Aplikacja serwisanta

Instrukcja obsługi

Wersja 1.0 · październik 2026

Kalendarz i wizyty, klienci i urządzenia, przypomnienia SMS, oferty online, protokoły, faktury i moduły dodatkowe — krok po kroku.

Dla firm serwisujących klimatyzację, pompy ciepła, kotły, instalacje gazowe i CO, przewody kominowe, uzdatnianie wody i rekuperację.

Wydawca: FIDE-SOFT P.S.A.
ul. Złota 75A lok. 7, 00-819 Warszawa
kontakt@fide-soft.com · +48 570 131 355

Jak korzystać z tej instrukcji

Instrukcja opisuje aplikację w wersji 1.0. Nazwy przycisków i ekranów są **pogrubione** i brzmią tak jak w aplikacji. Ścieżki zapisujemy tak: Menu → Ustawienia → Moduły — otwórz menu, dotknij **Ustawienia**, potem **Moduły**.

Aplikacja ma **podstawę**, która działa zawsze: kalendarz i wizyty, klienci i urządzenia, przypomnienia o serwisie i SMS do klientów. Pozostałe części to **moduły opcjonalne**. Włącza je i wyłącza właściciel firmy w Menu → Ustawienia → Moduły. Wyłączony moduł znika z menu, przycisku **Dodaj**, pulpitu, ekranu wizyty i pomocy. Jego dane zostają i wracają po ponownym włączeniu. Jeśli czegoś opisanego tutaj nie widzisz, sprawdź, czy moduł jest włączony.

Część ustawień widzi tylko **właściciel** (dane firmy, zespół, moduły, faktury, plan). Technik (rola **Serwisant**) pracuje na wizytach, klientach, ofertach, protokołach i zgłoszeniach.

> **Wskazówka**
> Ramki **Wskazówka** podpowiadają, jak zrobić coś szybciej. Ramki **Uwaga** opisują sytuacje, w których łatwo o pomyłkę albo coś działa inaczej, niż można się spodziewać.

Zrzuty ekranu pochodzą z konta z danymi przykładowymi. Nazwy firm, osób i adresy są zmyślone.

Spis treści

Jak korzystać z tej instrukcji 2

1 Pierwsze kroki 5

1.1 Konto i logowanie . . . 5
1.2 Kreator firmy . . . 5
1.3 Import klientów . . . 6
1.4 Okres próbny . . . 7
1.5 Pulpit, menu i przycisk Dodaj . . . 8

2 Podstawa: wizyty, klienci, przypomnienia 9

2.1 Kalendarz . . . 9
2.2 Dodawanie wizyty . . . 10
2.3 Potwierdzanie wizyty . . . 10
2.4 Wizyta na miejscu . . . 11
2.5 Klienci . . . 13
2.6 Urządzenia . . . 13
2.7 Planowanie przeglądów . . . 15
2.8 Przypomnienia i SMS . . . 16

3 Moduły opcjonalne 20

3.1 Oferty . . . 20
3.2 Faktury . . . 24
3.3 Protokoły cyfrowe . . . 26
3.4 Zgłoszenia awarii i dyżury . . . 29
3.5 Montaże . . . 31
3.6 Umowy serwisowe . . . 32
3.7 Czas pracy . . . 33
3.8 Raporty . . . 33
3.9 Checklisty wizyt . . . 33
3.10 Autoryzacje producentów . . . 34

4 Zespół i ustawienia 35

4.1 Zespół i role . . . 35
4.2 Ustawienia . . . 35

5 Abonament i płatności 38

5.1 Plany . . . 38
5.2 Pakiety SMS . . . 39
5.3 Zarządzanie subskrypcją . . . 39
5.4 Gdy plan wygaśnie . . . 40

6 Strony dla klienta 41

6.1 Oferta . . . 41
6.2 Rezerwacja terminu . . . 41
6.3 Formularz zgłoszenia awarii . . . 41
6.4 Portal klienta . . . 42
6.5 Umowa serwisowa . . . 42

7 Pytania i problemy 43

7.1 Logowanie i konto . . . 43
7.2 SMS . . . 43
7.3 Wizyty i protokoły . . . 43
7.4 Faktury . . . 44
7.5 Plan i płatności . . . 44
7.6 Kontakt . . . 45

ROZDZIAŁ 1

Pierwsze kroki

Aplikacja działa na telefonie, tablecie i komputerze. To samo konto i te same dane masz na każdym urządzeniu. Zmiany zrobione bez zasięgu zapisują się w telefonie i wysyłają same, gdy wróci sieć.

1.1 Konto i logowanie

Na ekranie **Zaloguj się lub załóż konto** masz trzy sposoby:

- **Kontynuuj z Apple** — gdy przycisk jest na ekranie logowania.
- **Kontynuuj z Google** — na każdym urządzeniu.
- E-mail i hasło: wpisz **E-mail** i **Hasło**, dotknij **Dalej**.

Nie ma osobnego ekranu rejestracji. Jeśli konta z tym adresem jeszcze nie ma, **Dalej** zakłada je od razu z wpisanym hasłem (co najmniej 6 znaków). Na adres przyjdzie link weryfikacyjny.

> **Uwaga**
> Dopóki nie klikniesz linku z e-maila, na górze ekranu widać pasek **Potwierdź e-mail**. Bez potwierdzenia nie wyślesz SMS i nie dołączysz do zespołu. Po kliknięciu linku dotknij **Już potwierdziłem**. Link wyślesz jeszcze raz przyciskiem **Wyślij ponownie**.

Nie pamiętam hasła

1. Wpisz swój adres w polu **E-mail**.
2. Dotknij **Nie pamiętam hasła**.
3. Otwórz e-mail z linkiem i ustaw nowe hasło.

Bez wpisanego adresu aplikacja poprosi o jego podanie. Konto założone przez Google lub Apple nie ma hasła w aplikacji — loguj się tym samym przyciskiem co za pierwszym razem.

1.2 Kreator firmy

Po pierwszym logowaniu zobaczysz trzy ekrany powitalne (**Dalej**, **Pomiń**, na ostatnim **Zaczynamy**), a potem kreator **Krok 1 z 4**. Przyciskiem **Wstecz** (na Androidzie także systemowym przyciskiem wstecz) wrócisz do poprzedniego kroku. Menu z trzema kropkami w prawym górnym rogu pozwala się wylogować albo usunąć konto, zanim firma powstanie.

Krok 1. Twoja firma

Wpisz **NIP** i dotknij **Pobierz dane po NIP**. Aplikacja uzupełni **Nazwa firmy** i **Adres** z rejestru Ministerstwa Finansów (biała lista podatników VAT). Gdy rejestr nie odpowiada albo firmy w nim nie ma, wpisz dane ręcznie. Nazwa firmy jest wymagana.

Krok 2. Czego chcesz używać?

Wybierasz gotowy zestaw. Zmienisz go w każdej chwili w Menu → Ustawienia → Moduły.

Zestaw	Co zawiera
Kalendarz i przypomnienia	Kalendarz wizyt, klienci z urządzeniami, SMS przed wizytą i przeglądem.
Oferty i wizyty (Polecany)	Kalendarz, klienci, przypomnienia SMS i oferty, które klient akceptuje pod linkiem.
Oferty, wizyty i faktury	Kalendarz, klienci, przypomnienia SMS, oferty i faktury z Twojego programu do faktur.
Pełny serwis	Oferty, faktury, protokoły cyfrowe, zgłoszenia awarii, umowy serwisowe, montaże.

Pod zestawami:

- **Pracujesz sam czy z zespołem?** — **Sam** albo **Z zespołem**. Przy **Z zespołem** zestaw **Pełny serwis** dostaje też **Czas pracy** i **Raporty**.
- **Dostosuj moduły** — przełączniki pojedynczych modułów (opis każdego w rozdziale 3).
- **Typy urządzeń** (opcjonalnie) — zaznacz, czym się zajmujesz: **Klimatyzacja i pompy ciepła**, **Kotły i instalacje CO**, **Gaz i kominy**, **Uzdatnianie wody**, **Rekuperacja**, **Montaże instalacji**. Te typy urządzeń i szablony protokołów pokażą się na górze list. Niczego nie ukrywają.

Numery certyfikatów F-gaz i świadectw G3 wpiszesz po założeniu firmy w Menu → Ustawienia → Dane firmy → Uprawnienia i certyfikaty.

Krok 3. Podsumowanie

Sprawdź listę i zaznacz oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem, Polityką prywatności i Umową powierzenia przetwarzania danych. Bez tego **Załóż firmę** jest nieaktywne. Zgody marketingowe i statystyki użycia są dobrowolne i domyślnie odznaczone.

Krok 4. Klienci

Firma jest założona. Możesz od razu zaimportować klientów (następny podrozdział) albo dotknąć **Później**.

1.3 Import klientów

Import uruchomisz w kroku 4 kreatora albo później: Klienci → Importuj.

Z kontaktów telefonu

Tylko w aplikacji na telefonie. Wybierz **Importuj z kontaktów**, pozwól na dostęp do kontaktów, zaznacz osoby i dotknij **Importuj (N)**. Osoby, których numer już jest w klientach, są wyszarzone (**Już w klientach**). Kontakty bez telefonu i e-maila są pomijane.

Z pliku CSV lub Excel

Wybierz **Importuj z pliku CSV**. Plik z Excela zapisz jako CSV. Aplikacja sama rozpozna separator (przecinek, średnik, tabulator) i kodowanie (UTF-8 albo Windows-1250).

Rozpoznawane nagłówki kolumn (wielkość liter i polskie znaki nie mają znaczenia): *nazwa* albo *imię* i *nazwisko*, *telefon*, *email*, *ulica* lub *adres*, *kod pocztowy*, *miasto*, *NIP*. Plik bez nagłówków czytany jest w kolejności: nazwa, telefon, e-mail, ulica, kod, miasto. Klient z 10-cyfrowym NIP-em zapisuje się jako firma.

Przed zapisem zobaczysz listę **Import klientów** z liczbą pominiętych duplikatów (ten sam numer telefonu). Odznacz, kogo nie chcesz, i dotknij **Importuj (N)**.

> **Uwaga**
> Zaimportowani klienci nie mają zgody na SMS. Zgodę **SMS transakcyjne** zaznacz w karcie klienta, gdy ją od niego masz. Bez niej klient nie dostanie przypomnień ani potwierdzeń.

1.4 Okres próbny

Nowa firma ma 14 dni bez opłat i 20 SMS na start. SMS-y na start dostajesz po potwierdzeniu adresu e-mail. W okresie próbnym:

- zespół może mieć do 5 osób,
- dziennie wyślesz najwyżej 20 SMS.

Okres próbny przysługuje raz na adres e-mail i NIP. Po 14 dniach wybierz plan (rozdział 5). Bez planu aplikacja działa tylko w trybie podglądu.

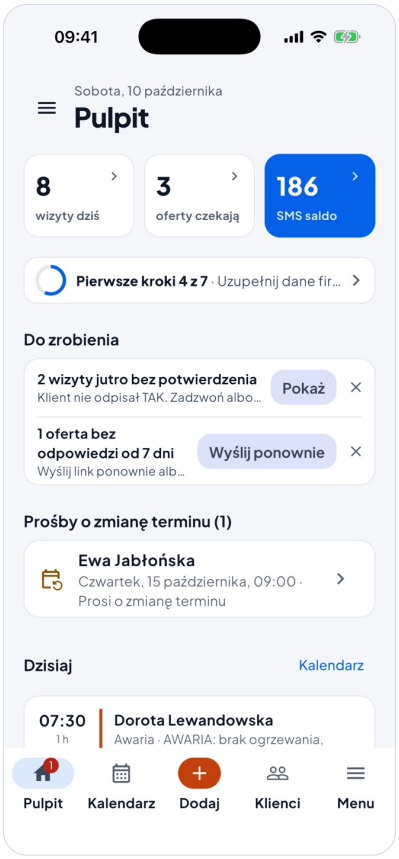
1.5 Pulpit, menu i przycisk Dodaj

Pulpit pokazuje liczby na dziś (wizyty, oferty czekające na odpowiedź, saldo SMS), listę **Pierwsze kroki**, sekcję **Do zrobienia** (np. wizyty jutro bez potwierdzenia, oferty bez odpowiedzi), prośby klientów o zmianę terminu i wizyty na dziś.

Dolny pasek właściciela: **Pulpit**, **Kalendarz**, **Dodaj**, **Klienci**, **Menu**. Technik ma **Dziś**, **Kalendarz**, **Skanuj**, **Klienci**, **Menu**.

Dodaj otwiera: **Nowa oferta**, **Nowe zgłoszenie awarii**, **Nowa wizyta**, **Nowy montaż**, **Nowy protokół**, **Skanuj dokument**. Pozycje wyłączonych modułów nie są pokazywane.

Menu otworzysz przyciskiem **Menu** albo ikoną z trzema kreskami u góry. Moduły są w grupach **Praca** i **Firma**. Liczba przy pozycji pokazuje, co w niej czeka; pomarańczowa wymaga reakcji. Na dole menu są **Ustawienia** i **Pomoc**. Na górze menu jest nazwa firmy — po jej dotknięciu właściciel przejdzie do **Pakiety SMS i plan**.



