopana działka

Równie „mocny” jest mail zamieszczony poniżej. Zaadresowano go do Beaty, która poprosiła LIDERA o wydanie oficjalnej opinii o wadliwości instalacji.

*Szanowna Pani!*

*Odpowiedź, którą dostała Pani od Kierownika Serwisu Pana... jest wiążąca, wyrażająca opinię firmy... na temat instalacji pompy ciepła typu... w Państwa budynku.*

*W mojej opinii zawiera ona wszelkie niezbędne informacje potrzebne do oceny stanu faktycznego. Raport serwisanta, który złożył Państwu wizytę, jest dokumentem wewnętrznym firmy (LIDER – przyp. red.).*

*W aktualnym stanie rzeczy sensownym wyjściem wydaje się jedynie wymiana urządzenia na urządzenie większej mocy oraz wykonanie nowego dolnego źródła.*

*Wstępny szacunek pozwala określić zapotrzebowanie ciepła na poziomie 13,75 kW na potrzeby c.o. oraz 1,25 kW na potrzeby c.w.u. [...]*

*Ponieważ zdaję sobie sprawę z całkowitych kosztów inwestycji, które Państwo poniesiecie, doraźnym rozwiązaniem będzie uzupełnienie niedoboru mocy przez montaż innego źródła ciepła (np. grzałki elektrycznej o mocy ok. 6 kW).*

*Takie rozwiązanie nie zaoferuje Państwu niskich kosztów eksploatacji (65% zapotrzebowania ciepła pokrywa pompa ciepła, 35% – inne źródło ciepła), ale sprawi, że budynek będzie zagrzany do temp. normatywnych.*

*Jeżeli jednak długość przesyłu ani pozycja rozdzielacza nie ulegną zmianie, w krótkim czasie zaowocuje to awarią kompresora (z powodu braku powrotu oleju z instalacji parownika).*

*Wydaje mi się, że rozwiązaniem doraźnym (ale nie najlepszym) będzie wykonanie nowego dolnego źródła oraz uzupełnienie mocy pompy przez inne źródło ciepła.*

*Zapewni to Państwu komfort cieplny, ale niestety nie zagwarantuje niskich kosztów eksploatacji.*

*Z poważaniem*

” W sierpniu 2007 roku okazało się, że miesiąc bez awarii jest miesiącem straconym i w ramach rekompensaty za spokojny lipiec, „walnął” kompresor pompy ciepła ”

Tłumacząc ową „gładką” wypowiedź na język polski... Trzeba stwierdzić krótko i dosadnie – wiemy, że nasz autoryzowany przedstawiciel spartolił robotę, ale nie mamy zamiaru wam pomagać w jego ściganiu. Możemy wam sprzedać nowe urządzenie i skasować nowe pieniądze. Zrobimy to chętnie, a nawet bardzo chętnie. W innym piśmie znajduje się nawet szczegółowa wyce-  
na właściwej instalacji, za którą inwestorzy musieliby wyłożyć około 80 tysięcy złotych. Zważywszy, że wcześniej SZEF (autoryzowany przedstawiciel LIDERA) również skasował od Beaty i Darka kilkadziesiąt tysięcy... Sugestię o nowej instalacji można uznać za wspomniany na początku szczyt bezczelności! A może... pazerności?

### Litościwy SZEF

Siedemnastego stycznia, czyli po prawie dwóch miesiącach od zgłoszenia głośnej pracy pompy oraz po wielokrotnym przekładaniu przyjazdu, SZEF pojawił się u Beaty i Darka, aby dokonać kolejnego ustawienia instalacji. Jakże ciężka jest praca człowieka zajmującego się montażem pomp ciepła! O jakże ciężka! SZEF zdołał przyjechać dopiero wieczorem (o godzinie 20<sup>00</sup>)! A urządzenie okazało się wyjątkowo wredne i nieczułe na los prostego biznesmena. Biedaczysko zakończył pracę dopiero o 1<sup>00</sup> w nocy! Zamontował wówczas między innymi dodatkową grzałkę elektryczną. Wcześniej nie widział takiej potrzeby, chociaż jest to standardowe urządzenie awaryjne. Awaryjne, a nie eksploatacyjne! Ale nie wyprzedzajmy wydarzeń! Noc jest porą zwierzeń oraz szczerych wyznań. SZEF przyznał się więc do większości błędów popełnionych przy wykonywaniu instalacji. Co więcej... Porozumiał się z Beatą i Darkiem, że załatwią problem ugodowo. Podpisali nawet odpowiednią umowę.

– W dniu 19 stycznia, w sobotę nastąpiła kolejna usterka – mówi Beata. – Wewnątrz pompy nastąpił wyciek czynnika roboczego (freon). W całym domu czuć było okropny kwaśny smród. Natychmiast poinformowaliśmy o wszystkim SZEFA, który powiedział nam, że jest w domu na Mazurach i przyjedzie w poniedziałek. Znowu spędziliśmy weekend bez ogrzewania oraz bez ciepłej wody. Zamontowana grzałka oczywiście nie zadziałała. W następnym tygodniu przyjechał SZEF, zlikwidował wyciek i uzupełnił czynnik roboczy.

