

# SolsBuryWorld

## SolsBuryCustomer

Manual del cliente

Customer manual

Handleiding voor klanten

Manuel du client

Kundenhandbuch

Руководство клиента

v1.0.1 · SolsBury Pure Energy

# Índice · Index · Inhoud · Sommaire · Inhalt · Содержание


**Español · Manual del cliente . . . . . 4**

1. Qué puedes hacer con la app . . . . . 4
2. Instalar y registrarte . . . . . 4
3. Pantalla «Incidencias» . . . . . 4
4. Avisar de una avería . . . . . 5
5. Detalle de una incidencia . . . . . 5
6. Pestaña «Proyectos» . . . . . 5
7. Pestaña «Mantenimiento» . . . . . 6
8. Ajustes . . . . . 6
9. Avisos en el móvil . . . . . 6
10. Problemas frecuentes . . . . . 7

Pantallas de la app . . . . . 8

**English · Customer manual . . . . . 9**

1. What you can do with the app . . . . . 9
2. Install and sign up . . . . . 9
3. The «Incidents» screen . . . . . 9
4. Reporting a fault . . . . . 10
5. Incident details . . . . . 10
6. The «Projects» tab . . . . . 10
7. The «Maintenance» tab . . . . . 11
8. Settings . . . . . 11
9. Phone notifications . . . . . 11
10. Common problems . . . . . 12

App screens . . . . . 13

**Nederlands · Handleiding voor klanten . . . . . 14**

1. Wat je met de app kunt doen . . . . . 14
2. Installeren en registreren . . . . . 14
3. Het scherm «Meldingen» . . . . . 14
4. Een storing melden . . . . . 15
5. Details van een melding . . . . . 15
6. Het tabblad «Projecten» . . . . . 15
7. Het tabblad «Onderhoud» . . . . . 16
8. Instellingen . . . . . 16
9. Meldingen op je telefoon . . . . . 16
10. Veelvoorkomende problemen . . . . . 17

Schermen van de app . . . . . 18

**Français · Manuel du client . . . . . 19**

1. Ce que vous pouvez faire avec l'application . . . . . 19
2. Installer et s'inscrire . . . . . 19
3. L'écran «Incidents» . . . . . 19
4. Signaler une panne . . . . . 20
5. Détail d'un incident . . . . . 20
6. L'onglet «Projets» . . . . . 20
7. L'onglet «Maintenance» . . . . . 21
8. Réglages . . . . . 21
9. Notifications sur le téléphone . . . . . 21
10. Problèmes fréquents . . . . . 22

Écrans de l'application . . . . . 23

**Deutsch · Kundenhandbuch . . . . . 24**

1. Was du mit der App tun kannst . . . . . 24
2. Installieren und registrieren . . . . . 24
3. Der Bildschirm «Störungen» . . . . . 24
4. Eine Störung melden . . . . . 25
5. Details einer Störung . . . . . 25
6. Der Reiter «Projekte» . . . . . 25
7. Der Reiter «Wartung» . . . . . 26
8. Einstellungen . . . . . 26
9. Benachrichtigungen auf dem Handy . . . . . 26
10. Häufige Probleme . . . . . 27

Bildschirme der App . . . . . 28

**Русский · Руководство клиента . . . . . 29**

1. Что можно делать в приложении . . . . . 29
2. Установка и регистрация . . . . . 29
3. Экран «Заявки» . . . . . 29
4. Как сообщить о неисправности . . . . . 30
5. Подробности заявки . . . . . 30
6. Вкладка «Проекты» . . . . . 30
7. Вкладка «Обслуживание» . . . . . 31
8. Настройки . . . . . 31
9. Уведомления на телефоне . . . . . 31
10. Частые проблемы . . . . . 32

Экраны приложения . . . . . 33

# Español · Manual del cliente

Cómo usar la aplicación SolsBuryWorld con tu rol de cliente (la parte llamada «SolsBuryCustomer»)

## 1. Qué puedes hacer con la app

- Avisar de una **avería** en pocos pasos, con fotos y tu ubicación.
- Seguir el estado de cada incidencia y escribir a SolsBury Center por **mensajes**.
- Ver tus **proyectos** contratados, sus equipos, manuales y documentos (presupuestos, facturas e informes de avería).
- Consultar el **calendario de mantenimiento**, confirmar las visitas y abrir los informes.

## 2. Instalar y registrarte

1. **iPhone:** busca «SolsBuryWorld» en la App Store. **Android:** descárgala en **downloads.solsburyworld.es** (botón «Descargar APK»).
2. Abre la app. Si lo necesitas, cambia el idioma con «Idioma / Language» en la pantalla de entrada.
3. Pulsa **«Registrarse»** y escribe el **correo con el que SolsBury Center te ha dado de alta**. Si no estás dado de alta, la app te lo dirá: contacta con SolsBury Center.
4. Crea tu **contraseña** (mínimo 6 caracteres) y repítela. Pulsa «Crear contraseña».
5. Recibirás un **código de 8 cifras** por correo. Escríbelo y pulsa «Confirmar».
6. Vuelve a la entrada y pulsa **«Entrar»** con tu correo y tu contraseña.

Si olvidas la contraseña, pulsa «¿Has olvidado la contraseña?»: te enviamos un código por correo para crear una nueva. Al entrar, la cabecera pone «**SolsBuryCustomer**».

## 3. Pantalla «Incidencias»

Es la pantalla principal. Abajo hay tres pestañas: **Incidencias**, **Proyectos** y **Mantenimiento**. Arriba a la derecha está el icono del engranaje, que abre los **Ajustes**.

- Cada incidencia es una tarjeta con su número, el estado, la descripción, el sitio y la fecha.
- El color indica el estado: **Abierta** (naranja), **En curso** (azul) y **Cerrada** (verde).
- Los filtros de arriba (Todas, Abiertas, En curso, Cerradas) muestran cuántas hay de cada tipo.
- Si SolsBury Center te escribe, aparece un aviso amarillo y la tarjeta se marca con borde dorado.
- La lista se actualiza sola. Para forzarlo, arrastra la lista hacia abajo.

## 4. Avisar de una avería

1. Pulsa **«+ Nueva incidencia»**.
2. En **«¿Qué ha pasado?»** describe la avería. Es obligatorio.
3. Si tienes varias instalaciones, elige en **«¿En qué instalación ocurre?»** la que corresponde.
4. Elige la **ubicación** de la lista o pulsa **«Usar mi posición actual»** para usar el GPS (la app te pedirá permiso y la guardará como ubicación nueva).
5. Añade **fotos** con «Hacer foto» o «Galería». Para quitar una, tócala.
6. Pulsa **«Enviar incidencia»**.

SolsBury Center recibe tu aviso y asigna a un instalador. Te avisaremos cuando cambie de estado.

## 5. Detalle de una incidencia

Toca una tarjeta para abrirla. Dentro verás el estado, las fotos y los mensajes.

- **Fotos:** puedes ver, añadir o quitar fotos.
- **Mensajes:** escribe en el recuadro y pulsa «Enviar mensaje». Lo recibe SolsBury Center. Tus mensajes salen en azul.
- **«Editar»** y **«Borrar incidencia»** solo están disponibles mientras la incidencia está **abierta y sin instalador asignado**.
- Después, para cualquier cambio, escribe a SolsBury Center en los mensajes.
- Cuando la oficina genera el informe de una avería cerrada, lo encuentras en **Proyectos**, en la carpeta «Averías».

## 6. Pestaña «Proyectos»

Verás todos los servicios de SolsBury agrupados por categoría: Instalación fotovoltaica, Climatización y aerotermia y Domótica. Cada servicio lleva una etiqueta:

| | |
|---|---|
| **Contratado** | Tienes un proyecto realizado. Puedes entrar. |
| **Presupuestado** | Tienes un presupuesto. Puedes entrar para verlo. |
| **No contratado** | Sale en gris y no tiene acceso. |
| **Próximamente** | La categoría todavía no tiene servicios (por ejemplo, Domótica). |

Dentro de un servicio encuentras:

- **Proyectos:** nombre, estado (Realizado o Presupuestado), fecha y descripción. En los realizados, los equipos instalados con su «Ficha técnica», «Manual» y enlace al fabricante.
- **Documentos** en cuatro carpetas: Presupuestos, Facturas, Averías y Documentación oficial. Toca un documento para abrir el PDF.
- **«Sin clasificar»:** lo que la oficina todavía no ha asignado a un servicio.

