



13 pytań

**które musisz zadać
sprzedawcy fotowoltaiki.**



W S T Ę P

Handlowcy fotowoltaiki przeprowadzają ze swoimi klientami po kilka spotkań sprzedażowych dziennie. Działają na wypracowanych schematach w taki sposób, aby klient nie poruszał niewygodnych zagadnień. Doskonale znają najczęściej zadawane pytania klientów - na wiele z nich mają przygotowane wyuczone odpowiedzi, jednak można wyróżnić część pytań, które w dużym stopniu określą, czy handlowiec posiada odpowiednią wiedzę lub czy firma z którą chcemy współpracować jest wystarczająco godna zaufania.

JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA TECHNICZNE

Jaki jest okres użytkowania falownika?

Okres eksploatacji oraz gwarancji paneli słonecznych to ponad 25-30 lat - tę informację da się znaleźć od ręki. Falowniki - to jednak zupełnie inna kwestia, mało kto wspomina o tym, że gwarancje na falowniki nie są aż tak długie, co rzecz jasna wiąże się z ich krótszą żywotnością.

Aktualna technologia pozwala na okres użytkowania falownika przez 20, maksymalnie 30 lat - gwarancje obowiązują przez mniej więcej połowę tego okresu.

Czy falownik możemy zamontować w dowolnym miejscu?

Jeśli chcemy by działał dobrze? Zdecydowanie nie. Ustalając miejsce na falownik powinniśmy zwrócić uwagę na to, aby nasze pomieszczenie było relatywnie obszerne. Falownik musi posiadać wolną przestrzeń, służącą do autowentylacji i dłuższej niezawodnej pracy. Praca falownika w stałej, odpowiednio niskiej temperaturze zdecydowanie wydłuży jego żywotność. Nie montujemy falownika ani w mocno nagrzewającej się kotłowni ani na poddaszu.



JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA TECHNICZNE

Czy sprzęt który oferujecie posiada polskie przedstawicielstwo?

Tak - ponieważ polski serwis to skuteczniejsze działanie.

Przy wyborze sprzętu należy zwrócić uwagę na to, byśmy mogli dokonać serwisu w naszym kraju. Nie można przecież dopuścić do sytuacji, gdzie w przypadku awarii instalator odsyła sprzęt do Azji - bo wiąże się to z wydłużonym czasem realizacji gwarancji.

Co jeśli panel uszkodzi się np. przez grad?

Należy sobie zdawać sprawę, że fotowoltaika to inwestycja na lata, którą warto ubezpieczyć. W przypadku uszkodzeń paneli wskutek zdarzeń losowych, producent ani firma montująca instalację nie może odpowiadać za powstałe szkody. Jedynym rozwiązaniem jest zgłoszenie zaistniałej sytuacji do ubezpieczyciela. Tu należy zauważyć, że podobnie jest w przypadku kradzieży aut - odpowiedzialność jest po stronie firmy ubezpieczeniowej, nie producenta czy dealera.



JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA TECHNICZNE

**Jak w rzeczywistości działa instalacja?
Czy prąd produkuje się cały czas?
Np. w nocy - tylko w mniejszych ilościach?**

Ponieważ fotowoltaika wykorzystuje energię z promieniowania słonecznego, działa najlepiej w warunkach najlepszej ekspozycji na dzieńne światło, więc fotowoltaika nie działa w nocy bądź w bardzo pochmurne dni.

Instalacja produkuje prąd jedynie, gdy falownik osiągnie próg produkcji - czyli wtedy, gdy będzie wystarczająco dużo promieni słonecznych, aby falownik mógł się wzbudzić.

Latem produkcja występuje nawet pomiędzy godzinami 6:00 - 21:00, zimą 9:00 - 16:00.

JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA TECHNICZNE

Co gdybym chciał w przyszłości dołożyć dodatkową ilość paneli?

O ewentualnej rozbudowie, trzeba pomyśleć już na etapie projektowania pierwszej instalacji. Należy pamiętać o tym, że decydując się na fotowoltaikę falownik dobierany jest odpowiednio do mocy instalacji. Oznacza to, że montując instalację 3kw nie będziemy mogli rozbudować jej do 10kWp. Standardowo, montując instalację 3kWp będziemy mogli dołożyć maksymalnie 2-3 panele. Aby mieć możliwość większej rozbudowy instalacji (np. do 5-6 kWp) poprośmy instalatora, aby zapewnił nam odpowiednio mocny falownik (wiąże się to z dodatkowym kosztem ok. 1000 zł).

JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA O FIRMIE

Czy korzystacie z podwykonawców czy macie swoich zatrudnionych ludzi?

Zatrudniamy przede wszystkim fachowców. Dlaczego? Korzystając z usług podwykonawców firma fotowoltaiczna nie miałaby pewności, czy realizacja zostanie wykonana wg określonych standardów firmy, chyba że firma stworzyła odpowiednie procedury i system kontroli pomontażowej, za który bierze pełną odpowiedzialność.

Czy firma jest ubezpieczona w przypadku gdy coś się stanie na montażu?

Jako solidna firma, która bierze odpowiedzialność za swoich instalatorów posiadamy kontrakt z ubezpieczycielem - w przypadku, gdy podczas montażu wydarzy się niespodziewana szkoda ubezpieczyciel pokryje powstałe straty (np. koszt zniszczonego dachu). Synteza OZE ma wykupioną polisę od odpowiedzialności cywilnej o wartości 5 mln złotych.



3

JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA O FIRMIE

W jakim czasie realizujemy serwis?

Istotne, aby firma zapewniała szybką realizację serwisu (staramy się, by był to maksymalnie tydzień). Pamiętajmy, o zapisie terminu naprawy w zawieranej umowie - zdarza się, że inne firmy celowo pomijają tę informację.

Ile osób zatrudnia firma?

Jesteśmy firmą średniej wielkości i taką chcemy pozostać. Gdy mówimy o ogromnych firmach fotowoltaicznych - najprawdopodobniej mamy do czynienia z korporacją, gdzie panuje ogromna rotacja pracowników - handlowiec, bądź ekipa monterska która instaluje nam fotowoltaikę w kolejnym miesiącu może już w tej firmie nie pracować.

3

JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA O FIRMIE

Czy w okolicy jest gdzieś Wasza instalacja?

W takich kwestiach wiele firm zasłania się RODO - ale ponieważ uważamy, że nasi klienci są naszą najlepszą wizytówką, staramy się mieć z nimi dobry kontakt, by potencjalni kolejni klienci mogli na własne oczy zobaczyć jak to działa i jak porządnie jest wykonane).



JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA O FIRMIE

Co z instalacją po okresie gwarancyjnym firmy?

Gwarancja firmy instalatorskiej na montaż najczęściej wynosi od 2 do 3 lat - w tym czasie firma zobowiązana jest eliminować wszelkie usterki związane z funkcjonowaniem instalacji. Przykładowo, jeśli pojawił się problem z falownikiem, to firma instalatorska zobowiązana jest pośredniczyć w naprawie sprzętu pomiędzy klientem a gwarantem (czyli producentem sprzętu). Co jednak, jeśli okres gwarancji wykonawcy minie? Należy pamiętać, że falownik oraz panele są również objęte gwarancją producenta, tym samym klient może kontaktować się z gwarantem w celu naprawy ewentualnej usterki. Rzetelna firma powinna poinformować klienta o takiej możliwości, klient powinien otrzymać instrukcję postępowania w przypadku usterki. Solidna firma powinna posiadać możliwość wydłużenia gwarancji na montaż oraz oferować kompleksowy serwis instalacji.

JAKIE PYTANIA ZADAĆ HANDLOWCOWI?

PYTANIA O FIRMIE

**Czy dostanę dokumentację posprzedażową
i co w niej się będzie znajdować?**

Czy mogę otrzymać przykładową dokumentację?

Godna polecenia firma fotowoltaiczna po zrealizowanym montażu powinna przekazać klientowi pełną dokumentację, w której powinien znaleźć się:

- schemat połączeń kablowych instalacji
- karty katalogowe zamontowanego sprzętu
- wizualizacja oraz dokumentacja zdjęciowa z dnia oddania instalacji
- karty gwarancyjne sprzętu

Te wszystkie dokumenty umożliwiają rozpatrzenie gwarancji przez producentów sprzętu.



www.syntezaoze.pl

