



Obchodní podmínky služby E.ON Servis fotovoltaiky (dále jen „Podmínky služby“)

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti mezi společností E.ON Energie, a. s., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích v oddíle B, vložka 1390 (dále jen „**Dodavatel**“) a zákazníkem (dále jen „**Zákazník**“), který s Dodavatelem uzavřel **Smlouvu o zajištění služby E.ON Servis fotovoltaiky** (dále jen „**Smlouva**“), jehož součástí je níže specifikovaná služba.
- 1.2 Služba je poskytována pouze pro fotovoltaický systém specifikovaný ve Smlouvě (dále jen „**FVE**“).
- 1.3 Službou se rozumí provedení pravidelné roční kontroly FVE a provoz havarijní linky (dále také souhrnně jen „**Služba**“). Pravidelnou roční kontrolu FVE provede Dodavatel sám nebo prostřednictvím svého smluvního partnera (dále jen „**Partner**“). Provoz havarijní linky Dodavatel zajistí u svého smluvního partnera, nebo jej zajistí sám.
- 1.4 Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny provedení pravidelné roční kontroly a ani jinak svým jednáním či opomenutím nemařit činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.

II. Pravidelná roční kontrola

- 2.1 Pravidelnou roční kontrolou FVE se rozumí:
Fyzická kontrola střídače a rozvaděče (DC a AC částí):
 - Test elektrárny – kontrola regulace střídače v reálném provozu;
 - Kontrola nastavení parametrů střídače pro optimální výkon;
 - Funkční test jističe pro odpojení střídače – změříme napětí na fázích a porovnáme s měřením střídače;
 - Kontrola zapojení rozvaděče – ověříme kvalitu spojů dotažením;
 - Měření izolačního odporu a kontrola polaritu v rozvaděči;
 - Kontrola značení všech částí umístěných v rozvaděči – obvodů, ochranných zařízení, spínačů, svorek a dalších;
 - Kontrola termokamerou – vyhodnotíme snímek rozvaděče a střídače a ověříme případná rizika přehřívání rozvaděče, střídače a spojů.

Kontrola přes online aplikaci střídače, kde ověříme:

- Přetoky elektřiny a vykrývání spotřeby podle smlouvy o připojení;
- Správnou funkci střídače a spotřebu energie na jednotlivých fázích;
- Případná chybová hlášení za posledních 12 měsíců;
- Stav nabíjení, vybíjení, napětí a teploty baterie;
- Funkčnost panelů, správného zapojení fotovoltaiky a vykrývání spotřeby elektřiny v domácnosti;
- Upozorníme na hodnoty, které nejsou v normě, a navrhneme řešení.

Vizuální kontrola fotovoltaických panelů (ze země).

Předpokladem pro řádné provedení kontroly je poskytnutí nejnovější revizní zprávy FVE a sdělení registračního kódu střídače (měniče). Jednotlivé dílčí úkony budou provedeny pouze za předpokladu, že konstrukce FVE a podmínky na místě provedení daného úkonu (části kontroly) umožňuje a Zákazník poskytne potřebnou součinnost. Výstupem kontroly je tzv. servisní výkaz vyhotovený osobou provádějící kontrolu.

- 2.2 Předmětem pravidelné roční kontroly není odstranění poruch nebo závad FVE zjištěných při kontrole, tzn. že ani náklady na jejich odstranění nejsou zahrnuty v ceně Služby.

- 2.3 Nejpozději do 90. dne od okamžiku, kdy je Zákazník oprávněn čerpat Službu, bude Zákazník Dodavatelem nebo Partnerem kontaktován s návrhem termínu provedení pravidelné roční kontroly FVE prostřednictvím telefonního čísla nebo e-mailu Zákazníka, případně dopisem.
- 2.4 Nedojde-li ke sjednání termínu kontroly, jak je uvedeno výše, může Zákazník požádat o provedení kontroly prostřednictvím k tomu určených kontaktů uvedených na eon.cz (aktuálně tel.: 800 77 33 44, e-mail: servisfotovoltaiky@eon.cz).
- 2.5 Dodavatel neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení pravidelné roční kontroly FVE v případech, kdy Zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování.
- 2.6 Pravidelná roční kontrola může být provedena vždy jedenkrát za dvanáct bezprostředně následujících kalendářních měsíců od okamžiku, kdy je Zákazník oprávněn Službu čerpat.
- 2.7 Dodavatel není povinen opětovně zajistit provedení pravidelné roční kontroly FVE v případě, že Zákazník neumožní ve sjednaný termín provedení kontroly (nebo její části).
- 2.8 Zákazník nehradí náklady na dopravu při poskytování pravidelné roční kontroly FVE.