Pulpit właściciela

Pierwsze kroki

Lista na pulpicie prowadzi przez ustawienie firmy: **Uzupełnij dane firmy i logo**, **Dodaj klienta i urządzenie z datą następnego przeglądu**, **Włącz przypomnienia SMS**, **Ustaw cennik usług** (przy włączonych Ofertach), **Wybierz szablony protokołów dla swoich branż**, **Zaproś technika**, **Pierwsza wizyta: protokół PDF**, **Wyślij pierwszą ofertę**. Kroki wyłączonych modułów nie pojawiają się. Listę schowasz przyciskiem **Ukryj listę**, a przywrócisz w Menu → Pomoc → Pokaż listę Pierwsze kroki.

Wskazówki na ekranach i Pomoc

Przy pierwszym wejściu na ekran zobaczysz krótki samouczek: podświetlone przyciski z jednym zdaniem opisu (**Dalej**, **Pomiń**, **Gotowe**). **Pomiń porady** w przewodniku po pulpicie wyłącza od razu wszystkie samouczki ekranów. Ikona **?** u góry ekranu ma przycisk **Samouczek**, który go powtarza. Menu → Pomoc zbiera instrukcje krok po kroku, przycisk **Pokaż samouczki ponownie**, link do tej instrukcji (**Instrukcja obsługi (PDF)**) i kontakt z nami.

ROZDZIAŁ 2

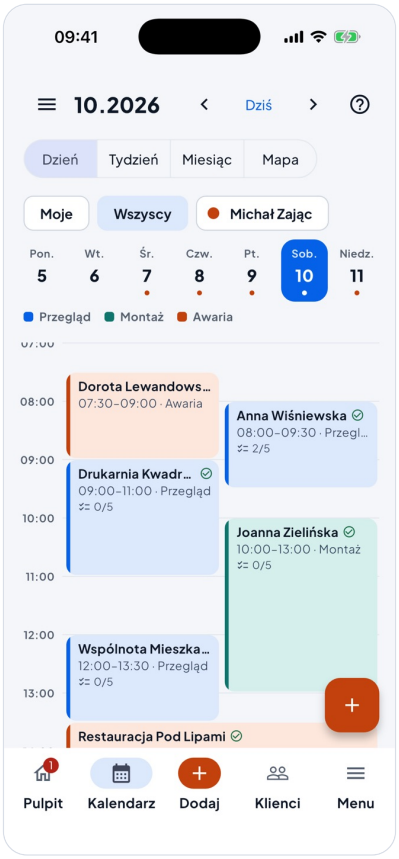
Podstawa: wizyty, klienci, przypomnienia

Te części działają zawsze, w każdym zestawie: kalendarz i wizyty, klienci i urządzenia, przypomnienia o serwisie, SMS do klientów i planowanie przeglądów.

2.1 Kalendarz

Kalendarz ma cztery widoki: **Dzień**, **Tydzień**, **Miesiąc** i **Mapa**. Na telefonie domyślny jest **Dzień**, na tablecie i komputerze **Tydzień**. **Dziś** wraca do bieżącego dnia, strzałki przesuwają okres.

- **Moje** pokazuje tylko Twoje wizyty, **Wszyscy** cały zespół. Chipy z nazwiskami zawężają kalendarz do jednego technika. Przy oddziałach są też chipy regionów.
- Kolor paska oznacza typ wizyty: **Przegląd**, **Montaż**, **Awaria**.
- **Mapa** pokazuje wizyty wybranego dnia, **Trasa dnia w Google Maps** i **Nawiguj**.
- Na tablecie w widoku **Tydzień** przeciągniesz wizytę na inny dzień.



Widok Dzień

Statusy wizyty

Status	Co znaczy
Czeka na potwierdzenie	Wizyta zapisana, klient jeszcze nie potwierdził.
Potwierdzone SMS / telefonicznie / osobiście	Klient odpisał TAK albo potwierdziłeś ręcznie.
Klient prosi o zmianę	Klient odpisał ZMIANA albo zaproponował inny termin.
W trakcie	Technik dotknął **Rozpocznij**.
Zakończona	Wizyta zamknięta.
Odwołana	Wizyta odwołana z menu wizyty (**Odwołaj wizytę**, po potwierdzeniu).

2.2 Dodawanie wizyty

Kalendarz → + albo Dodaj → Nowa wizyta. W widoku **Dzień** możesz też dotknąć wolną godzinę.

1. **Klient** — **Wybierz klienta** albo **Nowy klient**.
2. **Urządzenia** — zaznacz urządzenia klienta, których dotyczy wizyta, albo **Dodaj urządzenie**.
3. **Typ** — **Przegląd**, **Montaż**, **Awaria**, **Uruchomienie**, **Kontrola szczelności**, **Oględziny**, **Odbiór**.
4. **Termin** — data, godzina i **Czas trwania** (od 30 min do 8 h, domyślnie 2 h).
5. **Technicy** — gdy w zespole jest więcej osób.
6. **Adres** (uzupełnia się z karty klienta), **Tytuł**, **Notatki**.
7. **Zapisz**.

Po zapisie klient z numerem telefonu i zgodą na SMS dostaje SMS z prośbą o potwierdzenie, jeśli reguła **Potwierdzenie rezerwacji** jest włączona (2.8). Wizyt cyklicznych nie ma — kolejne przeglądy planuje się z daty następnego serwisu (2.4.3).

Przeniesienie wizyty

Otwórz wizytę, dotknij ikony ołówka i zmień datę lub godzinę. Po zmianie aplikacja zapyta, czy wysłać klientowi SMS o nowym terminie (**Wyślij klientowi SMS o nowym terminie?**). Klient odpisze TAK albo ZMIANA.

2.3 Potwierdzanie wizyty

Klient odpowiada na SMS:

- **TAK** (także T, OK, POTWIERDZAM) — status **Potwierdzone SMS**.
- **ZMIANA** (także NIE, INNY) — status **Klient prosi o zmianę**. Technik wizyty dostaje powiadomienie. Co dalej, zależy od zasady zmiany terminu (2.8.4).

Gdy klient potwierdzi przez telefon albo na miejscu, na ekranie wizyty dotknij **Potwierdź ręcznie**, wybierz **Telefonicznie**, **Osobiście** albo **Inaczej** i dotknij **Potwierdź**. Pomyłkę odwrócisz przyciskiem **Cofnij potwierdzenie**.

Jeśli SMS z prośbą o potwierdzenie jeszcze nie wyszedł, na wizycie jest przycisk **Poproś klienta**

o potwierdzenie (SMS). Pod nim widać status: wysłany, czeka na odpowiedź, nie dostarczony (wtedy zadzwoń) albo brak numeru lub zgody.

> **Wskazówka**
> Na pulpicie w **Do zrobienia** pojawia się „wizyty jutro bez potwierdzenia". **Pokaż** otwiera te wizyty — zadzwoń i potwierdź ręcznie.

2.4 Wizyta na miejscu

Ekran wizyty ma dwa układy.

2.4.1 Szybka wizyta

Szybką wizytę widzi każdy technik, a także właściciel, gdy firma dokumentuje wizyty **Na papierze producenta** albo **Różnie** (Ustawienia → Moduły → Dokumentowanie wizyt). Właściciel ma pełny ekran pod **Szczegóły**.

Na górze są klient, adres i telefon oraz przyciski **Trasa** (nawigacja), **Zadzwoń** i **SMS**. Niżej cztery kroki:

1. **Rozpocznij** — wizyta przechodzi w **W trakcie**.
2. **Zdjęcie karty producenta** — od razu otwiera skaner. Możesz zrobić kilka stron. Skan zapisuje się jako dokument wizyty. Bez internetu plik czeka w telefonie i wyśle się sam.
3. **Podpis klienta** — opcjonalnie. Bez internetu podpis zapisuje się w telefonie (**Podpis zapisany — wyślemy po połączeniu**).
4. **Zakończ wizytę** — aktywne po rozpoczęciu.

Przy włączonych protokołach cyfrowych technik ma też przycisk **Protokół cyfrowy**.

Zakończ wizytę otwiera okno **Zakończyć wizytę?** z przełącznikami:

- **Wyślij klientowi podsumowanie** — e-mail lub SMS (pod spodem widać, dokąd, albo dlaczego nie można wysłać),
- **Przegląd *urządzenie*: data** — osobno dla każdego urządzenia wizyty, domyślnie za 12 miesięcy (szczegóły w 2.4.3),
- **Zamknij zgłoszenie …** — gdy wizyta jest ze zgłoszenia awarii,
- **Do zafakturowania** — tylko u właściciela; wyłączone oznacza „Bez faktury". Technik tego przełącznika nie widzi, wizyta trafia do **Do zafakturowania**.

Ustawienia domyślne zatwierdzasz jednym dotknięciem **Zakończ**. Potem na dole ekranu przez kilka sekund widać **Wizyta zakończona** z przyciskiem **Cofnij** (u właściciela po zamknięciu okna **Co dalej?**). Cofnięcie przywraca status wizyty i daty następnego serwisu oraz usuwa przypomnienia dodane przy zakończeniu.

2.4.2 Pełny ekran wizyty

Przycisk na dole ekranu prowadzi przez kolejne kroki: **Rozpocznij** → **Wypełnij protokół** → **Zakończ wizytę** → **Co dalej?**. Krok protokołu jest pomijany przy oględzinach i wtedy, gdy do wizyty dołączono skan protokołu producenta lub karty gwarancyjnej.

Na ekranie wizyty znajdziesz kolejno: datę i status, klienta (**Trasa**, **Zadzwoń**, **SMS**), potwierdzenie SMS, licznik czasu pracy (moduł Czas pracy), mapę, notatki, **Urządzenia**, **Checklista**, **Protokoły**, **Dokumenty** (**Skanuj**), **Zdjęcia** (**Aparat** lub **Galeria**) i **Podpis klienta**.

Podpis złożony w protokole przechodzi do wizyty i odwrotnie.

Menu z trzema kropkami: **Odwołaj wizytę** (z potwierdzeniem), **Przywróć**, **Link do zmiany terminu**, **Pozycje do faktury**, **Wystaw fakturę** (moduł Faktury), **Zlecenie serwisowe**, **Karta gwarancyjna montażu**, **Usuń**.

2.4.3 Zakończenie i następny przegląd

Po każdej wizycie aplikacja proponuje następny przegląd: w Szybkiej wizycie w oknie **Zakończyć wizytę?**, na pełnym ekranie wizyty na górze okna **Co dalej?**.

- Każde urządzenie wizyty ma wiersz **Przegląd *urządzenie*: data**. Domyślnie to dzień wizyty plus interwał urządzenia (zwykle 12 miesięcy). Przełącznik jest włączony po każdej wizycie, a wyłączony (ale widoczny) tylko po oględzinach.
- Jeśli urządzenie ma już późniejszy termin (np. ustawiony na ekranie **Protokół gotowy**), wiersz pokazuje ten termin z dopiskiem **bez zmian**.
- Dotknięcie daty (**zmień**) daje 6, 12 lub 24 miesiące albo **Wybierz datę**.
- Wizyta bez urządzeń ma wiersz **Przypomnienie o przeglądzie: data** (za 12 miesięcy). Powstaje z niego przypomnienie „Przegląd" klienta. Gdy klient zgodził się na SMS, dostanie SMS tyle dni przed terminem, ile w regule **Przegląd okresowy** (domyślnie 14; z **Zatwierdzam przed wysyłką** — po Twoim **Wyślij**, 2.8.2). Otwarte, późniejsze przypomnienie „Przegląd" tego klienta zostaje bez zmian.
- Link **Własne przypomnienie** dodaje kolejne przypomnienie (opis niżej).

Na pełnym ekranie wizyty terminy domyślne są zapisane od razu po **Zakończ wizytę**. Zmiany w oknie **Co dalej?** zapisują się po **Gotowe**.

Jeśli wypełniasz protokół, ten sam wybór jest na ekranie **Protokół gotowy** (3.3), razem z przełącznikiem **Przypomnij klientowi SMS-em**. **Własne przypomnienie**: nazwa (np. „Wymiana filtra", „Kontrola po naprawie"), termin (1, 3, 6, 12 miesięcy lub data) i wybór **SMS do klienta** albo **Tylko dla firmy**. SMS z własnego przypomnienia wychodzi 3 dni przed terminem o 9:00. Nazwa przypomnienia nie trafia do SMS-a — klient dostaje „przypominamy – termin serwisu" z datą.

> **Uwaga**
> Data następnego serwisu urządzenia decyduje o wszystkim, co dzieje się później: SMS **Przegląd okresowy** 14 dni przed terminem i lista **Przeglądy do zaplanowania**. Urządzenie bez daty nie trafi do planowania.

2.4.4 Co dalej?

Właściciel po zakończeniu wizyty widzi okno **Co dalej?**:

- przeglądy urządzeń lub przypomnienie o przeglądzie (tylko na pełnym ekranie wizyty, 2.4.3),
- **Wystaw fakturę** (moduł Faktury) albo **Pozycje do faktury**,
- **Bez faktury** z powodem: **Gwarancja**, **W ramach umowy**, **Inne**,
- **Oznacz jako opłacone** — gdy moduł Faktury jest wyłączony,
- **Zamknij zgłoszenie …**, **Wizyta powrotna (np. po części)** (po naprawie, oględzinach, montażu).

2.4.5 Checklista wizyty

Przy włączonym module **Checklisty wizyt** każda nowa wizyta dostaje listę punktów z typu wizyty i urządzeń: **Przygotowanie (co zabrać)** i **Na miejscu**. Szczegóły w 3.9.