## 7. Pestaña «Mantenimiento»

Tu plan incluye mantenimientos durante el año: casi todos **online** y **2 visitas presenciales**. El calendario los marca con colores:

| | |
|---|---|
| **Azul relleno** | Visita presencial confirmada. |
| **Azul con contorno** | Visita propuesta, pendiente de tu respuesta. |
| **Verde relleno** | Mantenimiento online realizado (el día en que se hizo). |
| **Verde con contorno** | Mantenimiento online pendiente (la fecha es el límite). |

- Las flechas ‹ › cambian de mes.
- Cuando la oficina propone una **visita**, aparece un cuadro con la fecha y la hora. Pulsa **«Sí, me viene bien»** o **«No me viene bien»**; si dices que no, la oficina propondrá otra.
- Abajo tienes «Próximos mantenimientos» y «Mantenimientos realizados». En los realizados, pulsa **«Ver informe (PDF)»** para abrir el informe del instalador, con su resultado: «Todo correcto» o «Se recomienda revisar en la vivienda».

## 8. Ajustes

Pulsa el engranaje de arriba a la derecha en la pantalla «Incidencias».

- **Idioma:** cambia el idioma de la app (español, inglés, neerlandés, francés, alemán o ruso).
- **Contraseña:** escribe la nueva (mínimo 6 caracteres), repítela y pulsa «Guardar contraseña».
- **Eliminar cuenta:** borra tu acceso a la app. SolsBury Center conserva los registros de gestión (incidencias, documentos y facturas). No se puede deshacer.
- **Cerrar sesión:** sale de tu cuenta, abajo del todo.

## 9. Avisos en el móvil

Con las notificaciones activadas, recibes un aviso cuando:

- Te escribe SolsBury Center en una incidencia.
- Cambia el estado de tu incidencia.
- SolsBury Center te propone una visita de mantenimiento.

Si no te llegan avisos, mira en los ajustes del móvil que la app tiene permiso de notificaciones.

## 10. Problemas frecuentes

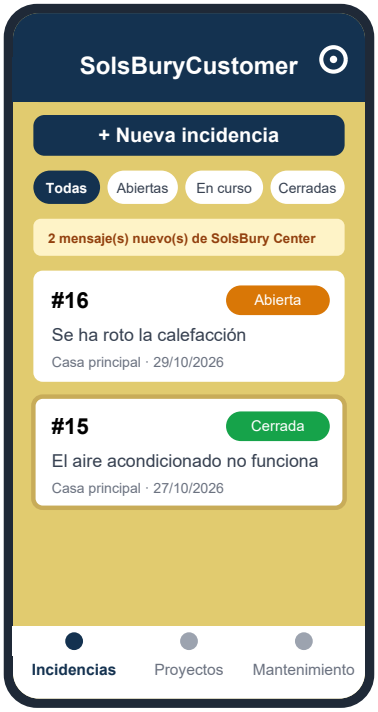
| | |
|---|---|
| **«No estás autorizado»** | Tu correo no está dado de alta. Contacta con SolsBury Center. |
| **No llega el código** | Revisa la carpeta de correo no deseado o pulsa «Enviar el código de nuevo». |
| **No veo mis proyectos** | Todavía no están asignados. SolsBury Center los añade desde su panel. |
| **No puedo editar mi incidencia** | Ya tiene instalador asignado o está en curso. Escribe en los mensajes. |
| **La cámara o la ubicación no funcionan** | Concede el permiso a la app en los ajustes del móvil. |
| **Una foto no se sube** | La app avisa de cuántas han fallado. Vuelve a añadirlas con buena cobertura. |

Para cualquier duda, contacta con SolsBury Center.

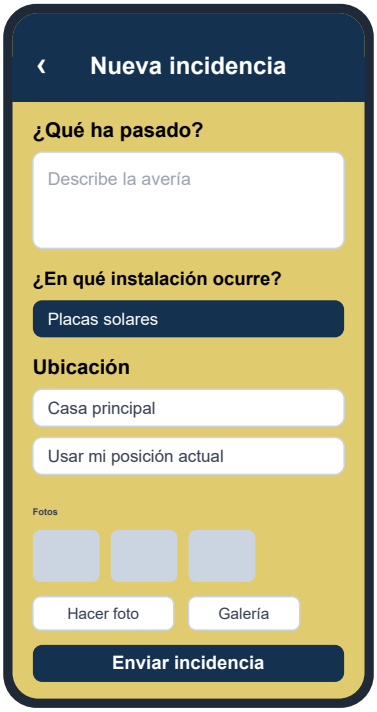
# Pantallas de la app




Entrada a la app




Pantalla «Incidencias»



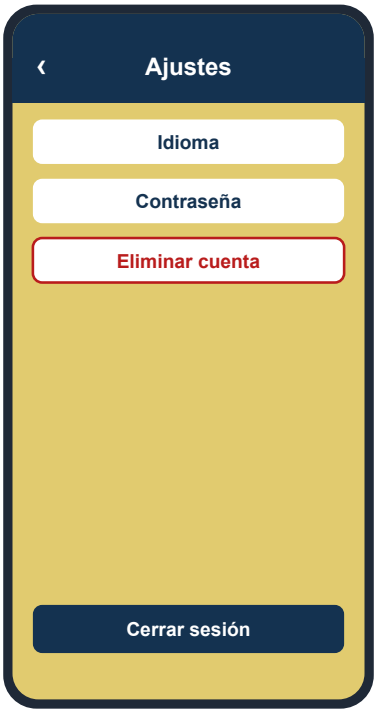

Nueva incidencia




Proyectos




Mantenimiento




Ajustes

Imagen ilustrativa. Los datos son de ejemplo.

# English · Customer manual

How to use the SolsBuryWorld app with your customer role (the part called «SolsBuryCustomer»)

## 1. What you can do with the app

- Report a **fault** in a few steps, with photos and your location.
- Follow the status of each incident and write to SolsBury Center by **messages**.
- See your contracted **projects**, their equipment, manuals and documents (quotes, invoices and fault reports).
- Check the **maintenance calendar**, confirm visits and open the reports.

## 2. Install and sign up

1. **iPhone:** search for «SolsBuryWorld» in the App Store. **Android:** download it at **downloads.solsburyworld.es** («Download APK» button).
2. Open the app. If you need to, change the language with «Idioma / Language» on the sign-in screen.
3. Tap **«Sign up»** and type the **email address SolsBury Center registered you with**. If you are not registered, the app will tell you: contact SolsBury Center.
4. Create your **password** (at least 6 characters) and repeat it. Tap «Create password».
5. You will receive an **8-digit code** by email. Type it and tap «Confirm».
6. Go back to the sign-in screen and tap **«Sign in»** with your email and password.

If you forget your password, tap «Forgot your password?»: we send you a code by email to create a new one. After signing in, the header says «**SolsBuryCustomer**».

## 3. The «Incidents» screen

This is the main screen. At the bottom there are three tabs: **Incidents**, **Projects** and **Maintenance**. At the top right is the gear icon, which opens **Settings**.

- Each incident is a card with its number, status, description, place and date.
- The colour shows the status: **Open** (orange), **In progress** (blue) and **Closed** (green).
- The filters at the top (All, Open, In progress, Closed) show how many there are of each type.
- If SolsBury Center writes to you, a yellow notice appears and the card gets a golden border.
- The list refreshes by itself. To force it, pull the list down.

## 4. Reporting a fault

1. Tap **«+ New incident»**.
2. Under **«What happened?»** describe the fault. It is required.
3. If you have several installations, choose the right one under **«Which installation is it about?»**.
4. Choose the **location** from the list or tap **«Use my current location»** to use GPS (the app asks for permission and saves it as a new location).
5. Add **photos** with «Take photo» or «Gallery». To remove one, tap it.
6. Tap **«Send incident»**.

SolsBury Center receives your report and assigns an installer. We will alert you when the status changes.

## 5. Incident details

Tap a card to open it. Inside you will see the status, the photos and the messages.

- **Photos:** you can view, add or remove photos.
- **Messages:** write in the box and tap «Send message». SolsBury Center receives it. Your messages appear in blue.
- **«Edit»** and **«Delete incident»** are only available while the incident is **open and has no installer assigned**.
- After that, for any change, write to SolsBury Center in the messages.
- When the office generates the report of a closed fault, you find it under **Projects**, in the «Fault reports» folder.

## 6. The «Projects» tab

You will see all SolsBury services grouped by category: Photovoltaic installation, Climate control and aerothermal, and Home automation. Each service has a label:

| | |
|---|---|
| **Contracted** | You have a completed project. You can enter. |
| **Quoted** | You have a quote. You can enter to view it. |
| **Not contracted** | Shown in grey, with no access. |
| **Coming soon** | The category has no services yet (for example, Home automation). |

Inside a service you find:

- **Projects:** name, status (Completed or Quoted), date and description. For completed ones, the installed equipment with its «Datasheet», «Manual» and a link to the manufacturer.
- **Documents** in four folders: Quotes, Invoices, Fault reports and Official documentation. Tap a document to open the PDF.
- **«Unclassified»:** whatever the office has not yet assigned to a service.