” W listopadzie odgłosy wydawane przez pompę ciepła w czasie pracy zaczęły przypominać warkot traktora, a nie ciche mruczenie lodówki ”

Wszystkim, którzy zadają sobie w tym momencie pytanie, czy opisywana instalacja z pompą ciepła LIDERA wyczerpała już limit usterek i awarii, śpieszę donieść, że absolutnie nie! Dwudziestego ósmego stycznia ponownie zepsuł się agregat.

– Takie wydarzenie zostało zresztą przewidziane przez przedstawicieli LIDERA, kiedy dokonywali wizji lokalnej – przypomina Darek. – Na szczęście tegoroczna zima była dosyć lekka, a naprawdę niskie temperatury były rzadkością. Dlaczego na szczęście? Ano dlatego, że gdy zgłosiliśmy awarię, to SZEF oświadczył, że musimy poczekać około 2 tygodni na nową część i wymianę. A w ogóle to mamy przecież naprawioną grzałkę. Tymczasem mimo niezbyt niskich temperatur na zewnątrz, wspomniana grzałka dostawała szau, nakręcając licznik prądu do szybkości świetlnych i podnosząc nasz rachunek za prąd w tempie kosmicznym. Zależę się, że niewielu ludzi widziało faktury za energię na takie kwoty, jakie otrzymaliśmy!

Osiemnastego lutego SZEF pojawił się już nie z liczną ekipą, a z jednym pracownikiem. Miał szczerzy zamiar przeniesić studzienkę zbiorczą bliżej domu, a więc bliżej pompy ciepła. Dzięki temu zabiegowi chciał zlikwidować jeden z najpoważniejszych błędów wykonawczych, czyli zbyt długą drogę przesyłania energii z kolektora do pompy ciepła. To

Świetny pomysł SZEFA wyeksploatował dolne źródło ciepła, czego efektem był brak energii na zimę. Ale nie wyprzedzajmy wypadków

„Proces sądowy da nam może poczucie sprawiedliwości, ale nie zmieni faktu, że nasza sytuacja była i jest dramatyczna”

właśnie ta niedoróbka w poważnym stopniu przyczyniała się do kolejnych awarii agregatu.

SZEF najpierw wyrwał z ziemi studzienkę zbiorczą, rozrywając przy okazji rurki wszystkich sześciu pętli dolnego źródła. Później było równie rozrywkowo, bo biznesmen poszedł za ciosem i w ramach radosnej, bez troskiej oraz kompletnie pozbawionej sensu twórczości destrukcyjnej wyrwał jeszcze około trzydziestu metrów dwóch rur doprowadzających czynnik roboczy ze studzienki zbiorczej do pompy ciepła. Dopiero wówczas zorientował się, że nie ma technicznej możliwości wyłuskania z ziemi rurek dolnego źródła ciepła i wstrzymał prace. Dziwne, że dopiero tak późno! Dla Darka (laika w końcu) od początku było jasne, że jeśli nie nastąpi niezłej klasy cud, to nie ma fizycznej możliwości przeniesienia kolektora zakopanego na głębokości niemal dwóch metrów. SZEF nie tracił jednak werwy. Zadeklarował, że wykona kolektor pionowy (własną maszyną-wiertnią) i dostarczy pompę innego rodzaju.

– Na deklaracji się skończyło – stwierdza Beata. – Kiedy poinformowaliśmy SZEFA, że w związku z niezbyt dobrymi doświadczeniami zmieniamy sposób finansowania inwestycji... To znaczy przestajemy przysyłać kolejne zaliczki i czekamy z zapłatą na zakończenie robót... Mistrz instalacji wszelakich rozplynął się w niebycie. Zero kontaktu. Zero dobrej woli. Zostaliśmy zmuszeni do ogrzewania domu i ciepłej wody grzałką elektryczną o mocy 6 kW!!! A jedynym wyjściem z tej paranoicznej sytuacji wydaje się proces sądowy!

„Wiemy, że nasz autoryzowany przedstawiciel spartolił robotę, ale nie mamy zamiaru wam pomagać w jego ściganiu. Możemy wam sprzedać nowe urządzenie i skasować nowe pieniądze”

– Proces sądowy da nam może poczucie sprawiedliwości, ale nie zmieni faktu, że nasza sytuacja była i jest dramatyczna – podkreśla Beata. – To nie jest tak, że mamy nieograniczoną ilość pieniędzy i teraz po zabawie w instalację ogrzewania wesoło bawimy się w sądzie. Przecież nie wiadomo jak cała sprawa się zakończy, kolejny sezon grzewczy przed nami, a my mamy tylko grzałkę pochłaniającą prąd w ekspresowym tempie. Przerażający jest dla nas brak kompetencji na polskim rynku oraz brak poczucia odpowiedzialności producentów zagranicznych za działalność swych przedstawicieli. Razi to szczególnie, jeżeli firma na każdym kroku podkreśla swoje kompetencje. Kiedy interweniowaliśmy w centrali LIDERA, to całkowicie nas zignorowano. Nikt nie pofatygował się z najkrótszą nawet odpowiedzią.