2.4.6 Podsumowanie dla klienta

Gdy w Ustawienia → Moduły jest włączone **Wysyłaj klientowi podsumowanie wizyty**, po zakończeniu klient dostaje e-mail ze skanami i protokołami, a gdy nie ma e-maila — SMS z linkiem do portalu klienta. Na wizycie widać np. **Podsumowanie wysłane 14:02 · e-mail**.

2.5 Klienci

Klienci → +. Wybierz **Osoba** albo **Firma** (dla firmy wpisz **NIP**). Wpisz **Telefon**, **E-mail**, **Ulica i numer**, **Kod**, **Miasto**, opcjonalnie **Oddział** i **Notatki**.

W sekcji **Zgody**:

- **SMS transakcyjne** (przypomnienia, potwierdzenia) — domyślnie włączona przy ręcznym dodaniu klienta,
- **Marketing** — domyślnie wyłączona.

Lista klientów ma wyszukiwarkę (nazwa, miasto, e-mail, telefon). Karta klienta ma przyciski **Zadzwoń**, **SMS** (otwiera aplikację SMS telefonu), **E-mail**, baner **Następny serwis** z przyciskiem **Umów** oraz karty **Urządzenia**, **Historia**, **Dokumenty** i — przy włączonych modułach — **Oferty**, **Umowy**, **Faktury**. W menu karty: **Portal klienta** (6.4), **Nowe zgłoszenie awarii**, **Usuń** (razem z urządzeniami).

2.6 Urządzenia

W karcie klienta dotknij **Dodaj urządzenie**.

1. **Typ** — lista pogrupowana: klimatyzacja i chłodnictwo, wentylacja, gaz i kominy, uzdatnianie wody, ogrzewanie, inne.
2. **Marka**, **Model**, **Nr seryjny**. Ikona kodu przy numerze seryjnym otwiera skaner **Zeskanuj numer**

seryjny: ustaw kod z tabliczki w ramce. Przy słabym świetle włącz latarkę.

3. **Lokalizacja w budynku**, pola danego typu (niżej), **Data montażu**, **Gwarancja do**.
4. **Interwał serwisu** (3, 6, 12, 24 mies.) i **Następny serwis**, na końcu **Notatki**.

Wymagany jest tylko **Typ**. Formularz pokazuje pola, które dotyczą wybranego typu:

- kocioł gazowy: **Rodzaj** (**Kondensacyjny / Tradycyjny**), **Gaz** (gaz ziemny / LPG), **Moc nominalna**, **Komora spalania** (**Otwarta / Zamknięta**), **Ostatnia kontrola gazowa**;
- kocioł olejowy: moc i komora spalania; kocioł stałopalny i na pellet: moc i **Klasa / Ekoprojekt** (stałopalny także paliwo); kocioł elektryczny: tylko moc;
- pompa ciepła: **Rodzaj** (powietrze-woda monoblok / split, gruntowa), **Moc grzewcza**; klimatyzacja: **Moc chłodnicza**, **Jednostki wewnętrzne** (multi split); chłodnictwo: moc chłodnicza;
- rekuperator: **Wydajność nominalna**, **Klasa filtrów**, **Wymiana filtrów co**, **Ostatnia wymiana filtrów**;
- uzdatnianie wody: filtr, stacja i RO — wkłady, **Wymiana wkładów co**, ostatnia wymiana; zmiękczacz i stacja — zużycie soli, zbiornik soli, twardość, złoże, ostatnie uzupełnienie soli i serwis;
- instalacje i przewody kominowe: bez marki i numeru seryjnego; medium i ciśnienie (instalacja CO także liczba obiegów), gaz i ostatnia kontrola (instalacja gazowa), przewody, paliwo palenisk, ostatnia kontrola i czyszczenie (kominy).

Zmiana typu nie kasuje danych: pole ukryte dla nowego typu zachowuje zapisaną wartość, ale nie wpływa na terminy.

W nowym urządzeniu **Następny serwis** wypełnia się sam: data ostatniej kontroli (albo dzisiejsza) plus interwał. Zmiana interwału lub ostatniej kontroli przelicza datę, dopóki nie ustawisz jej ręcznie. Gdy urządzenie zapisane wcześniej nie ma daty, pod polem jest przycisk **Ustaw: *data***. Pod datą (także w karcie urządzenia) jest jedna linia o SMS-ie **Przegląd okresowy**: **Klient dostanie SMS 14 dni przed (*data*)** (z **Zatwierdzam przed wysyłką**: **SMS po Twoim zatwierdzeniu, 14 dni przed (*data*)**) albo powód, dla którego SMS nie wyjdzie, np. **Bez SMS: klient nie ma numeru telefonu**, **… nie wyraził zgody na SMS**, **… automatyczne przypomnienia o przeglądzie są wyłączone (Ustawienia → SMS)**, **… brak salda SMS**.

Urządzenia z czynnikiem chłodniczym (F-gaz)

Dla klimatyzacji, pomp ciepła i chłodnictwa dane czynnika są w zwiniętej sekcji **Czynnik i F-gaz** (otwiera się sama, gdy urządzenie ma już te dane). Rozwiń ją, wybierz **Czynnik** z tabliczki (nic nie jest wybrane z góry; np. R290, R32, R410A, R134a) i wpisz **Ilość czynnika** w kg. Zaznacz **Hermetycznie zamknięte** i **System wykrywania wycieków**, jeśli dotyczy. Linia pod nagłówkiem sekcji od razu pokazuje wynik, np. **R290: bez kontroli szczelności F-gaz** albo **R32, 8 kg = 5,4 t CO_2e: kontrola szczelności co 12 mies., karta CRO** (co 12, 6 albo 3 miesiące; system wykrywania wycieków wydłuża okres dwukrotnie). „Karta CRO" oznacza, że urządzenie wymaga karty w Centralnym Rejestrze Operatorów; wtedy w sekcji pojawia się pole **Nr karty CRO**.

Karta urządzenia

Karta pokazuje dane techniczne w tej samej kolejności co formularz (tylko wypełnione pola), osobno **Czynnik i F-gaz** z linią wyniku, potem **Terminy** i **Historia** wizyt. Datę ustawioną automatycznie po wizycie widać z dopiskiem „(ustawione automatycznie)". Dane zmienisz ikoną ołówka, wizytę dodasz przyciskiem **Wizyta**.

Dane do CRO

Aplikacja nie wysyła danych do CRO — system CRO nie udostępnia takiej możliwości. Ekran **Dane do CRO** (z podglądu protokołu urządzenia z F-gazem albo z terminu CRO) zbiera wszystkie pola w grupach **Operator**, **Urządzenie (karta urządzenia)**, **Czynność**, **Wykonawca**. Przy każdym polu jest przycisk kopiowania, więc przepisanie do CRO to kopiuj-wklej. Na koniec zaznacz **Wpisano do CRO**. Termin na wpis to 15 dni roboczych od wykonania czynności.

Skanowanie dokumentów

W wizycie, protokole lub karcie klienta dotknij **Skanuj** (albo Dodaj → Skanuj dokument). Zrób zdjęcia aparatem lub wybierz z galerii. **Typ dokumentu** jest zaraz pod stronami i jest już podpowiedziany: w wizycie **Karta / protokół producenta**, przy umowie **Umowa**, przy ofercie **Podpisana oferta**, w karcie klienta **Inne**. **Więcej…** pokazuje wszystkie typy, **Nowy typ** dodaje własny. Opcjonalnie wpisz **Tytuł** i **Ważny do**, potem **Zapisz** na dole ekranu. Bez internetu skan czeka w telefonie.

Zdjęcie karty producenta (i inne szybkie skany) zapisuje się od razu. Na dole przez kilka sekund widać **Zapisano: …** z przyciskiem **Zmień** — wybierz inny typ (**Protokół**, **Zlecenie**, **Faktura / paragon**, **Tabliczka znamionowa**, **Karta gwarancyjna**, **Inne**) i opcjonalnie tytuł. Typ i tytuł zapisanego dokumentu zmienisz też później: menu przy dokumencie → **Zmień typ**.

Skan klienta ma pod typem przełącznik **Widoczny dla klienta**: włączony skan klient zobaczy w portalu (6.4). Przełącznik ustawia się sam według typu — włączony dla **Karta / protokół producenta**, **Protokół**, **Karta gwarancyjna**, **Faktura / paragon**, **Umowa** i **Podpisana oferta**, wyłączony dla **Zlecenie**, **Tabliczka znamionowa**, **Inne** i własnych typów — dopóki go nie zmienisz. Pasek szybkiego skanu pokazuje to samo: **Zapisano: … · widoczny dla klienta** albo **· tylko dla firmy**. Później: menu przy dokumencie → **Pokaż klientowi** / **Ukryj przed klientem**; udostępniony dokument ma znacznik **klient widzi**. Skan **tylko dla firmy** nie trafia też do podsumowania wizyty. Pliki firmowe nigdy nie są widoczne dla klienta.

2.7 Planowanie przeglądów

Menu → Przeglądy do zaplanowania. Karta **Do zaplanowania** pokazuje klientów z urządzeniami, którym w wybranym okresie (**30 dni**, **60 dni**, **90 dni**) mija termin przeglądu — także zaległe. Pod przyciskiem **Filtry** zawęzisz listę po rodzaju terminu, typie urządzenia, regionie i techniku. Pusta lista ma przycisk **Pokaż 90 dni**. **Umów** przy kliencie otwiera od razu formularz wizyty.

1. Zaznacz klientów i dotknij **Zaplanuj (N)**.

2. Wpisz **Nazwa planu**, godziny pracy i techników, dotknij **Zaproponuj harmonogram**. Aplikacja rozłoży wizyty na dni robocze według odległości i trasy od bazy technika.
3. W planie przesuniesz wizytę: **Wcześniej**, **Później** albo **Przenieś na inny dzień / technika**.
4. Wybierz jedno z dwóch:
   - **Wpisz do kalendarza** — tworzy wizyty z planu. Klienci dostają SMS **Potwierdzenie rezerwacji**.
   - **Klient wybiera termin** — klienci dostają SMS (lub e-mail) z linkiem do wyboru jednego z 2–3 terminów. Po 3 dniach idzie jedno przypomnienie, link wygasa po 14 dniach.

Klient odpowiada przez telefon

Przy pozycji, która czeka na wybór klienta, jest menu z trzema kropkami:

- **Klient wybrał termin telefonicznie** — wybierz jeden z proponowanych terminów albo **Inny termin…** (dzień, godzina, technik) i dotknij **Wpisz do kalendarza**. Wizyta powstaje tak jak po rezerwacji online, ze statusem **Potwierdzone telefonicznie**. Gdy technik ma wtedy inną wizytę, aplikacja zapyta, czy zapisać mimo to.
- **Klientowi nie pasuje żaden termin** — z opcjonalną notatką. Pozycję możesz potem przenieść i wpisać do kalendarza albo wysłać nowe zaproszenie.
- **Unieważnij zaproszenie** — pozycja wraca do planu.

Po każdej z tych odpowiedzi link klienta przestaje przyjmować rezerwacje, a przypomnienie SMS nie zostanie wysłane. Plany są na karcie **Plany**. Statusy pozycji: **Zaplanowane**, **Wizyta utworzona**, **Czeka na wybór klienta**, **Klient zarezerwował**, **Terminy nie pasują**, **Zaproszenie wygasło**.

2.8 Przypomnienia i SMS

SMS-y wysyła nasz serwer przez bramkę SMS, nie Twój telefon. Każdy SMS zaczyna się nazwą Twojej firmy. Każda wysyłka pobiera SMS z salda firmy. Saldo widać na pulpicie i na górze ekranu SMS.

2.8.1 Automatyczne SMS

Menu → SMS. Przełącznik włącza regułę, dotknięcie reguły otwiera jej treść.

Reguła	Kiedy
Przypomnienie o wizycie	24 h przed wizytą
Potwierdzenie rezerwacji	po dodaniu wizyty
Przegląd okresowy	14 dni przed datą następnego serwisu
Przypomnienie o ofercie	3 dni po wysłaniu oferty
Przegląd przed sezonem	raz w roku, klienci z kotłem i zgodą SMS
Przypomnienie o wyborze terminu	3 dni po zaproszeniu, gdy klient nie wybrał terminu



Reguły automatycznych SMS

Nowa firma ma włączone: przypomnienie o wizycie, potwierdzenie rezerwacji, przegląd okresowy i przypomnienie o wyborze terminu. **Zalecane przypomnienia** włączają trzy pierwsze jednym przełącznikiem i pokazują, na ile dni wystarczy saldo. **Przegląd przed sezonem** widać przy branżach grzewczych; w treści reguły ustawisz, od kiedy wysyłać (domyślnie od 1 września).

Treść reguły: dotknięcie reguły pokazuje treść SMS z przykładowymi danymi i liczbę SMS. Treść jest stała — w tej wersji jej nie zmienisz. Do przypomnień i potwierdzeń zawsze dopisujemy ostatnią linię z informacją, że numer przyjmuje tylko odpowiedzi SMS.

2.8.2 Przegląd okresowy po Twoim zatwierdzeniu

W regule **Przegląd okresowy** ustawisz, ile dni przed terminem wysłać SMS (domyślnie 60; 14, 30, 45, 60, 90 albo „Inne…", do 120), oraz przełącznik **Zatwierdzam przed wysyłką** (domyślnie włączony, zmienia go właściciel). Gdy jest włączony, SMS o przeglądzie urządzenia i SMS z przypomnienia „Przegląd" klienta nie wychodzą same. Na pulpicie pojawia się karta **Przypomnienia do wysłania (N)**, a raz dziennie powiadomienie, np. **3 przypomnienia o przeglądzie czekają na wysłanie**.