## 7. The «Maintenance» tab

Your plan includes maintenance during the year: almost all **online** and **2 on-site visits**. The calendar marks them with colours:

| | |
|---|---|
| **Solid blue** | On-site visit confirmed. |
| **Blue outline** | Visit proposed, waiting for your reply. |
| **Solid green** | Online maintenance done (on the day it was done). |
| **Green outline** | Online maintenance pending (the date is the deadline). |

- The arrows ‹ › change the month.
- When the office proposes a **visit**, a box appears with the date and time. Tap **«Yes, that suits me»** or **«No, it does not suit me»**; if you say no, the office will propose another.
- Below you have «Upcoming maintenance» and «Maintenance done». For completed ones, tap **«View report (PDF)»** to open the installer's report, with its result: «Everything fine» or «A check on site is recommended».

## 8. Settings

Tap the gear at the top right of the «Incidents» screen.

- **Language:** change the app language (Spanish, English, Dutch, French, German or Russian).
- **Password:** type the new one (at least 6 characters), repeat it and tap «Save password».
- **Delete account:** deletes your access to the app. SolsBury Center keeps the management records (incidents, documents and invoices). It cannot be undone.
- **Log out:** signs out of your account, at the very bottom.

## 9. Phone notifications

With notifications turned on, you receive an alert when:

- SolsBury Center writes to you in an incident.
- The status of your incident changes.
- SolsBury Center proposes a maintenance visit to you.

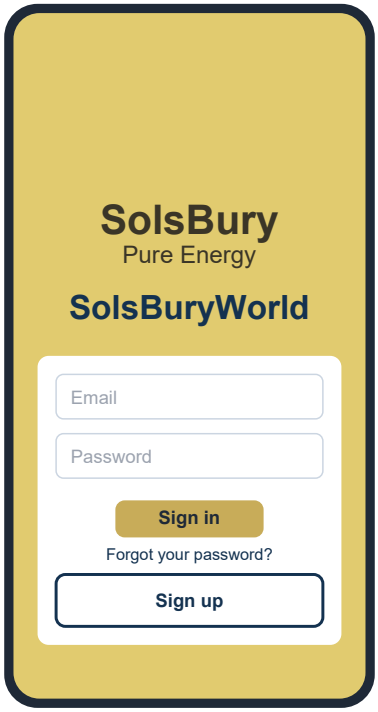
If you do not receive alerts, check in your phone settings that the app has notification permission.

## 10. Common problems

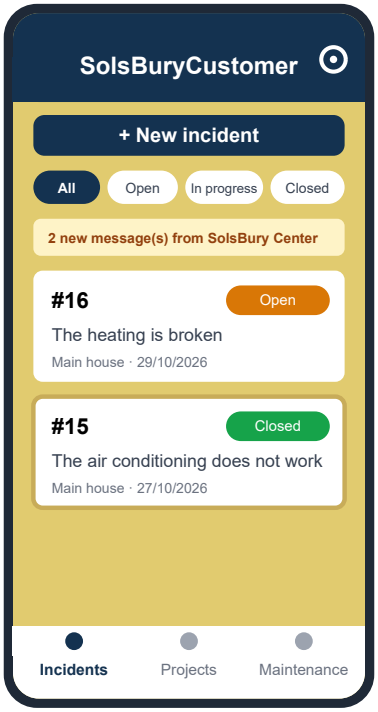
| | |
|---|---|
| **«You are not authorised»** | Your email is not registered. Contact SolsBury Center. |
| **The code does not arrive** | Check your spam folder or tap «Send the code again». |
| **I cannot see my projects** | They are not assigned yet. SolsBury Center adds them from its panel. |
| **I cannot edit my incident** | It already has an installer assigned or is in progress. Write in the messages. |
| **The camera or location do not work** | Grant the app permission in your phone settings. |
| **A photo does not upload** | The app tells you how many failed. Add them again with good coverage. |

For any question, contact SolsBury Center.

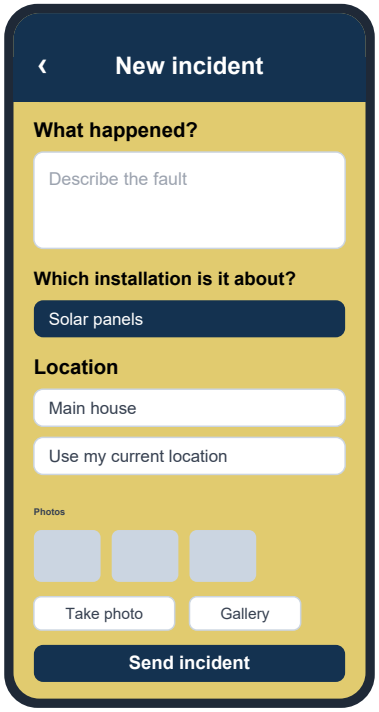
# App screens



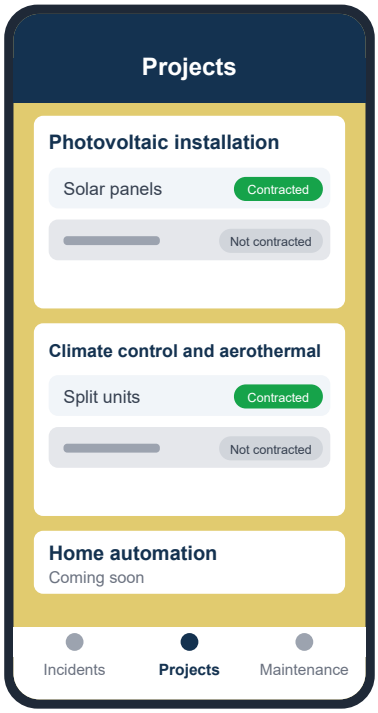

Signing in



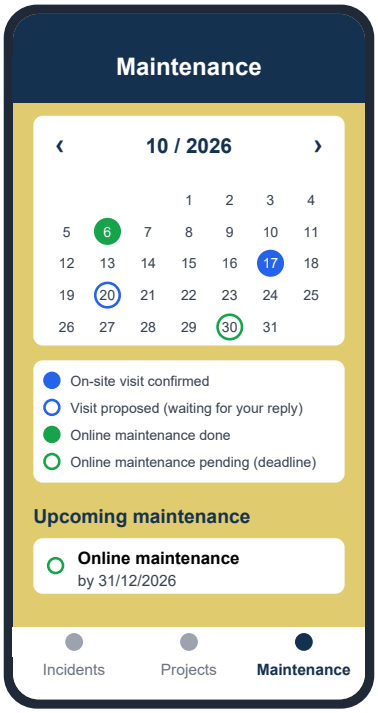

«Incidents» screen



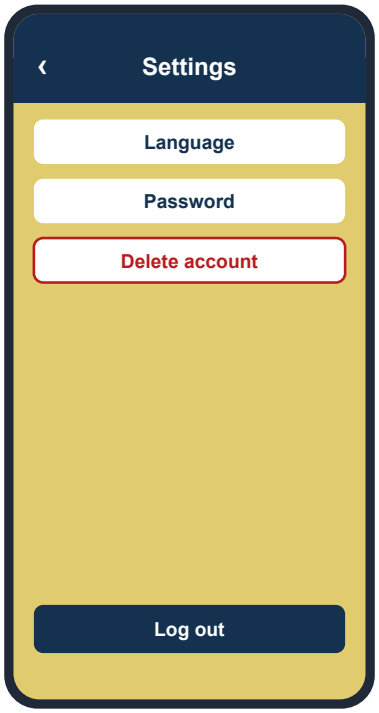

New incident




Projects




Maintenance




Settings

Illustrative image. The data is sample data.

# Nederlands · Handleiding voor klanten

Zo gebruik je de SolsBuryWorld-app met je rol als klant (het onderdeel «SolsBuryCustomer»)

## 1. Wat je met de app kunt doen

- Een **storing** melden in een paar stappen, met foto's en je locatie.
- De status van elke melding volgen en SolsBury Center schrijven via **berichten**.
- Je afgenomen **projecten** bekijken, met apparatuur, handleidingen en documenten (offertes, facturen en storingsrapporten).
- De **onderhoudskalender** raadplegen, bezoeken bevestigen en rapporten openen.

## 2. Installeren en registreren

1. **iPhone:** zoek «SolsBuryWorld» in de App Store. **Android:** download de app op **downloads.solsburyworld.es** (knop «APK downloaden»).
2. Open de app. Wil je de taal wijzigen, gebruik dan «Idioma / Language» op het inlogscherm.
3. Tik op **«Registreren»** en vul het **e-mailadres in waarmee SolsBury Center je heeft aangemeld**. Ben je niet aangemeld, dan meldt de app dat: neem contact op met SolsBury Center.
4. Maak je **wachtwoord** aan (minstens 6 tekens) en herhaal het. Tik op «Wachtwoord aanmaken».
5. Je ontvangt per e-mail een **code van 8 cijfers**. Vul die in en tik op «Bevestigen».
6. Ga terug naar het inlogscherm en tik op **«Inloggen»** met je e-mail en wachtwoord.