III. Havarijní linka

- 3.1 Havarijní linkou se rozumí telefonní linka s nepřetržitým provozem (tj. 24 hodin denně; pondělí–neděle včetně státních svátků), jejímž prostřednictvím bude Zákazníkovi umožněno hlášení závady FVE a následná vzdálená pomoc s jejím odstraněním. Nepodaří-li se pomoci s odstraněním závady vzdáleně, bude po dohodě se Zákazníkem zprostředkovan specialista příslušný k odstranění dané závady, a to podle požadavků Zákazníka a možností příslušných specialistů. Zákazník bude informován o nejbližším možném termínu dojezdu specialisty do místa plnění. Dodavatel v této souvislosti negarantuje žádnou lhůtu pro příjezd specialisty.
- 3.2 Telefonní číslo havarijní linky je zveřejněno na internetových stránkách eon.cz/servis-fotovoltaiky (aktuálně 800 77 33 44).
- 3.3 Úhrada nákladů na dopravu specialisty na místo závady a odstranění závady není předmětem havarijní linky, tyto náklady si hradí Zákazník sám.

IV. Práva z vadného plnění

- 4.1 Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v občanském zákoníku.
- 4.2 Práva z vadného plnění Služby uplatňuje Zákazník u Dodavatele, a to písemným oznámením zaslaným na doručovací adresu Dodavatele.
- 4.3 Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dní ode dne jejího oznámení, nebude-li dohodnuto jinak.
- 4.4 Dodavatel nezajišťuje odstranění závady zjištěné při pravidelné roční kontrole ani nahlášené prostřednictvím havarijní linky. Práva z vadného plnění odstranění závady se řídí smluvním vztahem uzavřeným mezi Zákazníkem a poskytovatelem příslušné služby.

V. Změna Smluvních údajů

- 5.1 Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou, není-li ve Smlouvě nebo těchto Podmínkách stanoveno jinak.

- 5.2 Smlouva může být měněna nebo doplňována formou oznámení druhé smluvní straně, aniž by se uzavíral dodatek nebo nová Smlouva, v případech, kdy dochází ke změně způsobu a četnosti úhrady poplatku, změně bankovního spojení, telefonu, e-mailu a jiných kontaktních údajů, případně dalších údajů, kde z povahy věci vyplývá, že je příslušná smluvní strana oprávněna měnit je jednostranně.
- 5.3 Změnu FVE specifikovaného ve Smlouvě, pro které je Zákazník oprávněn Službu čerpat, a změnu období, za které je hrazen poplatek (četnost úhrady poplatku), lze kromě písemné dohody provést také dohodou smluvních stran učiněnou elektronicky prostým e-mailem, nahrávaným telefonním hovorem u Dodavatele nebo prostřednictvím zákaznického portálu Dodavatele (Energie24).

VI. Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1 V případě, že v rámci poskytování Služby dojde mezi Zákazníkem a Dodavatelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na

mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jímž je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Spotřebitel může také využít platformu Evropské komise pro řešení sporů online (www.ec.europa.eu/consumers/odr).

- 6.2 Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit kontaktní údaje dle odst. 2.4 nebo telefonní číslo havarijní linky dle odst. 3.2.
- 6.3 Při telefonické komunikaci, tj. zejména při sjednávání termínu roční kontroly nebo využití havarijní linky, je Zákazník povinen na žádost sdělit následující informace: jméno a příjmení a datum narození.
- 6.4 Náklady na použití prostředků komunikace na dálku (např. náklady na telefonní poplatky) vzniklé Zákazníkovi jejich použitím nese Zákazník sám s tím, že jejich výše závisí na podmínkách, které má sjednány s poskytovatelem dané služby. Dodavatel v této souvislosti neúčtuje Zákazníkovi žádné další poplatky.

Podmínky nabývají účinnosti dnem 15. 1. 2025.