



- 1.** Zavazujeme se kontaktovat zájemce o FVE do 5 dnů od obdržení poptávky a v případě zájmu připravíme nabídku do 10 pracovních dnů.*
- 2.** Zjišťujeme, co zájemce od FVE očekává, hodnotíme potenciál vlastní spotřeby, akumulace a přetoků elektřiny a potenciál výroby pro případné budoucí zapojení do komunitního sdílení energií. Spočítáme reálnou návratnost investice do FVE.
- 3.** Zákazníky pravdivě informujeme o dotačních programech, nešíříme neověřené informace o změnách dotací apod.
- 4.** Při navrhování akumulace kombinujeme akumulaci neelektrickou (teplá voda, vytápění atd.) a akumulaci do baterií pro dosažení maximální synergie a využití vyrobené elektřiny. Podporujeme zájem zákazníka o celkové energetické řešení.
- 5.** Při podpisu smlouvy vysvětlíme zákazníkovi, jaké informace a součinnost od něj budeme požadovat v jednotlivých fázích přípravy a realizace.
- 6.** Před podpisem smlouvy vysvětlíme zákazníkovi navrhované technické řešení, zejm. s ohledem na měření po fázích.
- 7.** Do smlouvy o dílo uvedeme specifikaci celkové dodávky díla a harmonogram výstavby. Zákazníka informujeme o možnostech odstoupení od smlouvy o dílo a poskytnutých zárukách.
- 8.** Cenu ve smlouvě o dílo uvádíme vždy jako konečnou podle specifikovaného rozsahu díla, neúčtujeme zákazníkovi žádné další poplatky (vyjma vícenákladů vyhrazených ve smlouvě o dílo).
- 9.** Po zákazníkovi nikdy nepožadujeme zaplatit plnou cenu díla předem. Po podpisu smlouvy o dílo můžeme požadovat zálohu do výše max. 60 % z ceny díla, při dodání komponent a zahájení realizačních prací pak do výše max 80 % ceny díla, zbytek ceny po dokončení a předání díla.*
- 10.** Při podpisu smlouvy o dílo zákazníkovi potvrdíme, že máme pojištění odpovědnosti za škodu a na vyžádání mu předložíme pojistnou smlouvu k nahlédnutí.
- 11.** Projektovou dokumentaci vypracujeme nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy o dílo, vyjma případů, kdy je zahájení projektové přípravy zdrženo čekáním na smlouvu o připojení. O prodloužení lhůty zákazníka bezodkladně informujeme.*
- 12.** Před samotnou realizací (nikoli nezbytně před podpisem smlouvy o dílo) provedeme u zákazníka místní šetření a případně flexibilně upravíme projekt.
- 13.** Podle smlouvy o dílo za zákazníka kompletně vyřídíme administrativu týkající se připojení, licence, dotací, příp. stavebního a územního řízení a uvedení výroby do trvalého provozu.
- 14.** Zavazujeme se nezahájit realizaci FVE bez platné smlouvy o připojení, projektové/realizační dokumentace a pokud je vyžadováno, bez stavebního povolení/územního rozhodnutí.*
- 15.** Na vyžádání předložíme zákazníkovi reference dokončených projektů.
- 16.** Zákazníka transparentně informujeme o zatížení střechy instalací FV panelů a způsobu ukotvení, doporučíme zákazníkovi prověření stavu či statiky střechy odbornou stavební firmou nebo specialistou.*
- 17.** Připojení FVE provedeme dle podmínek příslušného provozovatele distribuční soustavy, náklady nutné na úpravu OM zahrneme do smlouvy o dílo nebo je transparentně vyčíslíme.
- 18.** 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.

* Nevztahuje se na FVE nad 50 kWp



- 19.** Garantujeme, že pracovníci provádějící montáž FV systému budou splňovat požadavky na odbornost: u mistra (vedoucího pracovní skupiny, který musí být na stavbě trvale přítomen) je vyžadována odbornost montér fotovoltaických systémů (26-014-H), u dalších členů montážního týmu je vyžadováno minimálně prokazatelné interní zaškolení v oblasti montáže FV systémů a akumulačních úložišť, které je pravidelně obnovováno ve lhůtách stanovených námi jako zhotovitelem.
- 20.** Garantujeme, že pracovníci budou dodržovat požadavky BOZP (práce ve výškách).
- 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 sepišeme předávací protokol, který vedle seznamu součástí FVE obsahuje zejména vady a nedostatky, seznam předané dokumentace a revizní zprávu s doporučením pravidelných revizí a servisu.
- 23.** Po předání díla (tzn. Výrobny do 100 kWp jsou ukončeny procesem UTP, Výrobny nad 100 kWp jsou ukončeny procesem UPOS) vystavíme zákazníkovi konečnou fakturu. V případě nedodělků (které budou uvedené v předávacím protokolu) umožníme zákazníkovi do doby odstranění nedodělků zadržet část z ceny díla (podle smlouvy o dílo obvykle 5–10 %).
- 24.** Předáním díla naše komunikace se zákazníkem nekončí. Na telefonické nebo písemné podněty a reklamace zákazníka reagujeme nejpozději do pěti dnů.
- 25.** Zavazujeme se zákazníkovi poskytovat záruční servis, za zákazníka v případě jeho zájmu 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, doklady o vzdělání mistrů a členů montážních skupin a další podklady. Souhlasíme, že může dojít k návštěvě náhodně vybraného realizovaného projektu ze strany Solární asociace (se souhlasem 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 a budeme stížnost ve spolupráci se Solární asociací aktivně a bezodkladně řešit.