Ben je je wachtwoord vergeten, tik dan op «Wachtwoord vergeten?»: we sturen je per e-mail een code om een nieuw wachtwoord te maken. Na het inloggen staat bovenaan «**SolsBuryCustomer**».

## 3. Het scherm «Meldingen»

Dit is het hoofdscherm. Onderaan staan drie tabbladen: **Meldingen**, **Projecten** en **Onderhoud**. Rechtsboven staat het tandwielpictogram, dat de **Instellingen** opent.

- Elke melding is een kaart met nummer, status, omschrijving, plaats en datum.
- De kleur toont de status: **Open** (oranje), **In behandeling** (blauw) en **Gesloten** (groen).
- De filters bovenaan (Alle, Open, In behandeling, Gesloten) tonen hoeveel er van elk type zijn.
- Schrijft SolsBury Center je, dan verschijnt een gele melding en krijgt de kaart een gouden rand.
- De lijst ververst zichzelf. Trek de lijst omlaag om te forceren.

## 4. Een storing melden

1. Tik op **«+ Nieuwe melding»**.
2. Beschrijf de storing bij **«Wat is er gebeurd?»**. Dit is verplicht.
3. Heb je meerdere installaties, kies dan bij **«Over welke installatie gaat het?»** de juiste.
4. Kies de **locatie** uit de lijst of tik op **«Mijn huidige locatie gebruiken»** om gps te gebruiken (de app vraagt toestemming en bewaart het als nieuwe locatie).
5. Voeg **foto's** toe met «Foto maken» of «Galerij». Tik op een foto om hem te verwijderen.
6. Tik op **«Melding versturen»**.

SolsBury Center ontvangt je melding en wijst een installateur toe. We waarschuwen je als de status verandert.

## 5. Details van een melding

Tik op een kaart om hem te openen. Binnenin zie je de status, de foto's en de berichten.

- **Foto's:** je kunt foto's bekijken, toevoegen of verwijderen.
- **Berichten:** schrijf in het vak en tik op «Bericht versturen». SolsBury Center ontvangt het. Jouw berichten staan in het blauw.
- **«Bewerken»** en **«Melding verwijderen»** zijn alleen beschikbaar zolang de melding **open is en er geen installateur is toegewezen**.
- Daarna schrijf je voor elke wijziging naar SolsBury Center in de berichten.
- Maakt het kantoor het rapport van een gesloten storing, dan vind je het bij **Projecten**, in de map «Storingsrapporten».

## 6. Het tabblad «Projecten»

Je ziet alle diensten van SolsBury per categorie: Fotovoltaïsche installatie, Klimaatbeheersing en aerothermie en Domotica. Elke dienst heeft een label:

| | |
|---|---|
| **Afgenomen** | Je hebt een uitgevoerd project. Je kunt naar binnen. |
| **Offerte** | Je hebt een offerte. Je kunt naar binnen om die te bekijken. |
| **Niet afgenomen** | Staat in het grijs en is niet toegankelijk. |
| **Binnenkort** | De categorie heeft nog geen diensten (bijvoorbeeld Domotica). |

In een dienst vind je:

- **Projecten:** naam, status (Uitgevoerd of Offerte), datum en omschrijving. Bij uitgevoerde projecten de geïnstalleerde apparatuur met «Datasheet», «Handleiding» en een link naar de fabrikant.
- **Documenten** in vier mappen: Offertes, Facturen, Storingsrapporten en Officiële documentatie. Tik op een document om de pdf te openen.
- **«Niet ingedeeld»:** alles wat het kantoor nog niet aan een dienst heeft toegewezen.

## 7. Het tabblad «Onderhoud»

Je plan omvat onderhoud gedurende het jaar: bijna alles **online** en **2 bezoeken ter plaatse**. De kalender markeert ze met kleuren:

| | |
|---|---|
| **Blauw gevuld** | Bezoek ter plaatse bevestigd. |
| **Blauw omlijnd** | Bezoek voorgesteld, wacht op je antwoord. |
| **Groen gevuld** | Onderhoud online uitgevoerd (op de dag waarop het gebeurde). |
| **Groen omlijnd** | Onderhoud online open (de datum is de uiterste datum). |

- Met de pijlen ‹ › wissel je van maand.
- Stelt het kantoor een **bezoek** voor, dan verschijnt een vak met datum en tijd. Tik op **«Ja, dat komt uit»** of **«Nee, dat komt niet uit»**; zeg je nee, dan stelt het kantoor een andere voor.
- Onderaan staan «Komend onderhoud» en «Uitgevoerd onderhoud». Tik bij uitgevoerd onderhoud op **«Rapport bekijken (pdf)»** om het rapport van de installateur te openen, met het resultaat: «Alles in orde» of «Controle ter plaatse aanbevolen».

## 8. Instellingen

Tik op het tandwiel rechtsboven op het scherm «Meldingen».

- **Taal:** wijzig de taal van de app (Spaans, Engels, Nederlands, Frans, Duits of Russisch).
- **Wachtwoord:** vul het nieuwe in (minstens 6 tekens), herhaal het en tik op «Wachtwoord opslaan».
- **Account verwijderen:** verwijdert je toegang tot de app. SolsBury Center bewaart de beheergegevens (meldingen, documenten en facturen). Dit kan niet ongedaan worden gemaakt.
- **Uitloggen:** meldt je af van je account, helemaal onderaan.

## 9. Meldingen op je telefoon

Met meldingen ingeschakeld ontvang je een bericht wanneer:

- SolsBury Center je schrijft bij een melding.
- De status van je melding verandert.
- SolsBury Center je een onderhoudsbezoek voorstelt.

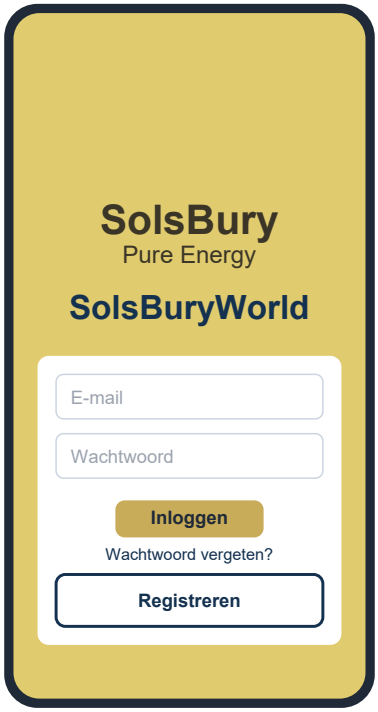
Ontvang je geen meldingen, controleer dan in de instellingen van je telefoon of de app toestemming heeft.

## 10. Veelvoorkomende problemen

| | |
|---|---|
| **«Je bent niet gemachtigd»** | Je e-mailadres is niet aangemeld. Neem contact op met SolsBury Center. |
| **De code komt niet aan** | Controleer je map met ongewenste e-mail of tik op «Code opnieuw versturen». |
| **Ik zie mijn projecten niet** | Ze zijn nog niet toegewezen. SolsBury Center voegt ze toe vanuit zijn paneel. |
| **Ik kan mijn melding niet bewerken** | Er is al een installateur toegewezen of ze is in behandeling. Schrijf in de berichten. |
| **Camera of locatie werken niet** | Geef de app toestemming in de instellingen van je telefoon. |
| **Een foto wordt niet geüpload** | De app meldt hoeveel er zijn mislukt. Voeg ze opnieuw toe met goed bereik. |

Neem bij vragen contact op met SolsBury Center.

