



- 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.** Zákzníka 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.