W każdym wierszu listy jest klient, urządzenie, **Termin przeglądu** i **Treść SMS** (do rozwinięcia):

- **Wyślij** — SMS wychodzi teraz i pobiera SMS z salda,
- **Zmień termin** — zmienia tylko datę przeglądu; przypomnienie wróci przed nową datą,

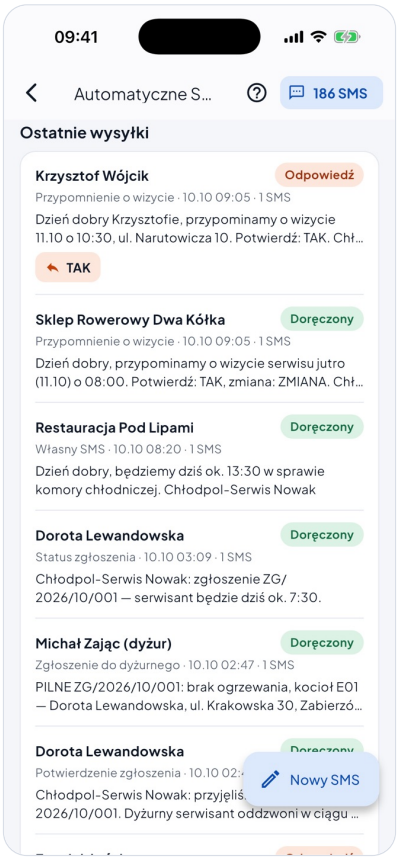
- **Pomiń** — klient nie dostanie tego SMS-a, data przeglądu zostaje.

Wyślij wszystkie (N) wysyła całą listę po potwierdzeniu. Przyciski potrzebują internetu. Pozycja, której termin przeglądu minął ponad dobę temu, znika z listy. Pod datą **Następny serwis** urządzenia widać wtedy **SMS po Twoim zatwierdzeniu, 14 dni przed (*data*)**. Wyłącz przełącznik, aby SMS-y wychodziły automatycznie.

2.8.3 Odpowiedzi klientów

- **TAK** — potwierdza wizytę.
- **ZMIANA** — prośba o inny termin. Wizyta nigdy nie przesuwa się sama od odpowiedzi SMS.
- **STOP** — wypisuje klienta z SMS marketingowych. Przypomnień o wizytach to nie wyłącza.
- Inna odpowiedź — dostajesz powiadomienie **Odpowiedź SMS: klient**.

Na dole ekranu SMS, w **Ostatnie wysyłki**, widać każdą wiadomość: do kogo, jaka reguła, ile SMS, status i odpowiedź klienta.



Ostatnie wysyłki z odpowiedzią TAK

2.8.4 Zmiana terminu przez klienta

Na ekranie SMS rozwiń **Więcej ustawień SMS**, sekcja **Zmiana terminu przez klienta** (zmienia tylko właściciel). Tam jest też treść zaproszenia do rezerwacji terminu. Decydujesz, co się dzieje, gdy klient odpisze ZMIANA albo otworzy link do zmiany terminu:

- **Klient proponuje, ja potwierdzam (domyślnie)** — klient wybiera termin z linku, a Ty go akceptujesz.
- **Klient prosi o telefon** — klient dostaje SMS „Dziękujemy, oddzwonimy, aby ustalić nowy termin wizyty.”
- **Klient sam wybiera wolny termin** — wizyta przenosi się sama po wyborze klienta.

Przełącznik **Wysyłaj link z wolnymi terminami po odpowiedzi ZMIANA** (domyślnie włączony) wy-

syła klientowi link od razu po odpowiedzi.

Prośbę o zmianę widać na pulpicie (**Prośby o zmianę terminu**) i na wizycie: **Akceptuj termin**, **Zadzwoń**, **Zadzwonię do klienta**, **Odrzuć**. Przy odrzuceniu możesz wysłać SMS „Termin bez zmian".

Sam też przygotujesz klientowi propozycję: w menu wizyty **Link do zmiany terminu** pokaże 3 wolne terminy technika i link ważny 14 dni (**Kopiuj link**).

2.8.5 SMS do klienta z wizyty

Przycisk **SMS** na wizycie wysyła jedną ze stałych wiadomości: **Potwierdzenie wizyty** (wizyty niezakończone) albo **Link do portalu klienta**. Przed wysyłką widać treść, liczbę SMS i saldo. Własnych wiadomości w tej wersji nie wyślesz.

Statusy w **Ostatnie wysyłki**: **W kolejce**, **Wysłany**, **Doręczony**, **Błąd**, **Odpowiedź**.

2.8.6 Saldo i pakiety SMS

Plan zawiera pulę SMS na miesiąc (rozdział 5). Gdy saldo spada, pulpit pokazuje, na ile dni wystarczy, a właściciel dostaje powiadomienie i e-mail. Przy zerowym saldzie na ekranie SMS pojawia się czerwony pasek **SMS: 0 — automatyczne przypomnienia wstrzymane**: klienci nie dostają przypomnień o wizytach i przeglądach. Pakiet dokupisz w **Pakiety SMS i plan → Kup pakiet**. W okresie próbnym, dopóki nie potwierdzisz e-maila, tego paska nie ma: 20 SMS na start dostaniesz po potwierdzeniu (pasek **Potwierdź e-mail**).

ROZDZIAŁ 3

Moduły opcjonalne

Każdy moduł z tego rozdziału włącza i wyłącza właściciel w Menu → Ustawienia → Moduły: jednym przełącznikiem albo całym zestawem (**Zmień zestaw**). Szczegóły ekranu **Moduły** są w podrozdziale 4.2.2.

Moduł	Do czego służy
Oferty	Oferty PDF z linkiem, akceptacja online, wizyta z zaakceptowanej oferty.
Faktury	Faktury przez Twój program do faktur (KSeF) i pozycje do faktury. Wyłączone: wizytę oznaczasz jako opłaconą.
Protokoły cyfrowe	Protokoły PDF z podpisem wypełniane w aplikacji. Wyłączone: wizytę kończy zdjęcie protokołu producenta.
Zgłoszenia awarii	Awarie z telefonu, formularza www i portalu klienta, dyżury, czasy reakcji.
Montaże	Montaże kotłów, pomp ciepła i klimatyzacji: etapy, materiały, protokół odbioru.
Umowy serwisowe	Umowy z klientami: częstotliwość przeglądów, cena, odnawianie.
Czas pracy	Start i koniec pracy na wizycie, ewidencja czasu techników.
Raporty	Wyniki firmy za okres: oferty, wizyty, czas pracy.
Checklisty wizyt	Lista punktów do odhaczenia na każdej nowej wizycie (co zabrać, na miejscu).

3.1 Oferty

> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Oferty. Moduł jest w zestawach **Oferty i wizyty**, **Oferty, wizyty i faktury** i **Pełny serwis**.

3.1.1 Cennik usług

Menu → Cennik usług → Pozycja. Każda pozycja ma **Nazwa**, **Rodzaj** (**Urządzenie**, **Robocizna**, **Materiał**, **Usługa**), **Cena netto** i **J.m.** (szt., kpl., mb, m², h, kg, usł.). Pusty cennik możesz wypełnić przyciskiem **Dodaj przykładowe pozycje** i poprawić ceny.

> **Wskazówka**
> Pierwsza pozycja rodzaju **Robocizna** to Twoja stawka za godzinę. Z niej liczy się robocizna w **Pozycje do faktury**.

3.1.2 Nowa oferta

Dodaj → **Nowa oferta**. Oferta ma cztery kroki:

1. **Klient** — wyszukaj klienta albo dodaj go przyciskiem **Nowy klient**.
2. **Pozycje** — **Z cennika** albo **Własna pozycja**. Ilość i cenę zmienisz na karcie pozycji.
3. **Warunki** — **Tytuł**, **Stawka VAT** (8% albo 23%), **Rabat** w procentach, **Ważna do** (domyślnie 14 dni), **Warunki płatności** (domyślnie „Przelew, 7 dni"), **Uwagi**.
4. **Wyślij** — wybierz **SMS**, **E-mail** albo oba i dotknij przycisku wysyłki.

Na dole ekranu cały czas widać sumę netto, VAT i brutto. **Zapisz szkic** zapisuje ofertę bez wysyłania; cofnięcie z niezapisanej nowej oferty pyta **Zapisać szkic?**. Edytować można tylko szkic — po wysłaniu zmiany wprowadzisz w nowej wersji.

> **Uwaga**
> Stawka 8% dotyczy montażu lub modernizacji w budynku mieszkalnym do 300 m² (lokal do 150 m²). W pozostałych przypadkach wybierz 23%.

Po wysyłce zobaczysz link do oferty z przyciskami **Kopiuj** i **Udostępnij**. Link możesz też wysłać sam, np. komunikatorem.

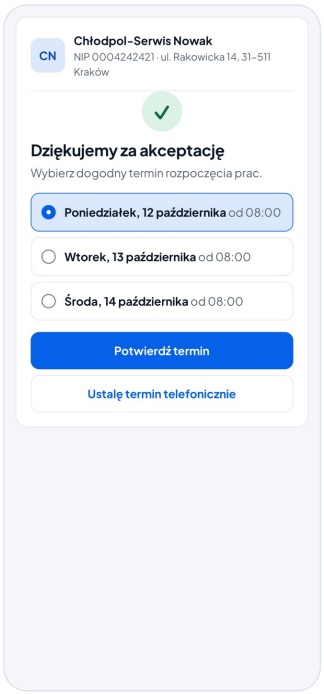
3.1.3 Co widzi klient

Klient otwiera link w telefonie albo komputerze. Widzi dane Twojej firmy, pozycje, rabat, VAT, kwotę **Do zapłaty**, warunki płatności i przycisk **Pobierz ofertę (PDF)**. Ma trzy możliwości:

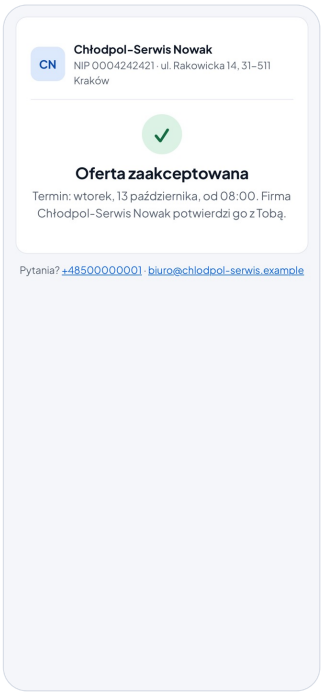
- zaznacza **Akceptuję warunki oferty** i dotyka **Przyjmuję ofertę**,
- dotyka **Poproś o zmianę** i pisze, co chce zmienić. Oferta dostaje wtedy status **Prośba o zmiany**, a treść prośby widzisz w aplikacji — dotknij **Nowa wersja oferty**;
- dotyka **Odrzucam ofertę** i potwierdza. Oferta dostaje status **Odrzucona** bez wiadomości.



Oferta u klienta



Wybór terminu po akceptacji



Potwierdzenie

3.1.4 Wybór terminu przez klienta

Po akceptacji klient może od razu wybrać termin rozpoczęcia prac. Aplikacja proponuje do trzech wolnych terminów technika (od następnego dnia, jeden na dzień). Klient wybiera jeden i dotyka **Potwierdź termin** albo **Ustalę termin telefonicznie**. Wybrany termin od razu tworzy wizytę w kalendarzu.

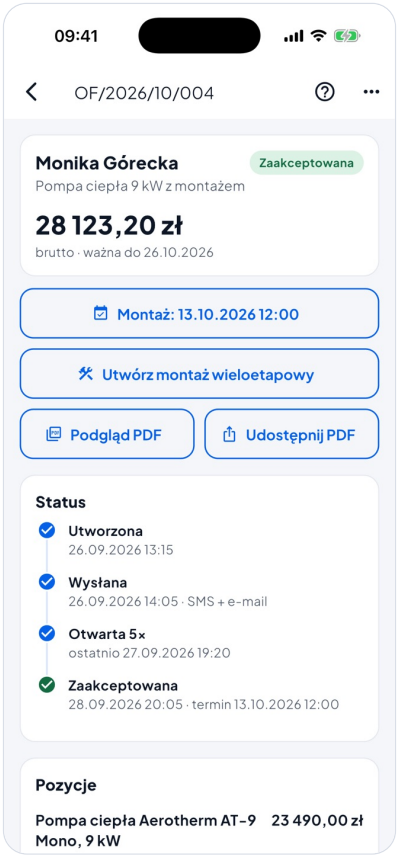
Terminów nie ustawiasz w ofercie — aplikacja liczy je z kalendarza w chwili akceptacji.

3.1.5 Oferta po wysłaniu

Szczegóły oferty pokazują status i oś czasu: **Utworzona**, **Wysłana** (kanał), **Otwarta N×** (kiedy ostatnio), na końcu **Zaakceptowana**, **Prośba o zmiany**, **Odrzucona** albo **Wygasła**.