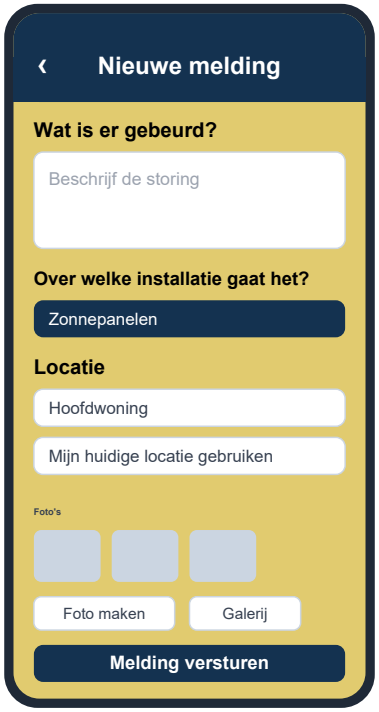
## Schermen van de app




Inloggen



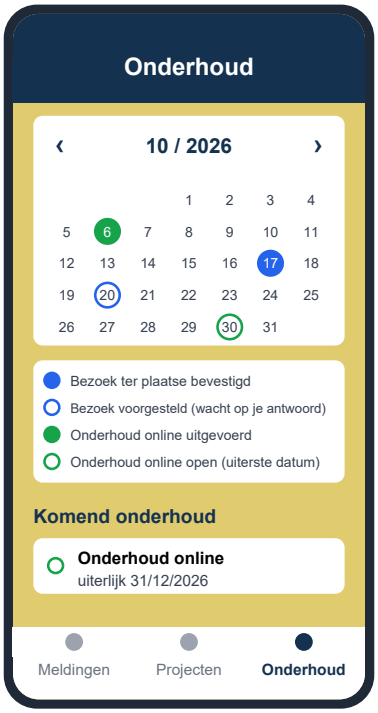

Scherm «Meldingen»



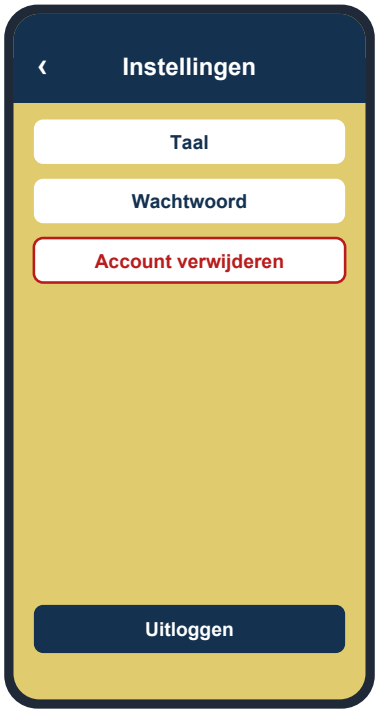

Nieuwe melding




Projecten




Onderhoud




Instellingen

Illustratieve afbeelding. De gegevens zijn voorbeeldgegevens.

# Français · Manuel du client

Comment utiliser l'application SolsBuryWorld avec votre rôle de client (la partie appelée «SolsBuryCustomer»)

## 1. Ce que vous pouvez faire avec l'application

- Signaler une **panne** en quelques étapes, avec des photos et votre position.
- Suivre l'état de chaque incident et écrire à SolsBury Center par **messages**.
- Consulter vos **projets** souscrits, leurs équipements, manuels et documents (devis, factures et rapports de panne).
- Consulter le **calendrier de maintenance**, confirmer les visites et ouvrir les rapports.

## 2. Installer et s'inscrire

1. **iPhone :** cherchez «SolsBuryWorld» dans l'App Store. **Android :** téléchargez-la sur **downloads.solsburyworld.es** (bouton «Télécharger l'APK»).
2. Ouvrez l'application. Si besoin, changez la langue avec «Idioma / Language» sur l'écran de connexion.
3. Touchez **«S'inscrire»** et saisissez l'**adresse e-mail avec laquelle SolsBury Center vous a enregistré**. Si vous n'êtes pas enregistré, l'application vous le dira : contactez SolsBury Center.
4. Créez votre **mot de passe** (au moins 6 caractères) et répétez-le. Touchez «Créer le mot de passe».
5. Vous recevrez par e-mail un **code à 8 chiffres**. Saisissez-le et touchez «Confirmer».
6. Revenez à l'écran de connexion et touchez **«Se connecter»** avec votre e-mail et votre mot de passe.

Si vous oubliez votre mot de passe, touchez «Mot de passe oublié ?» : nous vous envoyons un code par e-mail pour en créer un nouveau. Une fois connecté, l'en-tête affiche «**SolsBuryCustomer**».

## 3. L'écran «Incidents»

C'est l'écran principal. En bas, trois onglets : **Incidents**, **Projets** et **Maintenance**. En haut à droite, l'icône d'engrenage ouvre les **Réglages**.

- Chaque incident est une carte avec son numéro, son état, sa description, le lieu et la date.
- La couleur indique l'état : **Ouverte** (orange), **En cours** (bleu) et **Clôturée** (vert).
- Les filtres en haut (Toutes, Ouvertes, En cours, Clôturées) indiquent combien il y en a de chaque type.
- Si SolsBury Center vous écrit, un avis jaune apparaît et la carte est entourée de doré.
- La liste se met à jour toute seule. Pour la forcer, tirez la liste vers le bas.

## 4. Signaler une panne

1. Touchez **«+ Nouvel incident»**.
2. Dans **«Que s'est-il passé ?»**, décrivez la panne. C'est obligatoire.
3. Si vous avez plusieurs installations, choisissez la bonne dans **«Sur quelle installation ?»**.
4. Choisissez l'**emplacement** dans la liste ou touchez **«Utiliser ma position actuelle»** pour utiliser le GPS (l'application demande l'autorisation et l'enregistre comme nouvel emplacement).
5. Ajoutez des **photos** avec «Prendre une photo» ou «Galerie». Pour en retirer une, touchez-la.
6. Touchez **«Envoyer l'incident»**.

SolsBury Center reçoit votre signalement et affecte un installateur. Nous vous avertirons quand l'état changera.

## 5. Détail d'un incident

Touchez une carte pour l'ouvrir. À l'intérieur, vous voyez l'état, les photos et les messages.

- **Photos :** vous pouvez voir, ajouter ou retirer des photos.
- **Messages :** écrivez dans la zone et touchez «Envoyer le message». SolsBury Center le reçoit. Vos messages sont en bleu.
- **«Modifier»** et **«Supprimer l'incident»** ne sont disponibles que tant que l'incident est **ouvert et sans installateur affecté**.
- Ensuite, pour toute modification, écrivez à SolsBury Center dans les messages.
- Quand le bureau génère le rapport d'une panne clôturée, vous le trouvez dans **Projets**, dans le dossier «Rapports de panne».

## 6. L'onglet «Projets»

Vous voyez tous les services de SolsBury regroupés par catégorie : Installation photovoltaïque, Climatisation et aérothermie, et Domotique. Chaque service porte une étiquette :

| | |
|---|---|
| **Souscrit** | Vous avez un projet réalisé. Vous pouvez entrer. |
| **Devis** | Vous avez un devis. Vous pouvez entrer pour le consulter. |
| **Non souscrit** | Affiché en gris, sans accès. |
| **Bientôt disponible** | La catégorie n'a pas encore de services (par exemple, Domotique). |

Dans un service, vous trouvez :

- **Projets :** nom, état (Réalisé ou Devis), date et description. Pour les projets réalisés, les équipements installés avec leur «Fiche technique», leur «Manuel» et un lien vers le fabricant.
- **Documents** dans quatre dossiers : Devis, Factures, Rapports de panne et Documentation officielle. Touchez un document pour ouvrir le PDF.
- **«Non classé» :** tout ce que le bureau n'a pas encore affecté à un service.

## 7. L'onglet «Maintenance»

Votre plan comprend des maintenances pendant l'année : presque toutes **en ligne** et **2 visites sur place**. Le calendrier les marque par des couleurs :

| | |
|---|---|
| **Bleu plein** | Visite sur place confirmée. |
| **Bleu contour** | Visite proposée, en attente de votre réponse. |
| **Vert plein** | Maintenance en ligne effectuée (le jour où elle a été faite). |
| **Vert contour** | Maintenance en ligne à faire (la date est la date limite). |

- Les flèches ‹ › changent de mois.
- Quand le bureau propose une **visite**, une fenêtre apparaît avec la date et l'heure. Touchez **«Oui, cela me convient»** ou **«Non, cela ne me convient pas»** ; si vous refusez, le bureau en proposera une autre.
- En bas, «Prochaines maintenances» et «Maintenances effectuées». Pour une maintenance effectuée, touchez **«Voir le rapport (PDF)»** pour ouvrir le rapport de l'installateur, avec son résultat : «Tout est correct» ou «Une vérification sur place est recommandée».

## 8. Réglages

Touchez l'engrenage en haut à droite de l'écran «Incidents».

- **Langue :** changez la langue de l'application (espagnol, anglais, néerlandais, français, allemand ou russe).
- **Mot de passe :** saisissez le nouveau (au moins 6 caractères), répétez-le et touchez «Enregistrer le mot de passe».
- **Supprimer le compte :** supprime votre accès à l'application. SolsBury Center conserve les enregistrements de gestion (incidents, documents et factures). Action irréversible.
- **Se déconnecter :** quitte votre compte, tout en bas.

## 9. Notifications sur le téléphone

Avec les notifications activées, vous recevez un avis quand :

- SolsBury Center vous écrit dans un incident.
- L'état de votre incident change.
- SolsBury Center vous propose une visite de maintenance.

Si vous ne recevez pas d'avis, vérifiez dans les réglages du téléphone que l'application a l'autorisation d'envoyer des notifications.

