

## Zásady pro instalaci a servis fotovoltaických elektráren společnosti Optimal-Powerenergy, a.s.

- 1)** Společnost Optimal-Energy.cz, a.s. (mateřská společnost v holdingu) se zavazuje zaslat zájemci o FVE reakci na poptávku do 1 týdne od obdržení této poptávky.
- 2)** Nenabízíme zákazníkovi řešení s maximální výší dotace, ale s maximálním přínosem pro něj.
- 3)** Přestože nás k tomu nezavazují podmínky dotačních programů, hodnotíme potenciál vlastní spotřeby, 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 atp.) a bateriového systému. Preferujeme zájem zákazníka o efektivitu celkového energetického 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, zejména 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 na odpovědnost za škodu a na vyžádání mu předložíme k nahlédnutí pojistnou smlouvu.
- 10)** Po podpisu smlouvy o dílo požadujeme úhradu zálohy ve výši maximálně 50 % 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 i několik měsíců.
- 13)** Před samotnou realizací (nikoli nezbytně před podpisem smlouvy o dílo) provedeme u zákazníka místní šetření a případně flexibilně a transparentně upravíme projekt.
- 14)** Zavazujeme se ne zahájit 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 v minimální výši 30 % (tak, aby záloha pokryla alespoň cenu za komponenty).
- 16)** Na vyžádání předložíme 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 statiky 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 uvedených 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 (uvedených v předávacím protokolu) umožníme zákazníkovi zadržet maximálně 10 % z ceny díla.

**24)** Předáním díla naše komunikace se zákazníkem nekončí. Na telefonické nebo písemné podněty zákazníka reagujeme nejpozději do 5 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. Společnost Optimal-Powerenergy, a.s. souhlasí s tím, že Solární asociace může navštívit, se souhlasem zákazníka, náhodně vybraný realizovaný projekt.

**28)** V případě, že Solární asociace obdrží stížnost ze strany nespokojeného zákazníka, vyjádříme se k ní jako zhotovitel do 5 dnů od obdržení této výzvy ze strany Solární asociace a budeme stížnost ve spolupráci se Solární asociací aktivně a bezodkladně řešit.