- **Wyślij ponownie** — link jeszcze raz.
- **Klient akceptuje** — klient zdecydował poza linkiem (3.1.6).
- **Nowa wersja oferty** — przy ofercie odrzuconej lub z prośbą o zmiany: kopia z numerem **… v2** otwarta w edytorze. Stara oferta zostaje bez zmian.
- **Przedłuż ważność o 14 dni i wyślij** — przy ofercie, która wygasła.
- **Zaplanuj montaż** — nowa wizyta dla klienta z oferty (gdy klient nie wybrał terminu).
- **Utwórz montaż wieloetapowy** — przy włączonym module Montaże (3.5).
- **Podgląd PDF**, **Udostępnij PDF**.

W menu z trzema kropkami: **Klient akceptuje**, **Klient odrzucił / prosi o zmiany**, **Pozycje do faktury**, **Wystaw fakturę** (moduł Faktury), **Duplikuj**, **Unieważnij link** (klient traci dostęp do oferty), **Usuń** (tylko szkic).



Zaakceptowana oferta z terminem montażu

3.1.6 Akceptacja zapisana w aplikacji

Klient zgodził się na miejscu, podpisał wydruk albo potwierdził telefonicznie? W ofercie (szkic lub wysłanej) dotknij **Klient akceptuje**. Technik może to zrobić, jeśli widzi ofertę. Wybierz jedno z dwóch.

Oznacz jako zaakceptowaną — zapisujesz akceptację sam:

1. **Sposób**: **Podpisana na papierze** (domyślnie; **Zdjęcie podpisanej oferty (opcjonalnie)** zapisuje skan jako dokument **Podpisana oferta**) albo **Telefonicznie lub e-mailem**.
2. **Imię i nazwisko osoby akceptującej** — wpisane z danych klienta, popraw w razie potrzeby.
3. **Data akceptacji** — domyślnie teraz; możesz wybrać wcześniejszy dzień.
4. **Termin rozpoczęcia prac** (opcjonalnie) — po zapisaniu powstaje z niego wizyta, tak jak przy wyborze terminu przez klienta.
5. **Zapisz akceptację**.

Przekaż klientowi do podpisu — dajesz klientowi telefon. Ekran pokazuje tylko ofertę: numer, ty-

tuł, zwinięte pozycje, **Do zapłaty brutto** i **Ważna do**; menu aplikacji są ukryte. Klient zaznacza **Akceptuję warunki oferty**, sprawdza imię i nazwisko, opcjonalnie wybiera **Termin rozpoczęcia prac** (gdy oferta nie ma jeszcze wizyty), podpisuje się, dotyka **Zatwierdź** i **Akceptuję ofertę** (aktywne dopiero po zaznaczeniu i podpisie). Po komunikacie **Dziękujemy, oferta zaakceptowana** dotknij **Gotowe**. **Oddaj telefon serwisantowi** albo cofnięcie pyta **Przerwać podpisywanie?** i wraca do oferty bez zapisu.

Działa bez internetu: status zmienia się od razu, a podpis, wizyta i powiadomienie dla właściciela pojawią się po połączeniu. Klient nie dostaje żadnej wiadomości. Link do oferty pokazuje mu wtedy **Oferta zaakceptowana**. PDF oferty ma sekcję **Akceptacja klienta** (kto, kiedy, sposób) i podpis w polu klienta.

Odmowę zapiszesz w menu: **Klient odrzucił / prosi o zmiany** → **Prosi o zmiany** albo **Odrzucił ofertę**, opcjonalny powód, **Zapisz decyzję**. Decyzji klienta zapisanej online nie da się nadpisać.

> **Wskazówka**
> Automatyczny SMS **Przypomnienie o ofercie** wysyła klientowi przypomnienie 3 dni po wysłaniu, jeśli nie odpowiedział. Włączysz go w Menu → SMS.

3.2 Faktury

> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Faktury. Moduł jest w zestawach **Oferty, wizyty i faktury** i **Pełny serwis**. Wyłączony: wizytę rozliczasz przyciskiem **Oznacz jako opłacone**.

Aplikacja nie jest programem księgowym. Faktury wystawia Twój program do faktur, a on wysyła je do KSeF. Aplikacja przekazuje mu nabywcę i pozycje z wizyty, oferty, umowy albo protokołu.

3.2.1 Połączenie z programem do faktur

Menu → Ustawienia → Fakturowanie i KSeF (tylko właściciel). Wybierz **System faktur** i wpisz dane dostępu z ustawień API swojego programu:

Program	Co wpisujesz
Fakturownia	**Domena konta** (np. *mojafirma* z mojafirma.fakturownia.pl) i kod autoryzacyjny API (w Fakturowni: Ustawienia → API).
inFakt	Klucz API inFakt (Ustawienia → API).
FakturaXL	Token API FakturaXL. Tylko faktury VAT; proformy i korekty wystawisz w FakturaXL.
aFaktury	ID konta aFaktury i klucz API (Ustawienia → Klucz API). Tylko faktury VAT; termin płatności to najbliższy z listy aFaktury.

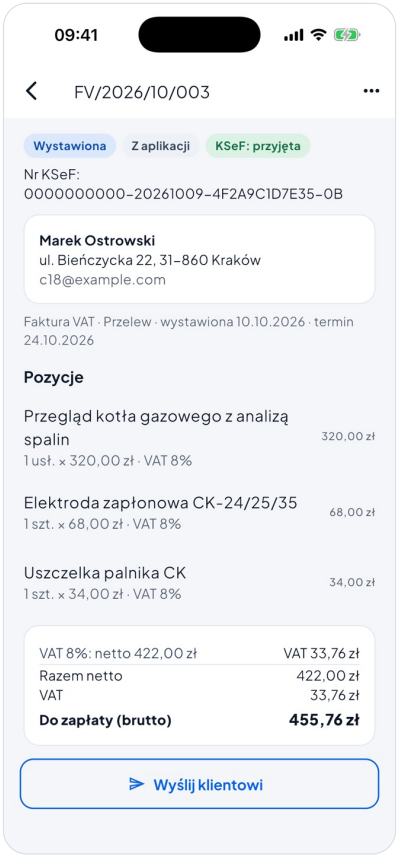
Dotknij **Połącz i sprawdź połączenie**. Aplikacja sprawdza dane przed zapisaniem. Klucze zostają na naszym serwerze, nie w telefonie. Na liście widać też wFirmę i iFirmę z dopiskiem „wkrótce” — tych jeszcze nie połączysz.

Po połączeniu ustawisz **Domyślne**: termin i formę płatności, sposób wysyłki faktur e-mailem (**Przez system faktur** albo **Z aplikacji (PDF w załączniku)**) i podstawę zwolnienia z VAT. W sekcji **Przypomnienia o płatności** włączysz SMS i e-mail do klienta po terminie płatności.

3.2.2 Wystawianie faktury

Z menu wizyty wybierz **Wystaw fakturę** albo Menu → Faktury → Nowa faktura.

1. Wybierz rodzaj: **Faktura VAT** albo **Proforma**.
2. **Źródło pozycji**: zaakceptowana oferta, aktywna umowa albo **Ręcznie**. Fakturę z wizyty lub protokołu wystawiasz z ich ekranu (menu z trzema kropkami → **Wystaw fakturę**).
3. Sprawdź nabywcę (**Zmień klienta**).
4. W **Pozycje** dodaj **Z cennika** albo **Własna pozycja**. Własną pozycję możesz zapisać w cenniku (**Dodaj do cennika**).
5. Ustaw płatność, termin i datę sprzedaży. Dla firm jest **Mechanizm podzielonej płatności**.
6. **Wystaw fakturę** albo **Wystaw i wyślij**. **Zapisz szkic**, gdy faktura nie jest gotowa.



Faktura przyjęta w KSeF

Statusy faktury: **Szkic**, **Wystawiona**, **Wysłana**, **Opłacona**, **Anulowana**. Status KSeF: w przygotowaniu, wysłana, przyjęta, odrzucona. Ikona **Sprawdź płatności i KSeF** na liście faktur pobiera aktualne statusy z programu. Filtr **Po terminie** pokazuje nieopłacone faktury po terminie.

W menu faktury: **Oznacz jako opłaconą**, **Otwórz w systemie faktur**, **Wystaw korektę**, **Anuluj fakturę**.

3.2.3 Do zafakturowania

Lista **Do zafakturowania** (na górze ekranu Faktury) zbiera zakończone wizyty i protokoły z ostatnich 60 dni, przyjęte oferty i terminy faktur za umowy. Przy każdej pozycji wybierzesz:

- **Wystaw fakturę**,
- **Pozycje do faktury** (zestawienie do przepisania),
- **Wystawione w innym programie** — wpisz numer faktury, opcjonalnie kwotę i dołącz zdjęcie lub PDF,
- **Bez faktury** — gwarancja, w ramach umowy albo inny powód.

3.2.4 Import faktur z programu i dopasowanie

Jeśli wystawiasz faktury bezpośrednio w Fakturowni, inFakcie, FakturaXL albo aFaktury, aplikacja może je pobrać i przypisać do wizyt. Codziennie rano pobiera je sama, a przyciskiem **Pobierz faktury z …** na ekranie **Do zafakturowania** zrobisz to od razu.

Faktura przypisuje się sama, gdy w jej treści jest numer wizyty, oferty lub umowy albo gdy zgadza się klient, kwota brutto (±1 zł) i data. Pozostałe trafiają do sekcji **Faktury do przypisania** z propozycją **Pasuje do: …** — dotknij **Potwierdź** albo **Odrzuć**.

3.2.5 Pozycje do faktury

Działa także bez połączonego programu, o ile nie wyłączysz modułu Faktury całkowicie. W menu wizyty, zaakceptowanej oferty, umowy lub protokołu wybierz **Pozycje do faktury**. Zobaczysz nabywcę (nazwa, NIP, adres), robociznę, części, pozycje oferty lub cenę umowy oraz sumy netto, VAT i brutto. **Kopiuj** wkleja pozycje jako tekst, **CSV** i **PDF** otwierają udostępnianie pliku.

> **Uwaga**
> PDF z **Pozycje do faktury** to zestawienie pomocnicze, nie faktura. Fakturę wystaw w swoim programie. Pozycje z ceną 0 zł uzupełnij w programie do faktur.

3.3 Protokoły cyfrowe

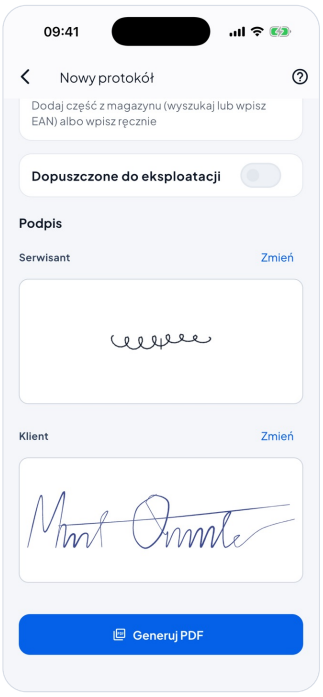
> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Protokoły cyfrowe. Moduł jest w zestawie **Pełny serwis**. Wyłączony: wizytę dokumentujesz zdjęciem protokołu lub karty producenta (2.4.1).

3.3.1 Wypełnianie protokołu

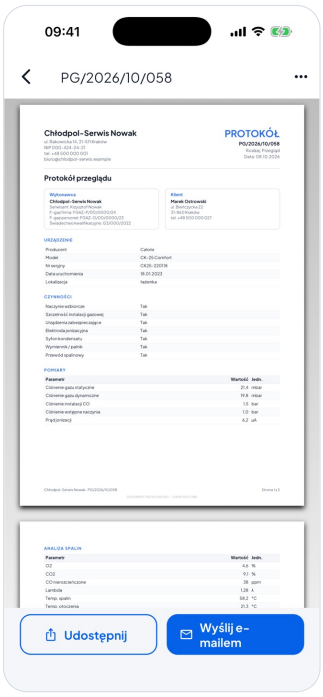
Z wizyty dotknij **Wypełnij protokół** albo **Dodaj** → **Nowy protokół**.

1. Wybierz klienta i urządzenie. Wybieraj urządzenie z karty klienta — wtedy terminy i historia zapiszą się przy nim.
2. Wybierz **Rodzaj urządzenia** (np. kocioł gazowy, pompa ciepła, klimatyzacja, instalacja gazowa, przewody kominowe, zmiękczacz wody, rekuperator) i rodzaj protokołu: **Uruchomienie**, **Przegląd**, **Naprawa**, **Szczelność**. Własne szablony są obok szablonu **Standardowy**.
3. Wypełnij sekcje: dane urządzenia, czynności, pomiary, analiza spalin, kontrola szczelności (F-gaz) i inne — zależnie od urządzenia.
4. W **Załączniki** dodasz skany (**Skanuj**).
5. Ustaw przełącznik **Dopuszczone do eksploatacji**.
6. W sekcji **Podpis** złóż podpis serwisanta i klienta palcem (**Zatwierdź**, **Wyczyść**, **Zmień**).
7. Dotknij **Generuj PDF**. Protokół dostaje numer i zostaje zatwierdzony.

Brakujące pola wymagane aplikacja pokaże przed wygenerowaniem PDF.