## 10. Problèmes fréquents

| | |
|---|---|
| **«Vous n'êtes pas autorisé»** | Votre e-mail n'est pas enregistré. Contactez SolsBury Center. |
| **Le code n'arrive pas** | Vérifiez vos courriers indésirables ou touchez «Renvoyer le code». |
| **Je ne vois pas mes projets** | Ils ne sont pas encore affectés. SolsBury Center les ajoute depuis son panneau. |
| **Je ne peux pas modifier mon incident** | Il a déjà un installateur ou il est en cours. Écrivez dans les messages. |
| **L'appareil photo ou la position ne fonctionnent pas** | Accordez l'autorisation à l'application dans les réglages du téléphone. |
| **Une photo ne se charge pas** | L'application indique combien ont échoué. Ajoutez-les de nouveau avec une bonne couverture. |

Pour toute question, contactez SolsBury Center.

# Écrans de l'application




Connexion




Écran «Incidents»




Nouvel incident




Projets




Maintenance




Réglages

Image illustrative. Les données sont des exemples.

# Deutsch · Kundenhandbuch

So nutzt du die App SolsBuryWorld in deiner Rolle als Kunde (der Teil «SolsBuryCustomer»)

## 1. Was du mit der App tun kannst

- Eine **Störung** in wenigen Schritten melden, mit Fotos und deinem Standort.
- Den Status jeder Störung verfolgen und SolsBury Center per **Nachricht** schreiben.
- Deine gebuchten **Projekte** ansehen, mit Geräten, Handbüchern und Dokumenten (Angebote, Rechnungen und Störungsberichte).
- Den **Wartungskalender** ansehen, Besuche bestätigen und Berichte öffnen.

## 2. Installieren und registrieren

1. **iPhone:** suche «SolsBuryWorld» im App Store. **Android:** lade die App auf **downloads.solsburyworld.es** herunter (Schaltfläche «APK herunterladen»).
2. Öffne die App. Bei Bedarf änderst du die Sprache mit «Idioma / Language» auf dem Anmeldebildschirm.
3. Tippe auf **«Registrieren»** und gib die **E-Mail-Adresse ein, mit der SolsBury Center dich angelegt hat**. Bist du nicht angelegt, sagt dir die App das: wende dich an SolsBury Center.
4. Erstelle dein **Passwort** (mindestens 6 Zeichen) und wiederhole es. Tippe auf «Passwort erstellen».
5. Du erhältst per E-Mail einen **8-stelligen Code**. Gib ihn ein und tippe auf «Bestätigen».
6. Gehe zurück zum Anmeldebildschirm und tippe mit E-Mail und Passwort auf **«Anmelden»**.

Hast du das Passwort vergessen, tippe auf «Passwort vergessen?»: Wir senden dir einen Code per E-Mail, mit dem du ein neues erstellst. Nach der Anmeldung steht oben «**SolsBuryCustomer**».

## 3. Der Bildschirm «Störungen»

Das ist der Hauptbildschirm. Unten gibt es drei Reiter: **Störungen**, **Projekte** und **Wartung**. Oben rechts öffnet das Zahnrad-Symbol die **Einstellungen**.

- Jede Störung ist eine Karte mit Nummer, Status, Beschreibung, Ort und Datum.
- Die Farbe zeigt den Status: **Offen** (orange), **In Bearbeitung** (blau) und **Geschlossen** (grün).
- Die Filter oben (Alle, Offen, In Bearbeitung, Geschlossen) zeigen, wie viele es von jeder Art gibt.
- Schreibt dir SolsBury Center, erscheint ein gelber Hinweis und die Karte bekommt einen goldenen Rand.
- Die Liste aktualisiert sich selbst. Zum Erzwingen ziehe die Liste nach unten.

## 4. Eine Störung melden

1. Tippe auf **«+ Neue Störung»**.
2. Beschreibe die Störung bei **«Was ist passiert?»**. Das ist Pflicht.
3. Hast du mehrere Anlagen, wähle bei **«Um welche Anlage geht es?»** die richtige.
4. Wähle den **Standort** aus der Liste oder tippe auf **«Meinen aktuellen Standort verwenden»**, um GPS zu nutzen (die App fragt nach der Erlaubnis und speichert ihn als neuen Standort).
5. Füge **Fotos** mit «Foto aufnehmen» oder «Galerie» hinzu. Zum Entfernen tippe auf ein Foto.
6. Tippe auf **«Störung senden»**.

SolsBury Center erhält deine Meldung und weist einen Installateur zu. Wir benachrichtigen dich, wenn sich der Status ändert.

## 5. Details einer Störung

Tippe auf eine Karte, um sie zu öffnen. Darin siehst du den Status, die Fotos und die Nachrichten.

- **Fotos:** Du kannst Fotos ansehen, hinzufügen oder entfernen.
- **Nachrichten:** Schreibe in das Feld und tippe auf «Nachricht senden». SolsBury Center erhält sie. Deine Nachrichten erscheinen in Blau.
- **«Bearbeiten»** und **«Störung löschen»** sind nur verfügbar, solange die Störung **offen ist und kein Installateur zugewiesen wurde**.
- Danach schreibst du für jede Änderung in den Nachrichten an SolsBury Center.
- Erstellt das Büro den Bericht einer geschlossenen Störung, findest du ihn unter **Projekte** im Ordner «Störungsberichte».

## 6. Der Reiter «Projekte»

Du siehst alle Leistungen von SolsBury nach Kategorien: Photovoltaikanlage, Klimatisierung und Aerothermie sowie Hausautomation. Jede Leistung trägt ein Label:

| | |
|---|---|
| **Gebucht** | Du hast ein ausgeführtes Projekt. Du kannst eintreten. |
| **Angebot** | Du hast ein Angebot. Du kannst eintreten, um es anzusehen. |
| **Nicht gebucht** | Wird grau angezeigt, ohne Zugang. |
| **Demnächst** | Die Kategorie hat noch keine Leistungen (zum Beispiel Hausautomation). |

In einer Leistung findest du:

- **Projekte:** Name, Status (Ausgeführt oder Angebot), Datum und Beschreibung. Bei ausgeführten Projekten die installierten Geräte mit «Datenblatt», «Handbuch» und einem Link zum Hersteller.
- **Dokumente** in vier Ordnern: Angebote, Rechnungen, Störungsberichte und Offizielle Unterlagen. Tippe auf ein Dokument, um das PDF zu öffnen.
- **«Nicht zugeordnet»:** alles, was das Büro noch keiner Leistung zugewiesen hat.

## 7. Der Reiter «Wartung»

Dein Plan umfasst Wartungen über das Jahr: fast alle **online** und **2 Vor-Ort-Besuche**. Der Kalender markiert sie farbig:

| | |
|---|---|
| **Blau gefüllt** | Vor-Ort-Besuch bestätigt. |
| **Blau umrandet** | Besuch vorgeschlagen, wartet auf deine Antwort. |
| **Grün gefüllt** | Online-Wartung durchgeführt (an dem Tag, an dem sie erfolgte). |
| **Grün umrandet** | Online-Wartung offen (das Datum ist die Frist). |

- Mit den Pfeilen ‹ › wechselst du den Monat.
- Schlägt das Büro einen **Besuch** vor, erscheint ein Feld mit Datum und Uhrzeit. Tippe auf **«Ja, das passt»** oder **«Nein, das passt nicht»**; sagst du nein, schlägt das Büro einen anderen vor.
- Unten stehen «Anstehende Wartungen» und «Durchgeführte Wartungen». Tippe bei durchgeführten auf **«Bericht ansehen (PDF)»**, um den Bericht des Installateurs mit seinem Ergebnis zu öffnen: «Alles in Ordnung» oder «Eine Überprüfung vor Ort wird empfohlen».

## 8. Einstellungen

Tippe auf das Zahnrad oben rechts im Bildschirm «Störungen».

- **Sprache:** ändere die Sprache der App (Spanisch, Englisch, Niederländisch, Französisch, Deutsch oder Russisch).
- **Passwort:** gib das neue ein (mindestens 6 Zeichen), wiederhole es und tippe auf «Passwort speichern».
- **Konto löschen:** löscht deinen Zugang zur App. SolsBury Center bewahrt die Verwaltungsdaten (Störungen, Dokumente und Rechnungen) auf. Nicht rückgängig zu machen.
- **Abmelden:** meldet dich von deinem Konto ab, ganz unten.

## 9. Benachrichtigungen auf dem Handy

Bei aktivierten Benachrichtigungen erhältst du einen Hinweis, wenn:

- SolsBury Center dir bei einer Störung schreibt.
- sich der Status deiner Störung ändert.
- SolsBury Center dir einen Wartungsbesuch vorschlägt.

Erhältst du keine Hinweise, prüfe in den Handy-Einstellungen, ob die App die Erlaubnis für Benachrichtigungen hat.

