

Zásady pro instalaci a servis fotovoltaických elektráren

[Seznam firem, které se zavázaly jednat podle těchto zásad, najdete zde.](#)

1. Zavazujeme se zaslat zájemci o FVE reakci na poptávku do 1 týdne od obdržení poptávky a indikativní nabídku do 10 pracovních dnů (u FVE bez stavebního povolení).
2. Nenabízíme zákazníkovi řešení s maximální výší dotace, ale s maximálním přínosem pro zákazníka.
3. I přesto, že nás k tomu nezavazují podmínky dotačních programů, hodnotíme potenciál vlastní spotřeby a přetoků elektřiny a potenciál výroby pro případné budoucí zapojení do komunitního sdílení energií. Kriticky zhodnotíme návratnost investice do FVE.
4. Při navrhování akumulace optimalizujeme synergické efekty akumulace neelektrické (teplá voda, vytápění atd.) a bateriového systému. Preferujeme zájem zákazníka o celková energetická řešení.
5. Vysvětlíme zákazníkovi, jaké informace a součinnost od něj budeme požadovat, a informujeme jej o dalším postupu (např. smlouvě o připojení, apod.).
6. Vysvětlíme zákazníkovi navrhované technické řešení, zejm. s ohledem na měření po fázích.
7. Pravdivě zákazníka informuje o možnostech odstoupení od smlouvy o dílo a poskytnutých zárukách.
8. Po zákazníkovi nikdy nepožadujeme zaplatit plnou cenu díla předem.
9. Při podpisu smlouvy o dílo zákazníkovi potvrdíme, že jsme pojištěni z odpovědnosti za škodu, a na vyžádání předložíme zákazníkovi k nahlédnutí pojistnou smlouvu.
10. Po podpisu smlouvy o dílo požadujeme úhradu zálohy ve výši max. 60 % z ceny díla.
11. Projektovou dokumentaci vypracujeme nejpozději do 60 dnů od připsání první zálohy, vyjma případů, kdy zahájení projektové přípravy zdrží čekání na smlouvu o připojení. O prodloužení lhůty zákazníka prokazatelně informujeme.
12. Upozorníme zákazníka, že vyřízení dotace může trvat několik měsíců.
13. Před samotnou realizací provedeme u zákazníka místní šetření (nikoli nezbytně před podpisem smlouvy o dílo) a případně flexibilně a transparentně upravíme projekt.
14. Zavazujeme se nezahájit realizaci FVE dříve, než bude podepsaná smlouva o připojení (či dle dohody smluvních stran).
15. Při dodání komponent a nástupu našich pracovníků požadujeme úhradu zálohy min. 50 % a max. 70 % z ceny díla (tak, aby záloha pokryla alespoň cenu za komponenty).
16. Na vyžádání ukážeme zákazníkovi reference dokončených projektů.
17. Zákazníka transparentně informujeme o zatížení střechy instalací FV panelů a způsobu ukotvení a v případě pochybností doporučíme zákazníkovi prověření stavu či statiku střechy odbornou stavební firmou.
18. Připojení FVE provedeme dle podmínek příslušného provozovatele distribuční soustavy, zákazníka upozorňujeme na náklady nutné pro úpravu OM a snažíme se je transparentně prezentovat, nejlépe již v nabídce, nejpozději před uzavřením smlouvy po obhlídce místa plnění.
19. Instalaci provedeme v souladu s požárními a dalšími předpisy a dle doporučení příruček Solární asociace, v případě pochybností vždy konzultujeme s odborníkem na danou oblast.
20. Cena uvedená ve smlouvě o dílo je vždy za dodávku kompletní FVE s přihlédnutím ke specifikovanému rozsahu díla, neúčtujeme zákazníkovi žádné další poplatky (vyjma vícenákladů vyhrazených ve smlouvě o dílo).

21. Při předání díla zákazníkovi dostatečně vysvětlíme funkcionalitu a ovládání instalované FVE. Zákazníka prokazatelně proškolíme (u FVE nad 100 kWp předáme místní provozní předpis, u menších systémů stručný návod k obsluze) a také předáme veškerou dokumentaci k dílu dle ČSN EN 62446-1. Předávaná projektová dokumentace je vždy dokumentací skutečného provedení stavby.
22. Při předání díla se zákazníkem sepíšeme předávací protokol, který obsahuje zejména vady a nedostatky, seznam dokumentace a revizní zprávu s doporučením pravidelných revizí a servisu.
23. Po předání díla vystavíme zákazníkovi konečnou fakturu. V případě nedodělků (které budou uvedené v předávacím protokolu) umožníme zákazníkovi zadržet max. 5 % z ceny díla.
24. Předáním díla naše komunikace se zákazníkem nekončí. Na telefonické nebo písemné podněty zákazníka reagujeme nejpozději do pěti dnů.
25. Zavazujeme se zákazníkovi poskytovat záruční servis, za zákazníka vyřídíme i záruky poskytované výrobcí komponent, nikoli pouze záruky poskytnuté námi jako zhotovitelem.
26. Nabídneme zákazníkovi placené servisní služby (nejlépe v souladu s ČSN EN IEC 62446-2). V případě, že služby tohoto typu neposkytujeme, předáme kontakt na smluvního servisního partnera.
27. Na vyžádání Solární asociace poskytneme vzorové smlouvy, nabídky a další podklady a souhlasíme, že může dojít k návštěvě náhodně vybraného realizovaného projektu ze strany Solární asociace (v případě souhlasu zákazníka).
28. V případě, že Solární asociace obdrží stížnost ze strany nespokojeného zákazníka, vyjádříme se k ní jako zhotovitel do pěti dnů od obdržení výzvy ze strany Solární asociace a budeme stížnost ve spolupráci se Solární asociací aktivně a bezodkladně řešit.

Více informací najdete na www.solarniasociace.cz