

# Ochrana zákazníka proti nekalým praktikám při nákupu FOTOVOLTAIKY

## 1

### Vyberte si spolehlivou firmu

Při plánování investice berte v potaz, že FVE vyžaduje údržbu a čas od času výměnu baterie a stejně jako u jakéhokoliv jiného výrobku i u FVE můžete řešit také reklamace. Proto je potřeba vybrat spolehlivou firmu.

Pro výběr té nejlepší dodavatelské firmy doporučujeme zjistit její historii, předchozí reference, a jaký servis firma poskytuje po samotné instalaci. To mimo velkých a známých dodavatelů může splnit i firma s regionální působností (například krajskou), na kterou získáte několik referencí z bezprostředního okolí.

Kvalitní firma zajistí žádosti o připojení k síti a postará se i o realizaci samotného připojení. V případě využití dotace musí mít dodavatel oprávnění dle zák. č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, k instalaci fotovoltaických elektráren. Doporučujeme požádat o předložení tohoto oprávnění. Solidní firma pro Vás zároveň zkompletuje veškeré doklady nutné pro podání a vyplacení dotace, pokud plánujete o dotaci žádat a využít ji.

Opravdu kvalitní firma nabízí společně s instalací i dodávku a instalaci chytrého řízení spotřeby. To vám umožní optimalizovat spotřebu elektřiny vyrobené ve FVE a výrazně tak zvýšit podíl vyrobené elektřiny využitý pro vlastní spotřebu. To urychlí návratnost vaší investice.

## 2

### Dejte na nezávislá doporučení

Jedním z vodítek pro výběr seriózního dodavatele je členství v některé z renomovaných fotovoltaických cechů či asociací. Hledejte v seznamu jejich členů.

Dobrym vodítkem mohou být také doporučení vašich známých, kteří již s montáží FVE mají své zkušenosti.

Pročtěte i recenze zákazníků na nezávislých serverech a zkontrolujte, zda spotřebitelé s firmou, se kterou chcete vstoupit do smluvního vztahu, nemají již například negativní zkušenosti. Rozlišujte mezi jednoduchými recenzemi, které může na internetu napsat kdokoli a těmi, které ověřuje třetí strana. Využijte k tomu nezávislé weby, např. [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz), které jsou provozované sdružením dTest nebo ověřené recenze na [www.refsite.cz](http://www.refsite.cz).

## 3

### Spočítejte si návratnost vaší investice

Je vhodné pečlivě promyslet všechny detaily investice do pořízení solárních panelů. Započítejte všechny stavebně technické aspekty, typicky, jako třeba zda máte střechu a krytinu, která panely unese.

V odpovídajícím stavu je třeba mít také elektroinstalaci. Některé úpravy byste dělali patrně brzy i bez fotovoltaiky, jiné budete možná dělat jen kvůli ní. Ověřte, zda vůbec a jak dlouho vám na střechu svítí sluníčko. Výnosnost instalace FVE navíc klesá, pokud si na financování projektu vezmete úvěr. Než se pro investici rozhodnete, všechny tyto aspekty je třeba pořádně zvážit.

## 4

### Firmou doporučené úvěry dobře zvažte

Některé firmy nabízejí, že za Vás vyřídí spotřebitelský úvěr na FVE. Dobře zvažte výhodnost takové nabídky.

Všimněte si konečné ceny, kterou nakonec zaplatíte po celkovém splacení úvěru, a znovu zvažte, zda je pro vás v případě úvěru realizace FVE stále výhodná.

## 5

### Pozor na vysoké zálohy

Dle asociací se první záloha zpravidla pohybuje okolo 10 až 40 % a je hrazena při podpisu smlouvy. V případě jednoduchých a levných instalací určených pro zranitelné zákazníky a seniory, dotovaných z Nové zelené úsporám Light, doporučujeme držet se spodní hranice (10 %), solidní dodavatelé to umožňují. Druhá záloha se pak hradí až

po získání smlouvy o připojení k síti na začátku montáže. Obvykle tak, že k první záloze má firma dostat doplatek do 50 až 70 % celkové ceny.

Zbýlých 30 až 50 % z celkové ceny se hradí až po předání hotového díla, kdy vám firma předá předávací protokol a revizní zprávu.

# 6

## Než podepíšete smlouvu, v klidu ji prostudujte

Pozorně si přečtěte smlouvu a dbejte na oboustranně vyrovnaná smluvní ujednání. Je vhodné si před jednáním o uzavření smlouvy nechat zpracovat cenovou nabídku, v ideálním případě pak od více firem, aby bylo možné porovnat a vybrat si tu nejvýhodnější. Doporučujeme vedle ceny zohlednit i reference na firmu, zda předkládá řešení na míru a jaký servis poskytuje po samotné instalaci.

Věnujte důraznou pozornost termínům a smluvním pokutám. Požadujte, aby sankce vyplývající ze smlouvy byly oboustranné.

Do smlouvy je vhodné uvést termíny jednotlivých kroků celé realizace, aby v případě porušení smluvních ujednání bylo možné od smlouvy odstoupit, případně nárokovat slevu z celkové ceny.

# 7

## Když firma ani nezačne pracovat, urgujte ji

Řádně si prostudujte smlouvu před podpisem, solidní dodavatel zahrnuje jasně vymezené termíny i postup možnosti vaší ochrany v případě jejich neplnění.

Pokud firma neplní sjednané práce dle harmonogramu, urgujte a trvejte na dodržení termínů. Vyzvěte ji písemně. Můžete rovněž navrhnout nové termíny a pohrozit možným odstoupením od smlouvy.

Veškerou důležitou komunikaci se snažte vést v písemné formě pro účely případného pozdějšího dokazování. Komunikace datovou schránkou či doporučenými dopisy je samozřejmě nejprůkaznější, ale i odeslaný e-mail je lepší než telefonát.

# 8

## Pokud firma nekomunikuje, odstupte od smlouvy

Pokud firma nereaguje a nezačne s plněním v náhradním termínu nebo je nečinná, je možné využít odstoupení od smlouvy pro její porušení ze strany zhotovitele.

Také můžete v případě sporu požádat o pomoc s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci. Spotřebitel se může na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů obrátit zdarma.

Podat návrh lze elektronicky přes [www.coi.cz/](http://www.coi.cz/) spor, podnikatel je povinen s ČOI komunikovat pod hrozbou sankce 1 mil. Kč.

# 9

## Stále nekomunikuje? Pak předžalobní výzva

Může se stát, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů skončí neúspěšně a vy nemáte ani FVE, ani své peníze.

Pak je dobré zaslat - zde již určitě datovou schránkou či doporučenou poštou na adresu sídla společnosti - předžalobní výzvu.

# 10

## Nemáte stále své peníze? Zbývá jedině soud

Jestliže ani na předžalobní výzvu zhotovitel nereaguje, pak nezbývá nic jiného, než se obrátit na soud. Nejlépe po poradě s právním zástupcem.