## Beata i Darek nie zniechęcili się do idei korzystania z pompy ciepła w ogóle. Poszukują aktualnie firmy produkującej pompy ciepła i traktującej klientów poważnie

### Pytania

To, że SZEF jest zwykłym hochsztaplerem, wynika z tej historii aż nazbyt dobitnie i właściwie nie ma sensu zadawać mu jakichkolwiek pytań. Pytania warto natomiast skierować do firmy ukrytej w teście pod pseudonimem LIDER. To zabieg celowy, bowiem firma jest znana z przyzwoitej obsługi klienta i nie ma co psuć pracy jej działu marketingu jednostkowym przypadkiem. Chociaż z drugiej strony... może jednak należałoby to zrobić? Trudno jest bowiem zrozumieć, dlaczego LIDER wspiał się na wyżyny zwykłej beczelności i mówiąc językiem prostym, ale dobrze przyswajalnym, olał swojego klienta? Rozumiem, że nie było obowiązku ludzkiego traktowania Beaty i Darka, bo w końcu nie byli nabywcami bezpośrednimi i LIDER nie miał wobec nich żadnych formalnych zobowiązań. Oczywiście! Ale jest jeszcze coś takiego, jak wizerunek firmy. Podobno to rzecz niezwykle cenna! Okazuje się, że nie wszędzie. A przecież z faktu, że LIDER nie musiał, wcale nie wynika, że nie mógł zadbać o klienta. I nawet nie kierowany miłością bliźniego, ale elementarnym instynktem samozachowawczym. W końcu to LIDER wskazał swojego autoryzowanego przedstawiciela! Wydawać

by się mogło, iż nadanie jakiejś firmie autoryzacji jest równoznaczne z przyjęciem odpowiedzialności za jej działania. Okazuje się, że to najwyraźniej tylko złudzenie. LIDER absolutnie się nie poczuwał! I właściwie pojęcia nie mam dlaczego? Rozwiązaniem korzystnym dla wizerunku firmy, byłoby wzięcie odpowiedzialności za brakoróbstwo oraz brak elementarnej wiedzy szanownego autoryzowanego przedstawiciela, pokrycie kosztów napraw i doprowadzenie instalacji do porządku. Z punktu widzenia LIDERA pieniądze byłyby naprawdę niewielkie, a zadowolony klient nie krzywiłby się na dźwięk nazwy producenta. Prawda jest taka, że Beata i Darek mają obecnie jak najgorsze zdanie o LIDERZE i jego znakomitym (podobno) produkcie. Ale czy można się dziwić, skoro psuł się aż tyle

razy? Zresztą rozsierdzony klient, który wydał kilkadziesiąt tysięcy złotych na wadliwą instalację, to bardzo poważny problem. Zbyt często opowiada swoją historię i tym samym zniechęca potencjalnych klientów do produkcji LIDERA! Powtarzam – LIDERA, ale nie idei korzystania z pompy ciepła w ogóle. Beata i Darek są bowiem teraz nie tylko w trakcie procesu z SZEFEEM o zwrot poniesionych nakładów inwestycyjnych i kwot wydanych na pracę nieszczęsnej grzałki... Są też w trakcie poszukiwań firmy produkującej pompy ciepła i traktującej klientów poważniej niż LIDER.

– Warto, żeby każdy inwestor sprawdzał uważnie nie tylko ofertę – podkreśla Darek. – Warto zainteresować się również wszelkimi dokumentami dotyczącymi urzędzenia, form i warunków gwarancji, posiadania przez wykonawcę wdrożonego systemu jakości oraz sytuacją finansową firmy. Ważne jest sprawdzenie nawet kilkunastu działających już urządzeń wykonanych przez firmę i uzyskanie opinii o wykonawcy od wcześniejszych klientów, i... to bardzo ważne – należy dopytać o termin oczekiwania na części zamienne! Może wówczas nikt nie będzie musiał przeżywać takiego koszmaru jak my! ■

JEŻELI UWAŻASZ, ŻE TWOJA HISTORIA RÓWNIEŻ NADAJE SIĘ NA REPORTAŻ, OPISZ JĄ KRÓTKO NA FORUM: [www.budujemydom.pl/forum](http://www.budujemydom.pl/forum)  
LUB NAPISZ NA ADRES [mzelkowski@budujemydom.pl](mailto:mzelkowski@budujemydom.pl) SKONTAKTUJEMY SIĘ Z AUTORAMI WYBRANYCH POSTÓW.