



Dzień dobry!

Jako oficjalny dystrybutor marki Sofar Solar w Polsce zajmujemy się również obsługą gwarancyjną oraz wsparciem w sprawach powiązanych z powyższymi urządzeniami. Nasz dział techniczny posiada kompleksową wiedzę z zakresu obsługi oraz najczęstszych błędów i usterek, więc każdy klient może dowiedzieć się bezpośrednio u nas o potencjalnych rozwiązaniach danego problemu.

Zarówno jako producent konstrukcji, jak i dystrybutor renomowanych marek sprzedajemy komponenty bezpośrednio do firm instalatorskich. Corab jest pierwszym w Polsce dystrybutorem marki Sofar Solar. Chociaż serwis gwarancyjny świadczy producent w Chinach nie jest to problem dla firm instalatorskich ani inwestorów. Z racji odległości wypracowaliśmy i wdrożyliśmy przyjazne rozwiązanie.

Każdy falownik marki Sofar z naszej dystrybucji podlega 10-letniej gwarancji. Rejestrujemy wszystkie numery seryjne sprzętu. Inwestor w pierwszej kolejności powinien skontaktować się ze swoim instalatorem, który kontaktuje się z naszą firmą w celu ustalenia wstępnej diagnozy. W większości przypadków na tym etapie udaje się wyeliminować problem, który dotyczy problemów z konfiguracją, aktualizacją czy braku połączenia z internetem. W przypadku stwierdzenia potrzeby wymiany urządzenia, firma CORAB niezwłocznie wysyła nowy egzemplarz, a instalator podmienia tylko urządzenia, odsyłając nam to niesprawne. Na tym ingerencja instalatora się kończy, więc jest to ścieżka maksymalnie uproszczona, przyjazna firmom instalatorskim i krótka. Większość takich spraw jest rozwiązywana w mniej więcej trzy dni.

Warto wspomnieć, że 100% naszych spraw gwarancyjnych jest rozwiązane na korzyść klienta. Oznacza to, iż każda sprawa niezakończona wymianą skutkowałą rozwiązaniem problemu w inny sposób. Takie rozwiązania są też czasami wskazaniem potencjalnego źródła problemu (typu błędy w konfiguracji czy podłączeniu), które nie dyskwalifikują



falownika z użycia, a jedynie wymagają korekty w celu poprawnego działania. Znacząco buduje to zaufanie do marek zarówno Corab jak i Sofar, gdyż instalatorzy zdają sobie sprawę z tego, że nawet w przypadku problemów nie muszą się martwić niezadowoleniem klienta z powodu ciągnącego się procesu gwarancyjnego.

Gwarancja jak już wspomniałem trwa 10 lat, a w przypadku odpłatnego wydłużenia nawet 15 lub 20 lat. Co w przypadku, gdy firmy instalatorskiej już nie ma, a inwestor ma urządzenie na gwarancji? W tym jednak przypadku CORAB przejmuje na siebie ten obowiązek i samodzielnie pomoże klientowi w procesie gwarancyjnym. Wystarczy numer seryjny falownika, aby uzyskać pomoc, a w przypadku poważnej awarii również wymieniamy sprzęt. Wesprzemy również inwestora w poszukiwaniu nowej firmy instalatorskiej z okolicy, która może ten falownik wymienić. Mam tu na myśli sieć Corab Partner, który zrzesza polecanych instalatorów, świadczących usługi na najwyższym poziomie w oparciu o systemy firmy CORAB.

Reasumując, na każdym etapie wsparcia technicznego jak i gwarancji (od doboru, przez problemy techniczne, po wymianę) służymy instalatorom wsparciem i rozwiązaniami ułatwiającymi i usprawniającymi obsługę serwisową.

Pozdrawiam,
Bałachowski Mariusz