## 10. Häufige Probleme

| | |
|---|---|
| **«Sie sind nicht berechtigt…»** | Deine E-Mail-Adresse ist nicht angelegt. Wende dich an SolsBury Center. |
| **Der Code kommt nicht an** | Prüfe den Spam-Ordner oder tippe auf «Code erneut senden». |
| **Ich sehe meine Projekte nicht** | Sie sind noch nicht zugewiesen. SolsBury Center fügt sie in seinem Panel hinzu. |
| **Ich kann meine Störung nicht bearbeiten** | Sie hat schon einen Installateur oder ist in Bearbeitung. Schreibe in den Nachrichten. |
| **Kamera oder Standort funktionieren nicht** | Erteile der App die Erlaubnis in den Handy-Einstellungen. |
| **Ein Foto wird nicht hochgeladen** | Die App meldet, wie viele fehlgeschlagen sind. Füge sie mit gutem Empfang erneut hinzu. |

Bei Fragen wende dich an SolsBury Center.

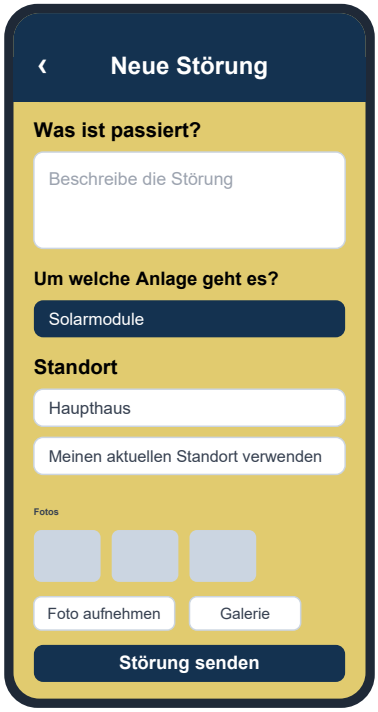
# Bildschirme der App



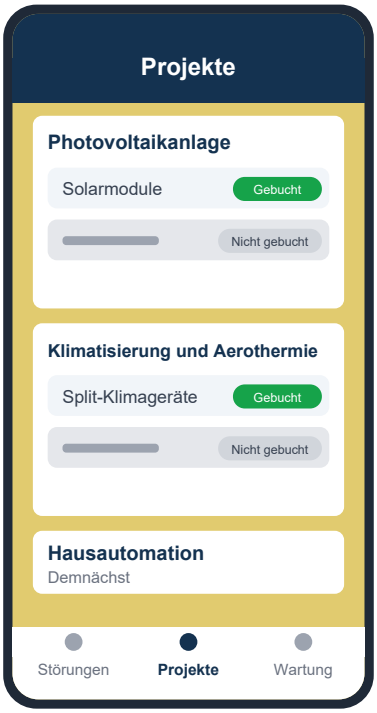

Anmeldung



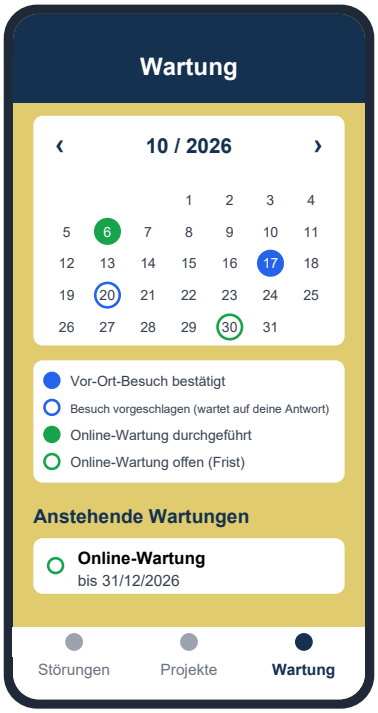

Bildschirm «Störungen»



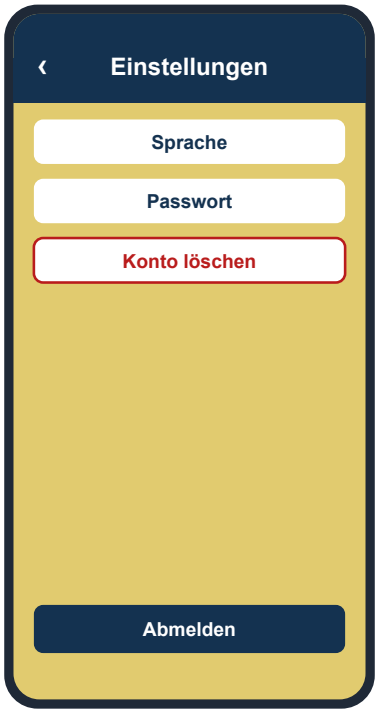

Neue Störung




Projekte




Wartung




Einstellungen

Illustrative Abbildung. Die Daten sind Beispieldaten.

# Русский · Руководство клиента

Как пользоваться приложением SolsBuryWorld в роли клиента (раздел «SolsBuryCustomer»)

## 1. Что можно делать в приложении

- Сообщить о **неисправности** в несколько шагов, с фото и вашим местоположением.
- Следить за статусом каждой заявки и писать в SolsBury Center через **сообщения**.
- Просматривать ваши **проекты**, их оборудование, руководства и документы (предложения, счета и отчёты о неисправностях).
- Смотреть **календарь обслуживания**, подтверждать визиты и открывать отчёты.

## 2. Установка и регистрация

1. **iPhone:** найдите «SolsBuryWorld» в App Store. **Android:** скачайте приложение на **downloads.solsburyworld.es** (кнопка «Скачать APK»).
2. Откройте приложение. При необходимости смените язык через «Idioma / Language» на экране входа.
3. Нажмите **«Регистрация»** и введите **адрес эл. почты, на который вас зарегистрировал SolsBury Center**. Если вас там нет, приложение сообщит об этом: свяжитесь с SolsBury Center.
4. Придумайте **пароль** (не менее 6 символов) и повторите его. Нажмите «Создать пароль».
5. На почту придёт **8-значный код**. Введите его и нажмите «Подтвердить».
6. Вернитесь на экран входа и нажмите **«Войти»**, указав почту и пароль.

Если вы забыли пароль, нажмите «Забыли пароль?»: мы отправим код на почту, чтобы вы создали новый. После входа в заголовке будет «**SolsBuryCustomer**».

## 3. Экран «Заявки»

Это главный экран. Внизу три вкладки: **Заявки**, **Проекты** и **Обслуживание**. Вверху справа значок шестерёнки открывает **Настройки**.

- Каждая заявка — это карточка с номером, статусом, описанием, местом и датой.
- Цвет показывает статус: **Открыта** (оранжевый), **В работе** (синий) и **Закрыта** (зелёный).
- Фильтры вверху (Все, Открытые, В работе, Закрытые) показывают, сколько заявок каждого вида.
- Если вам пишет SolsBury Center, появляется жёлтое уведомление, а карточка получает золотую рамку.
- Список обновляется сам. Чтобы обновить сразу, потяните список вниз.

## 4. Как сообщить о неисправности

1. Нажмите **«+ Новая заявка»**.
2. В поле **«Что произошло?»** опишите неисправность. Это обязательно.
3. Если у вас несколько установок, выберите нужную в **«К какой установке это относится?»**.
4. Выберите **местоположение** из списка или нажмите **«Использовать моё местоположение»**, чтобы задействовать GPS (приложение запросит разрешение и сохранит его как новое местоположение).
5. Добавьте **фото** кнопками «Сделать фото» или «Галерея». Чтобы убрать фото, коснитесь его.
6. Нажмите **«Отправить заявку»**.

SolsBury Center получает ваше сообщение и назначает монтажника. Мы уведомим вас, когда статус изменится.

## 5. Подробности заявки

Коснитесь карточки, чтобы открыть её. Внутри вы увидите статус, фото и сообщения.

- **Фото:** можно просматривать, добавлять и убирать фото.
- **Сообщения:** напишите в поле и нажмите «Отправить сообщение». Его получит SolsBury Center. Ваши сообщения выделены синим.
- **«Изменить»** и **«Удалить заявку»** доступны только пока заявка **открыта и монтажник ещё не назначен**.
- После этого для любых изменений пишите в SolsBury Center через сообщения.
- Когда офис создаёт отчёт по закрытой неисправности, вы найдёте его во вкладке **Проекты**, в папке «Отчёты о неисправностях».