Podpisy serwisanta i klienta



Gotowy PDF protokołu

3.3.2 Protokół gotowy

Po wygenerowaniu PDF zobaczysz ekran **Protokół gotowy**:

- **Wyślij klientowi**: **E-mail z PDF** albo **SMS z linkiem**.
- **Następny serwis**: domyślnie za 12 miesięcy, **Zmień** ustawia inną datę. Od tej daty zależy SMS o przeglądzie i Planowanie przeglądów. Gdy wizyta jest jeszcze otwarta, widać tylko **Przegląd: data – zmienisz po Zakończ wizytę**; datę ustawiasz wtedy w oknie **Co dalej?**.
- **Własne przypomnienie**: dowolny termin z opisem, np. wymiana filtrów.
- **Zakończ wizytę**, **Następny protokół** (kolejne urządzenie), **Gotowe**.

3.3.3 Bez internetu

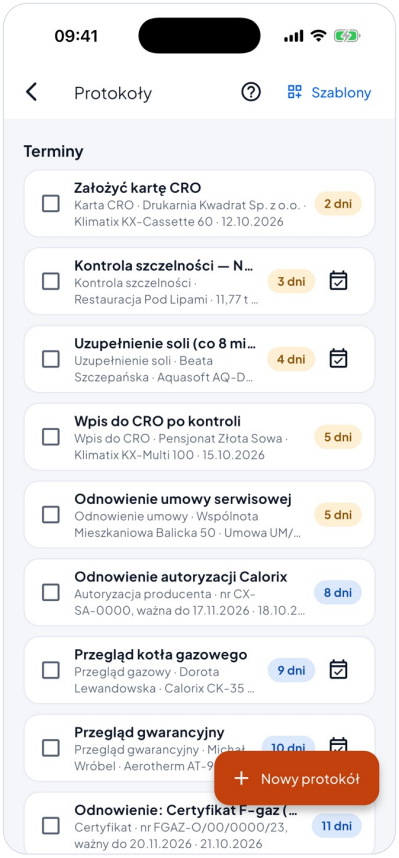
Formularz zapisuje się na bieżąco w telefonie. **Generuj PDF** bez zasięgu zostawia szkic z dopiskiem „Czeka na internet — dokończymy automatycznie”. Po połączeniu protokół dostanie numer i PDF sam. Możesz też dotknąć **Spróbuj teraz**. Przełącznik **Wyślij klientowi po połączeniu** (włączony, gdy klient ma e-mail albo zgodę na SMS) wysyła gotowy protokół e-mailem z PDF albo SMS-em z linkiem. Zdjęcia w protokole, na wizycie i w montażu zrobione bez zasięgu czekają w telefonie z dopiskiem **czeka na internet** i wysyłają się same.

3.3.4 Protokoły i terminy

Menu → Protokoły i terminy. Sekcja **Terminy** zbiera daty wyliczone z protokołów i urządzeń: przeglądy, kontrole szczelności, wpisy i karty CRO, przeglądy gazowe, kontrole kominiarskie, wymiany filtrów i wkładów, uzupełnienie soli, odnowienia umów, faktury za umowy, autoryzacje producentów i własne przypomnienia.

Plakietka pokazuje, ile zostało dni (**Dziś**, **Jutro**, **Po terminie**). Ikona kalendarza przy terminie tworzy wizytę. Zrobiony termin zaznacz polem albo przesuń w lewo. Niżej, w **Ostatnie**, są ostatnie protokoły.

Szablony u góry otwiera **Dokumenty i szablony**.



Terminy wyliczone z protokołów

3.3.5 Dane do CRO

Dla urządzeń z czynnikiem chłodniczym w podglądzie protokołu (menu z trzema kropkami) jest **Dane do CRO**. Ekran zbiera dane potrzebne do wpisu w Centralnym Rejestrze Operatorów i pozwala je pobrać jako **CSV** lub **PDF**. Wpisu do CRO dokonujesz sam w systemie CRO — aplikacja go nie wysyła. Termin **Wpis do CRO** i **Karta CRO** przypomni o tym na liście terminów.

3.3.6 Dokumenty i szablony

Menu → Dokumenty i szablony ma trzy karty:

- **Szablony** — szablony dokumentów (oferta, umowa serwisowa, protokół przeglądu, protokół odbioru końcowego, karta gwarancyjna montażu, zlecenie serwisowe, klauzula RODO) z **Podgląd** i **Edytuj treść**, stopka i kolor dokumentów, **Checklisty wizyt** oraz szablony protokołów.
- **Firmowe** — pliki firmy (PDF, JPG, PNG).
- **Typy skanów** — kategorie skanowanych dokumentów (karta gwarancyjna, faktura, protokół producenta, tabliczka znamionowa, DTR i inne).

Własny szablon protokołu: karta **Szablony** → **Nowy szablon**. Nadaj **Nazwa**, wybierz **Urządzenie** i **Rodzaj**, dodaj pola (**Tekst**, **Liczba**, **Tak/Nie**, **Lista**, **Data**, **Zdjęcie**, **Skan**, **Podpis**, **Zalecenia z termi-**

nem) i **Zapisz**. Możesz wgrać wzór PDF producenta (**Wgraj wzór PDF**).

3.4 Zgłoszenia awarii i dyżury

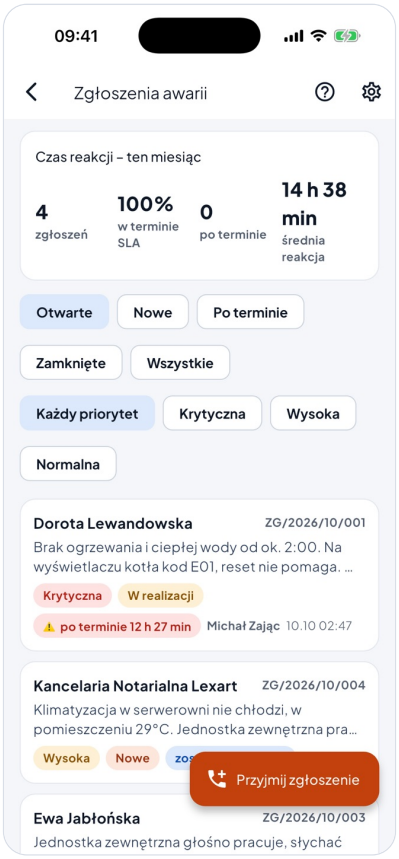
> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Zgłoszenia awarii. Moduł jest w zestawie **Pełny serwis**.

Zgłoszenie to awaria, którą trzeba przyjąć, przydzielić technikowi i zamknąć wizytą. Zgłoszenia przychodzą z czterech źródeł: telefon (wpisujesz sam), formularz www, portal klienta i aplikacja.

3.4.1 Przyjęcie zgłoszenia

Dodaj → Nowe zgłoszenie awarii albo
Menu → Zgłoszenia → Przyjmij zgłoszenie.

1. **Wybierz klienta z bazy (opcjonalnie)** albo wpisz **Imię i nazwisko / firma**, **Telefon**, **Adres**.
2. **Urządzenie** lub **Rodzaj urządzenia**.
3. **Priorytet**: **Krytyczna** (brak ogrzewania lub CWU, wyciek, zagrożenie), **Wysoka** (urządzenie działa nieprawidłowo), **Normalna** (drobna usterka, przegląd). Przy każdym widać czas reakcji.
4. **Opis usterki**, **Przydziel** (osoba na dyżurze ma dopisek „(dyżur)").
5. **Klient zgadza się na SMS o statusie zgłoszenia**, **Zapisz zgłoszenie**.



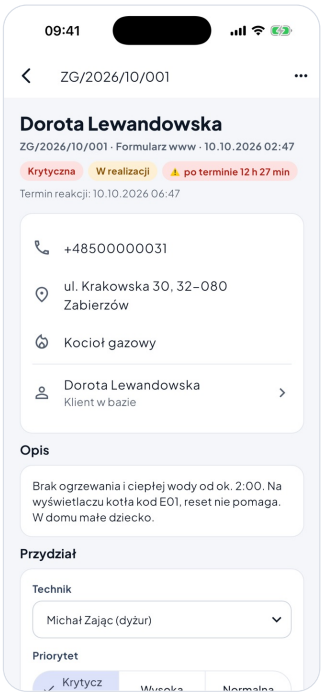
Lista zgłoszeń z czasem reakcji

3.4.2 Obsługa zgłoszenia

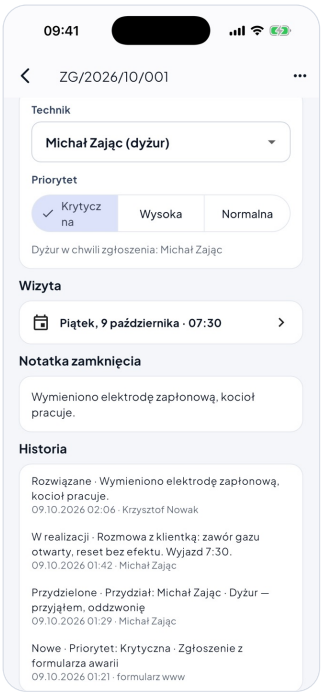
W zgłoszeniu ustawisz technika i priorytet, a przyciskiem **Utwórz wizytę (Awaria)** od razu wpiszesz wizytę do kalendarza (czas trwania 1–3 h, technik). Gdy telefonu nie ma w bazie, aplikacja zaproponuje **Utwórz klienta** albo **Wybierz klienta**.

Statusy: **Nowe**, **Przydzielone**, **Umówiona wizyta**, **W realizacji**, **Rozwiązane**, **Anulowane**. Przyciski **W realizacji** i **Rozwiązane** zmieniają status; przy zamknięciu możesz wpisać, co zostało zrobione.

Zaznacz **Powiadom klienta SMS o zmianie statusu**, jeśli klient ma dostać SMS. **Historia** zapisuje każdą zmianę z godziną i osobą.



Zgłoszenie po terminie reakcji



Wizyta, notatka i historia

Lista ma filtry **Otwarte**, **Nowe**, **Po terminie**, **Zamknięte**, **Wszystkie** i filtr priorytetu. Na górze jest podsumowanie **Czas reakcji – ten miesiąc**: liczba zgłoszeń, procent w terminie, po terminie, średnia reakcja.

3.4.3 Formularz www i dyżury

Menu → Ustawienia → Dyżury i formularz zgłoszeń (tylko właściciel) albo ikona ustawień na liście zgłoszeń.

- **Publiczny formularz zgłoszeń awarii** — włącza stronę, na której klienci zgłaszają awarie przez całą dobę. W **Adres formularza** wpisz końcówkę adresu (np. *cieplo-serwis*, 3–40 znaków: małe litery, cyfry, myślniki), **Zapisz adres**, potem **Kopiuj link** i wstaw go na swoją stronę.
- **Czas reakcji (SLA)** — godziny dla każdego priorytetu (domyślnie: krytyczna 4 h, wysoka 24 h, normalna 72 h) i czas eskalacji nieprzydzielonego zgłoszenia krytycznego (domyślnie 30 min).
- **Grafik dyżurów** — **Dodaj**: dyżurny, godziny od–do i dni tygodnia, np. Pn–Pt 16:00–08:00. Dyżurny dostaje powiadomienie i SMS o nowym zgłoszeniu. Gdy nikt nie ma dyżuru, powiadomienia trafiają do właściciela.
- **Wyjątki (urlop, zamiana)**, **Godziny pogotowia**, **Telefony dyżurnych (SMS)**.
- **Zapisz ustawienia**.

Co widzi klient na formularzu — w 6.3.

3.5 Montaże

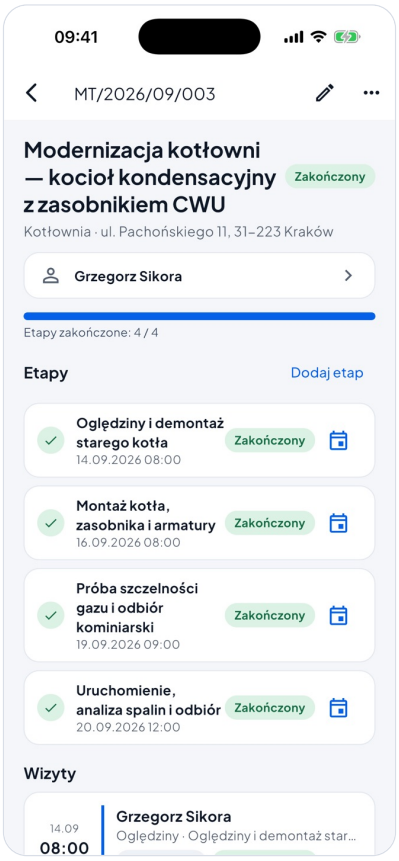
> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Montaże. Moduł jest w zestawie **Pełny serwis**.

Montaż kotła, pompy ciepła lub klimatyzacji zbiera etapy, wizyty, materiały, zdjęcia i protokoły jednej inwestycji.

Dodaj → Nowy montaż albo **Utwórz montaż wieloetapowy** w zaakceptowanej ofercie. Wybierz klienta, ofertę, **Rodzaj montażu** i **Adres montażu**.

Etapy podpowiadają się z rodzaju montażu: **Kotłownia**, **Pompa ciepła**, **Klimatyzacja**, **Wentylacja / rekuperacja**, **Uzdatnianie wody**, **Inny montaż**. Dla pompy ciepła są to np. oględziny i dobór, montaż jednostki zewnętrznej, hydraulika i zasobnik CWU, elektryka i sterowanie, napełnienie i uruchomienie, odbiór i szkolenie.

Dotknij etapu, aby zmienić jego status (**Do zrobienia**, **Zaplanowany**, **Zakończony**) albo **Zaplanuj wizytę etapu**. **Dodaj etap** dopisuje własny.