## 6. Вкладка «Проекты»

Вы видите все услуги SolsBury по категориям: Фотоэлектрическая установка, Кондиционирование и аэротермия, Домашняя автоматизация. У каждой услуги есть метка:

| | |
|---|---|
| **Подключено** | У вас есть выполненный проект. Можно войти. |
| **Предложение** | У вас есть предложение. Можно войти и посмотреть его. |
| **Не подключено** | Показано серым, доступа нет. |
| **Скоро** | В категории пока нет услуг (например, Домашняя автоматизация). |

Внутри услуги вы найдёте:

- **Проекты:** название, статус (Выполнен или Предложение), дата и описание. У выполненных — установленное оборудование с «Технический паспорт», «Руководство» и ссылкой на производителя.
- **Документы** в четырёх папках: Коммерческие предложения, Счета, Отчёты о неисправностях и Официальная документация. Коснитесь документа, чтобы открыть PDF.
- **«Без категории»:** всё, что офис ещё не отнёс к услуге.

## 7. Вкладка «Обслуживание»

Ваш план включает обслуживание в течение года: почти всё **онлайн** и **2 визита на объект**. Календарь отмечает их цветом:

| | |
|---|---|
| **Синий круг** | Визит на объект подтверждён. |
| **Синий контур** | Визит предложен, ждём вашего ответа. |
| **Зелёный круг** | Онлайн-обслуживание выполнено (в день выполнения). |
| **Зелёный контур** | Онлайн-обслуживание ожидается (дата — крайний срок). |

- Стрелки ‹ › переключают месяц.
- Когда офис предлагает **визит**, появляется окно с датой и временем. Нажмите **«Да, подходит»** или **«Нет, не подходит»**; если откажетесь, офис предложит другое время.
- Внизу «Ближайшее обслуживание» и «Выполненное обслуживание». У выполненного нажмите **«Открыть отчёт (PDF)»**, чтобы увидеть отчёт монтажника с результатом: «Всё в порядке» или «Рекомендуется проверка на месте».

## 8. Настройки

Нажмите шестерёнку вверху справа на экране «Заявки».

- **Язык:** смена языка приложения (испанский, английский, нидерландский, французский, немецкий или русский).
- **Пароль:** введите новый (не менее 6 символов), повторите и нажмите «Сохранить пароль».
- **Удалить аккаунт:** удаляет ваш доступ к приложению. SolsBury Center сохраняет учётные записи (заявки, документы и счета). Отменить это нельзя.
- **Выйти:** выход из аккаунта, в самом низу.

## 9. Уведомления на телефоне

При включённых уведомлениях вы получаете оповещение, когда:

- SolsBury Center пишет вам по заявке.
- Меняется статус вашей заявки.
- SolsBury Center предлагает вам визит по обслуживанию.

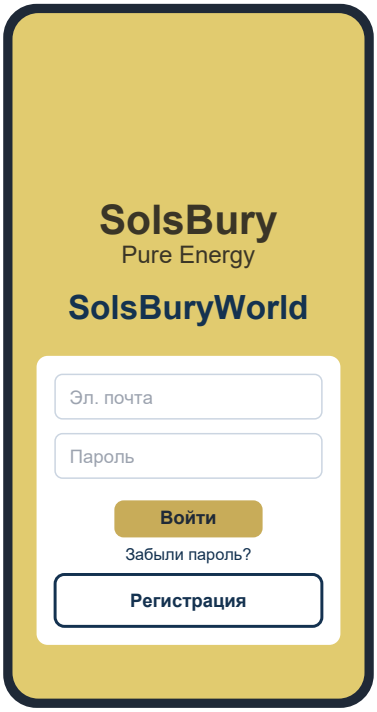
Если оповещения не приходят, проверьте в настройках телефона, что у приложения есть разрешение на уведомления.

## 10. Частые проблемы

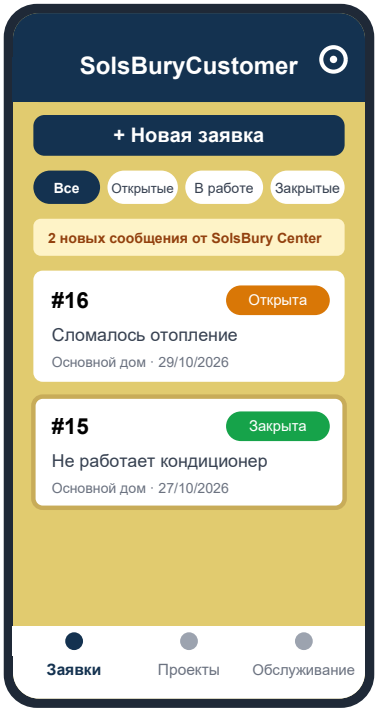
| | |
|---|---|
| **«У вас нет права пользоваться приложением»** | Вашей почты нет в списке. Свяжитесь с SolsBury Center. |
| **Не приходит код** | Проверьте папку «Спам» или нажмите «Отправить код ещё раз». |
| **Не вижу свои проекты** | Они ещё не назначены. SolsBury Center добавляет их в своей панели. |
| **Не могу изменить заявку** | Монтажник уже назначен или заявка в работе. Напишите в сообщениях. |
| **Не работают камера или местоположение** | Дайте приложению разрешение в настройках телефона. |
| **Фото не загружается** | Приложение сообщает, сколько не загрузилось. Добавьте их снова при хорошем сигнале. |

По любым вопросам обращайтесь в SolsBury Center.

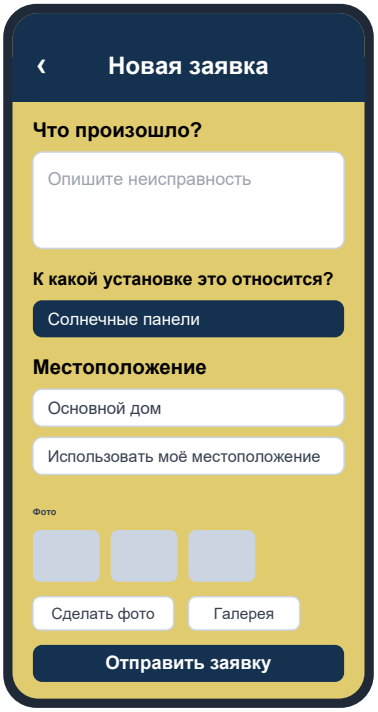
# Экраны приложения



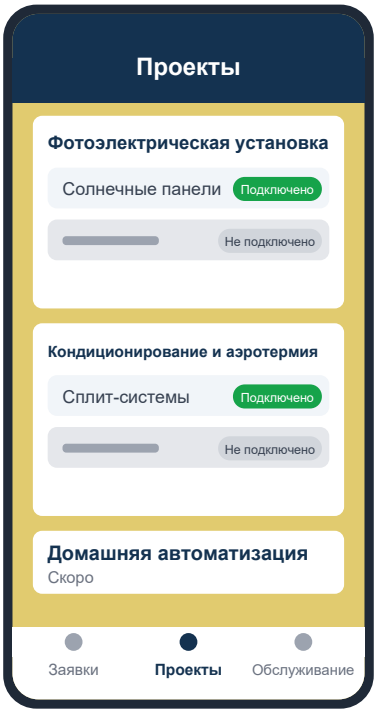

Вход в приложение



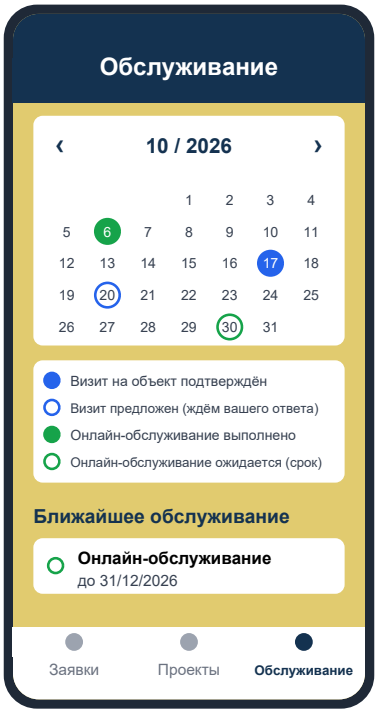

Экран «Заявки»



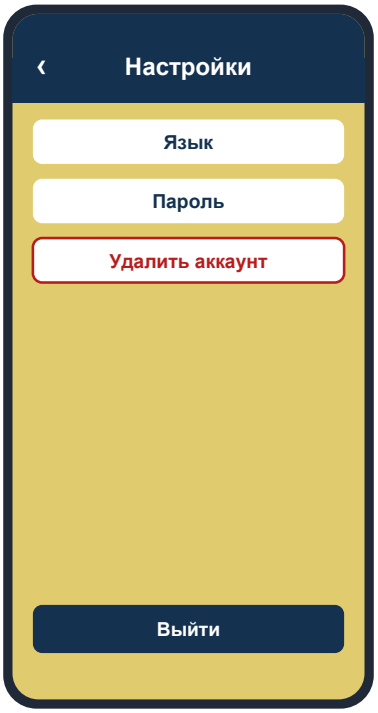

Новая заявка




Проекты




Обслуживание




Настройки

Иллюстрация. Данные приведены для примера.