Montaż z etapami

W karcie montażu są też: **Wizyty**, **Urządzenia zamontowane**, **Materiały** (**Pobierz pozycje z oferty**), **Zdjęcia**, **Dokumenty** (karty gwarancyjne, instrukcje, DTR) i **Protokoły**. Statusy montażu: **Zaplanowany**, **W toku**, **Do odbioru**, **Zakończony**, **Anulowany** (menu z trzema kropkami).

Odbiór i pakiet dokumentacji

1. W sekcji **Odbiór końcowy** dotknij **Protokół odbioru**. Protokół wypełnia się danymi montażu: zakres prac, urządzenia, próby, wynik odbioru, przekazane dokumenty, szkolenie, podpisy wykonawcy i inwestora.
2. **Pakiet dokumentacji** tworzy jeden PDF z dokumentami montażu.
3. **Otwórz PDF**, **Udostępnij link** (ważny 1 godzinę) albo **Wyślij klientowi e-mailem**.

Kartę gwarancyjną montażu otworzysz z menu karty montażu.

3.6 Umowy serwisowe

> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Umowy serwisowe. Moduł jest w zestawie **Pełny serwis**.

Nowa umowa

Menu → Umowy → Nowa umowa.

1. **Wybierz klienta** i **Urządzenia**.
2. **Przeglądy**: **Częstotliwość** (co miesiąc, co kwartał, co pół roku, raz w roku, co 2 lata i inne), **Początek umowy**, **Najbliższy przegląd**, **Koniec umowy**, **Odnawiaj automatycznie o 12 miesięcy**, **Technik (opcjonalnie)**.
3. **Cena**: cena netto, VAT, **Rozliczenie** (**Za każdą wizytę**, **Miesięcznie**, **Rocznie**), status, uwagi.
4. **Zapisz umowę**.

Akceptacja online

W szczegółach umowy dotknij **Wyślij do akceptacji** (SMS lub e-mail). Klient otwiera link, czyta warunki, wpisuje imię i nazwisko, opcjonalnie podpisuje się palcem i dotyka **Akceptuję umowę**. Do tego czasu umowa ma status **Czeka na akceptację**.

Umowa podpisana na papierze lub na miejscu

W karcie akceptacji dotknij **Podpisana na papierze / na miejscu**. Sprawdź imię i nazwisko klienta i datę podpisania, potem wybierz:

- **Skan umowy** — **Zeskanuj podpisaną umowę**; skan trafia do dokumentów klienta.
- **Podpis na ekranie** — klient podpisuje się palcem na telefonie lub tablecie.

Zapisz akceptację aktywuje umowę tak jak akceptacja online: zaczyna planować przeglądy i przypomnienia. Karta pokazuje **Zaakceptowana na papierze** albo **Podpisana na urządzeniu** z nazwiskiem i datą, PDF umowy ma tę samą informację (i podpis, gdy był złożony na ekranie). Zapis wymaga internetu; bez połączenia narysowany podpis zostaje w aplikacji do ponownej próby. **Aktywuj bez akceptacji online** w menu nadal aktywuje umowę bez żadnego zapisu akceptacji.

Przeglądy z umowy

30 dni przed przeglądem z aktywnej umowy przegląd trafia do **Przeglądy do zaplanowania**. Gdy właściciel włączy na liście umów **Klient sam wybiera termin**, klient zamiast tego dostaje SMS z 3 terminami do wyboru. Gdy klient poda termin przez telefon, w szczegółach umowy przy karcie **Przegląd: czeka na wybór klienta** wybierz z menu **Klient wybrał termin telefonicznie**, **Klientowi nie pasuje żaden termin** albo **Unieważnij zaproszenie** (jak w planie, punkt 2.7). Po zatwierdzonym protokole przeglądu urządzenia z umowy data następnego przeglądu przesuwa się o okres umo-

wy.

Statusy: **Aktywna**, **Wstrzymana**, **Zakończona**, **Czeka na akceptację**. W menu umowy: **Pozycje do faktury**, **Wystaw fakturę**, **Odnów**, **Wstrzymaj**, **Wznów**, **Zakończ umowę**. Na liście terminów pojawią się **Odnowienie umowy** (30 dni przed końcem) i **Faktura za umowę** (według rozliczenia). **Odnów umowę** ustawia nową datę końca (domyślnie +12 miesięcy) i opcjonalnie nową cenę. PDF umowy otworzysz ikoną w szczegółach.

3.7 Czas pracy

> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Czas pracy. Moduł jest w zestawie **Pełny serwis** przy pracy **Z zespołem**.

Na wizycie pojawia się **Czas pracy na wizycie**: **Start dojazdu**, na miejscu **Start pracy**, **Pauza** i **Wznów pracę**, na końcu **Koniec**. Po **Koniec** aplikacja zapyta, czy zakończyć wizytę.

Menu → Czas pracy pokazuje **Dzień** albo **Tydzień**: praca, dojazd, przerwy, razem i listę wpisów. Brakujący czas dopisz przyciskiem **Dodaj wpis** (**Dojazd**, **Praca**, **Przerwa**). Wpis poprawisz po dotknięciu — trzeba podać **Powód korekty**, a poprawka zapisuje się w historii. **CSV** i **PDF** (*Ewidencja czasu pracy*) wysyłają ewidencję za okres. Właściciel wybiera technika z listy u góry.

3.8 Raporty

> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Raporty. Moduł jest w zestawie **Pełny serwis** przy pracy **Z zespołem**. Raporty widzi tylko właściciel.

Menu → Raporty. Okres: **Ten miesiąc**, **Poprzedni miesiąc**, **Kwartał**, **Rok**, **Własny**. Raport zawiera: przychody (przy włączonych fakturach), oferty, wizyty (według typu i technika), zgłoszenia awarii z czasem reakcji i obłożenie techników (z przycisków czasu pracy). Ikona **Eksport CSV** wysyła raport do arkusza.

3.9 Checklisty wizyt

> **Moduł opcjonalny**
> Włączasz w Menu → Ustawienia → Moduły → Checklisty wizyt. Wyłączone: nowe wizyty nie mają checklisty.

Checklista powstaje z typu wizyty i urządzeń klienta wybranych w wizycie. Wspólne punkty występują raz. **Przygotowanie (co zabrać)** jest rozwinięte do wyjazdu. **Na miejscu** to czynności, przy kilku urządzeniach pogrupowane po urządzeniu. **Dodaj punkt** dopisuje punkt tylko do tej wizyty.

Oznaczenia punktów: **F-gaz** i **CRO** (urządzenia z F-gazami), **Art. 62** (kontrola instalacji gazowej i przewodów kominowych), **Wymagane**. Gdy kończysz wizytę z niezaznaczonym obowiązkowym punktem, aplikacja poprosi o **Powód** (**Zakończ mimo to**). Wizyta bez checklisty: w sekcji **Checklista** dotknij **Wczytaj**.

Domyślne listy zmienia właściciel: Menu → Dokumenty i szablony → Szablony → Checklisty wizyt. Wybierz urządzenie i typ wizyty, zmień punkty. **Przywróć domyślną** wraca do listy fabrycznej. Zmiana dotyczy nowych wizyt.

3.10 Autoryzacje producentów

Autoryzacje producentów (Menu → Ustawienia → Autoryzacje producentów, właściciel): producent, numer autoryzacji, ważna do, e-mail działu reklamacji. Przy autoryzowanych markach aplikacja sama uzupełnia numer autoryzacji w protokołach. Termin odnowienia autoryzacji pojawi się na liście terminów.

ROZDZIAŁ 4

Zespół i ustawienia

4.1 Zespół i role

W firmie są dwie role:

- **Właściciel** — wszystko, w tym dane firmy, moduły, zespół, faktury, SMS, raporty i zakup planu.
- **Serwisant** — wizyty, klienci, oferty, protokoły i zgłoszenia. Nie ma dostępu do danych firmy, zespołu, raportów, ustawień fakturowania, dyżurów ani zakupu planu.

Zaproszenie technika

1. Menu → Zespół → Zaproś.
2. Wpisz **E-mail**, wybierz **Serwisant** albo **Właściciel**, dotknij **Wyślij zaproszenie**.
3. Technik instaluje aplikację i loguje się **tym samym adresem e-mail** (hasłem, Google albo Apple). Po potwierdzeniu adresu dołącza do firmy.

Ekran **Zespół i uprawnienia** pokazuje liczbę użytkowników względem limitu planu i **Oczekujące zaproszenia** (**Wyślij ponownie**, **Cofnij zaproszenie**). Po dotknięciu osoby przypiszesz ją do oddziału. Osobę usuniesz ikoną **Usuń** przy nazwisku; właściciela usunąć się nie da. Technik sam może wybrać **Opuść firmę** w ustawieniach.

> **Uwaga**
> Liczba osób zależy od planu: Solo 1, Firma 5, Zespół 15 (w okresie próbnym 5). Zaproszenia oczekujące też się liczą. Przy limicie zobaczysz **Zmień plan**.

4.2 Ustawienia

Menu → Ustawienia. Pole **Szukaj w ustawieniach i modułach** znajdzie ustawienie po nazwie. Sekcja **Firma** (właściciel): **Dane firmy**, **Moduły**, **Zespół i uprawnienia**, **Dyżury i formularz zgłoszeń**, **Autoryzacje producentów**, **Fakturowanie i KSeF** — część pozycji jest widoczna tylko przy włączonym module. Sekcja **Konto**: **Powiadomienia**, **Prywatność**, **Aplikacja nawigacji**, **Wyloguj**. Na dole **Więcej modułów** wymienia moduły wyłączone.

4.2.1 Dane firmy

Logo, **Nazwa**, **NIP**, **Adres**, **E-mail**, **Telefon**, **Strona www**, **Numer konta**, **Stopka dokumentów**. Logo i dane drukują się na ofertach, protokołach i dokumentach.

- **Adres** jest też adresem bazy: od niego liczą się trasy w planowaniu.
- **Strona www** to jedyny adres spoza aplikacji, który możesz wysłać w SMS.
- **Oddziały / regiony** — oddziały z własnym adresem bazy (np. Kraków, Katowice). Klientów i techników przypiszesz do oddziału, a kalendarz i planowanie przefiltrujesz po regionie.
- **Uprawnienia i certyfikaty** — certyfikat F-gaz (personel, firma), świadectwa G3, G3 (dozór), G1: numer, ważny do, posiadacz. Termin odnowienia certyfikatu pojawi się na liście terminów.

4.2.2 Moduły

- **Zmień zestaw** — **Kalendarz i przypomnienia**, **Oferty i wizyty** (**Polecany**), **Oferty, wizyty i faktury**, **Pełny serwis**. Po dotknięciu zestawu aplikacja pokazuje, które moduły wyłączysz i włączysz. **Zmień** ustawia wszystkie przełączniki, dane zostają.
- **Moduły** — przełącznik każdego modułu z rozdziału 3.
- **Dokumentowanie wizyt** — **Na papierze producenta** (zdjęcie w aplikacji, bez protokołów cyfrowych), **W aplikacji** (protokoły cyfrowe), **Różnie** (zdjęcie albo protokół). Od tego zależy, czy właściciel widzi Szybką wizytę (2.4.1).
- **Wysyłaj klientowi podsumowanie wizyty** — po zakończeniu e-mail ze skanami albo SMS z linkiem do portalu.
- **Branże i zespół** — branże ustawiają kolejność typów urządzeń i szablonów protokołów; **Sam** / **Z zespołem**.

Kalendarz, klienci, urządzenia i przypomnienia o serwisie działają zawsze. Wyłączony moduł znika z menu, przycisku **Dodaj**, pulpitu, ekranu wizyty i pomocy. Dane zostają. Link lub powiadomienie do wyłączonego modułu pokazuje ekran **Moduł wyłączony**.

4.2.3 Powiadomienia

Poranne podsumowanie: w dni robocze o 7:00 dostajesz listę wizyt na dziś i informację, ile czeka na potwierdzenie. Właściciel widzi też przeglądy do zaplanowania w ciągu 14 dni i oferty bez odpowiedzi; technik tylko swoje wizyty. Przełączniki: **Powiadomienie w telefonie**, **E-mail** (na adres logowania), **Tylko w poniedziałek**. Gdy nie ma nic do zrobienia, podsumowanie nie przychodzi.

4.2.4 Aplikacja nawigacji

Przy pierwszym dotknięciu **Trasa** aplikacja pyta, którą aplikacją nawigować, i zapamiętuje wybór. **Aplikacja nawigacji** kasuje ten wybór — przy następnej trasie zapyta ponownie.

4.2.5 Wygląd

Menu → Ustawienia → Wygląd: **Systemowy** (jak w telefonie lub komputerze), **Jasny** albo **Ciemny**. Zmiana działa od razu i dotyczy tego urządzenia.

4.2.6 Prywatność

- **Regulamin**, **Polityka prywatności** — otwierają aktualne dokumenty.
- **Wysyłaj raporty błędów aplikacji**, **Statystyki użycia aplikacji** — dobrowolne.
- Zgody marketingowe: **Informacje handlowe e-mailem**, **Informacje handlowe SMS-em**, **Kontakt telefoniczny z ofertą**.
- **Eksport danych** (właściciel) — plik JSON ze wszystkimi danymi firmy. Link do pobrania jest ważny 1 godzinę.
- **Usuń konto** — opis niżej.

4.2.7 Usuwanie konta

Usuń konto jest w Menu → Ustawienia → Prywatność i w menu kreatora firmy (☰).

1. Potwierdź w oknie **Usunąć konto?**.
2. Jeśli masz subskrypcję kupioną w sklepie, aplikacja przypomni o jej anulowaniu (**Zarządzaj subskrypcją**). Usunięcie konta nie anuluje subskrypcji w sklepie.
3. Konto znika od razu, a aplikacja się wylogowuje.

> **Uwaga**
> Usunięcia nie da się cofnąć. Jeśli jesteś jedynym właścicielem firmy, usuwamy też wszystkie jej dane: klientów, wizyty, protokoły, dokumenty i zdjęcia. Przed usunięciem zrób **Eksport danych**. Bez dostępu do aplikacji napisz na kontakt@fide-soft.com z adresu, którym się logujesz, z tematem „Usunięcie konta” (szczegóły: aplikacjaserwisanta.pl/usun-konto).

ROZDZIAŁ 5

Abonament i płatności

Plan i pakiety SMS kupuje właściciel. Technik widzi tylko saldo SMS. Ekran otworzysz tak: Menu → nazwa firmy u góry → Pakiety SMS i plan. Prowadzi tam też kafelek **SMS saldo** na pulpicie.

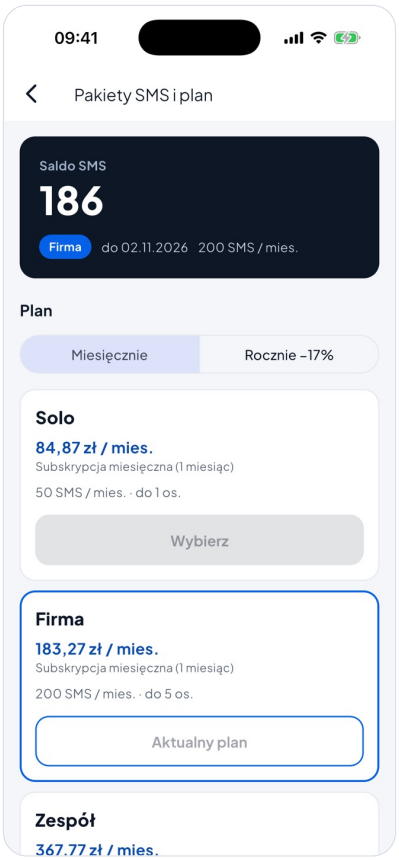
5.1 Plany

Plan	Osób	SMS w miesiącu
Solo	1	50
Firma	do 5	200
Zespół	do 15	600

Plan i pakiety SMS kupujesz w aplikacji: Menu → nazwa firmy u góry → Pakiety SMS i plan. Płatność i odnowienia obsługuje sklep, z którego pobrałeś aplikację; tam też anulujesz subskrypcję (**Zarządzaj subskrypcją** otwiera ustawienia sklepu). Aktualną cenę sklep pokazuje przy zakupie. Gdy aplikacja nie pobierze cen ze sklepu, zakup jest niedostępny, dopóki nie dotkniesz **Spróbuj ponownie**.

1. Otwórz **Pakiety SMS i plan**.
2. Wybierz **Miesięcznie** albo **Rocznie**.
3. Przy planie dotknij **Wybierz** i potwierdź zakup w oknie sklepu.
4. Po zakupie zobaczysz **Plan … aktywny**.

Na górze ekranu jest **Saldo SMS**, nazwa planu, data, do której jest opłacony, i pula SMS na miesiąc.



Pakiety SMS i plan

5.2 Pakiety SMS

Gdy pula z planu się kończy, dokup pakiet: 100, 500 albo 1000 SMS. Wybierz pakiet, dotknij **Kup pakiet** i potwierdź zakup w oknie sklepu. SMS-y z pakietu dodają się do salda. Przy wygasłym planie pakietu nie kupisz — najpierw odnów abonament.

5.3 Zarządzanie subskrypcją

Subskrypcja odnawia się automatycznie na kolejny okres, jeśli jej nie anulujesz. Płatność i odnowienia obsługuje sklep, z którego pobrałeś aplikację. Tam też anulujesz subskrypcję — najpóźniej 24 godziny przed końcem okresu. Przycisk **Zarządzaj subskrypcją** otwiera ustawienia subskrypcji w sklepie.

Po zmianie telefonu albo ponownej instalacji dotknij **Przywróć zakupy**.

> **Uwaga**
> Plan kupuje się dla firmy. Gdy plan firmy jest już aktywny, nie kupuj go drugi raz z innego konta sklepu — aplikacja zablokuje taki zakup.

5.4 Gdy plan wygaśnie

Aplikacja przechodzi w tryb tylko podglądu: wszystkie dane zostają, ale nowych wpisów nie dodasz, a automatyczne SMS się zatrzymują. Zobaczysz **Plan wygasł** z przyciskami **Wybierz plan** i **Tylko podgląd**. Przy płatnym planie przez 2 dni po terminie widać **Odnowienie w toku** — przez ten czas aplikacja działa normalnie, a płatność może się jeszcze odnowić (przycisk **Płatności**). Okres próbny kończy się dokładnie po 14 dniach.

Pełne warunki: Regulamin i Polityka prywatności.

ROZDZIAŁ 6

Strony dla klienta

Klient nie instaluje aplikacji. Dostaje link SMS-em lub e-mailem i otwiera go w przeglądarce telefonu albo komputera. Każda strona pokazuje nazwę, logo i kontakt Twojej firmy. Linki są osobiste — prowadzą tylko do danych tego klienta.

Strona	Adres	Skąd klient ma link
Oferta	/o/…	wysyłka oferty
Rezerwacja terminu	/r/…	zaproszenie z planowania, umowa, link do zmiany terminu
Zgłoszenie awarii	/z/nazwa	formularz na Twojej stronie www
Portal klienta	/p/…	karta klienta, podsumowanie wizyty
Umowa serwisowa	/u/…	wysyłka umowy do akceptacji

6.1 Oferta

Opis w 3.1: klient akceptuje ofertę (**Akceptuję warunki oferty**, **Akceptuję ofertę**) albo prosi o zmianę, a po akceptacji wybiera termin rozpoczęcia prac. Link przestaje działać po **Unieważnij link**.

6.2 Rezerwacja terminu

Strona **Rezerwacja wizyty serwisowej** pokazuje usługę, urządzenia, adres, czas wizyty i **Proponowane terminy**. Klient wybiera jeden i dotyka **Rezerwuję termin**. Termin zajęty w międzyczasie jest oznaczony „termin zajęty”. Gdy nic nie pasuje, klient dotyka **Żaden termin nie pasuje** i może dopisać wiadomość.

Przy zmianie terminu istniejącej wizyty strona działa według zasady z 2.8.4: klient wybiera termin od razu, proponuje go do Twojej akceptacji (**Proponuję ten termin**) albo prosi o telefon (**Proszę o telefon**).

6.3 Formularz zgłoszenia awarii

Po włączeniu formularza (3.4) strona **Zgłoś awarię** pod adresem z Twoją końcówką przyjmuje zgłoszenia całą dobę. Klient wpisuje imię i nazwisko, telefon komórkowy, adres, opcjonalnie urządzenie, wybiera pilność (**Pilna awaria**, **Usterka**, **Niepilne**), opisuje usterkę i dotyka **Wyślij zgłoszenie**. Dostaje numer zgłoszenia SMS-em i informację, w ciągu ilu godzin się odezwiesz.

Strona przypomina, że przy zapachu gazu trzeba dzwonić pod 992 lub 112.

6.4 Portal klienta

W karcie klienta: menu z trzema kropkami → **Portal klienta**. Wyślij link SMS-em lub e-mailem albo go skopiuj. Link z podsumowania wizyty prowadzi do tego samego portalu. Link jest ważny 90 dni. Na ekranie **Portal klienta** wybierzesz, które dokumenty klient widzi (zatwierdzone protokoły widzi zawsze), i unieważnisz wszystkie linki.

Klient widzi w portalu: swoje urządzenia, zaplanowane wizyty, zatwierdzone protokoły i wybrane dokumenty do pobrania, oferty do decyzji, umowy serwisowe, swoje zgłoszenia i historię serwisu. Może też **Zgłoś awarię** (trafia do Zgłoszeń) i **Zamów przegląd** — wybiera urządzenia, dopisuje uwagi i dotyka **Pokaż wolne terminy**. Dostaje 3 wolne terminy do wyboru, a gdy wolnych nie ma — prośba trafia do Zgłoszeń. Na dole portalu widać, do kiedy link jest ważny.

6.5 Umowa serwisowa

Strona umowy pokazuje okres, częstotliwość przeglądów, najbliższy przegląd, przedłużenie, urządzenia, cenę i ogólne warunki. Klient wpisuje imię i nazwisko, opcjonalnie podpisuje się palcem, zaznacza akceptację warunków i dotyka **Akceptuję umowę**. W aplikacji zobaczysz, kto i kiedy zaakceptował umowę, a w PDF umowy pojawi się sekcja **Akceptacja online** z podpisem klienta.

ROZDZIAŁ 7

Pytania i problemy

7.1 Logowanie i konto

Nie dostałem e-maila z linkiem weryfikacyjnym.

Sprawdź folder spam. Na pasku **Potwierdź e-mail** dotknij **Wyślij ponownie**. Po kliknięciu linku wróć do aplikacji i dotknij **Już potwierdziłem**.

Technik nie widzi firmy po zalogowaniu.

Musi zalogować się dokładnie tym adresem, na który poszło zaproszenie, i potwierdzić e-mail. Sprawdź w Menu → Zespół → Oczekujące zaproszenia, czy adres jest poprawny; w razie potrzeby **Cofnij zaproszenie** i zaproś ponownie.

Konto założyłem przez Apple, a na telefonie nie ma przycisku Apple.

Napisz do nas (7.6) z adresu e-mail konta — pomożemy zalogować się na tym telefonie.

7.2 SMS

Klient nie dostał przypomnienia.

Sprawdź po kolei: czy klient ma numer telefonu i zgodę **SMS transakcyjne**, czy reguła w Menu → SMS jest włączona, czy saldo SMS jest większe od zera, czy plan jest aktywny. Status każdej wysyłki widać w **Ostatnie wysyłki**.

Klient odpisał ZMIANA, a wizyta się nie przesunęła.

Odpowiedź SMS nigdy nie przesuwa wizyty. Klient dostaje link do wyboru terminu albo czeka na Twój telefon — zależnie od zasady w 2.8.4.

Klient odpisał STOP.

Klient nie dostanie już SMS marketingowych. Przypomnienia o wizytach i przeglądach nadal działają.

7.3 Wizyty i protokoły

Zakończyłem wizytę przez pomyłkę.

Zaraz po zakończeniu dotknij **Cofnij** na dole ekranu. Później otwórz wizytę i w menu z trzema kropkami wybierz **Przywróć**.

Protokół nie ma numeru.

Był generowany bez internetu. Numer i PDF zostaną nadane po połączeniu. Możesz otworzyć protokół i dotknąć **Spróbuj teraz** albo **Generuj PDF**.

Urządzenie nie pojawia się w Przeglądach do zaplanowania.

Urządzenie musi mieć **Następny serwis** w wybranym okresie (30, 60 lub 90 dni) albo zaległy. Sprawdź datę w karcie urządzenia i filtry na liście.

Nie widzę ofert / faktur / zgłoszeń.

Moduł jest wyłączony. Właściciel włącza go w Menu → Ustawienia → Moduły. Technik nie widzi niektórych ekranów niezależnie od modułów (4.1).

Brak zasięgu u klienta.

Pracuj normalnie. Wizyta, protokół i skany zapisują się w telefonie i wysyłają się same, gdy wróci sieć. Do czasu wysłania przy pozycji widać „Czeka na internet".

7.4 Faktury

Nie mogę połączyć programu do faktur.

Sprawdź klucz lub token API w ustawieniach swojego programu (dla Fakturowni także domenę konta). Klucz musi mieć uprawnienia do wystawiania faktur. W programie musi być włączona wysyłka do KSeF.

Faktura ma status KSeF „odrzucona".

Sprawdź fakturę w swoim programie do faktur — tam widać powód odrzucenia. Popraw ją i wystaw korektę albo nową fakturę.

7.5 Plan i płatności

Kupiłem plan, a aplikacja nadal pokazuje okres próbny.

Dotknij **Przywróć zakupy** w **Pakiety SMS i plan**. Upewnij się, że jesteś zalogowany do tej samej firmy, dla której kupowałeś plan.

Jak anulować subskrypcję?

W sklepie, w którym ją kupiłeś (rozdział 5). Usunięcie aplikacji ani konta nie anuluje subskrypcji w sklepie.

7.6 Kontakt

FIDE-SOFT P.S.A.
ul. Złota 75A lok. 7, 00–819 Warszawa · NIP 5273079055
E-mail: kontakt@fide-soft.com
Telefon: +48 570 131 355
Kontakt: aplikacjaserwisanta.pl/kontakt

W aplikacji: Menu → Pomoc → Kontakt albo **Telefon**. Pisząc do nas, podaj nazwę firmy, adres e-mail konta i krótko opisz, co się dzieje. Zrzut ekranu bardzo pomaga.

Dokumenty: Regulamin, Polityka prywatności, Umowa powierzenia przetwarzania danych, Usuwanie konta. Najnowsza wersja tej instrukcji: Menu → Pomoc → Instrukcja obsługi (PDF).