

# Všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis fotovoltaiky

účinnost od 1. 8. 2024

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Tyto všeobecné obchodní podmínky služby ČEZ Servis fotovoltaiky (dále jen „**Podmínky**“) upravují smluvní vztahy mezi společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 272 32 433, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. B 22581, (dále také „**Dodavatel**“) a fyzickou nebo právnickou osobou (zákazníkem) při poskytování služby ČEZ Servis fotovoltaiky. Společné pojmenování pro Dodavatele a zákazníka je „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Smluvní strana**“.
- 2) Podmínky podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Smlouva o poskytování služby ČEZ Servis fotovoltaiky (dále jen „**Smlouva**“) nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zákazníkem; Smlouva uzavřená prostřednictvím komunikace na dálku nabývá platnosti dnem doručení zákazníkem podepsané Smlouvy Dodavateli. Podmínky jsou platné pro všechny Smlouvy bez ohledu na formu, jakou byly uzavřeny. Podmínky jsou k dispozici v obchodních místech (kontaktních místech Dodavatele) a na webové stránce Dodavatele ([www.cez.cz](http://www.cez.cz)).
- 3) Závazkový vztah Dodavatele se zákazníkem se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**OZ**“). Tyto Podmínky jsou vydávány v souladu s ustanovením § 1751 OZ. Přijetí návrhu Smlouvy (včetně všech jejích součástí) ze strany zákazníka s jakýmkoliv dodatkem nebo odchylkou je zcela vyloučeno.
- 4) Služba je poskytována pouze k fotovoltaické elektrárně, jejíž součástí jsou uvedeny ve Smlouvě a která je instalována v místě poskytnutí služby ČEZ Servis fotovoltaiky (dále jen „**Zařízení**“).
- 5) Dodavatel se zavazuje zákazníkovi poskytovat službu ČEZ Servis fotovoltaiky (dále jen „**Služba**“) a zákazník se zavazuje Dodavateli platit za Službu sjednanou cenu. Platba ceny za Službu je rozdělena do 12 dílčích plateb v rámci jednoho cyklu poskytování Služby. Cyklus poskytování služby je 12 po sobě jdoucích měsíců (dále jen „**Cyklus poskytování Služby**“). Zákazník hradí Dodavateli každý měsíc, počínaje měsícem, kdy došlo k aktivaci služby, dílčí platbu ve výši 1/12 ceny („**Měsíční platba**“), není-li dále stanoveno jinak. Zúčtovací období, datum splatnosti jednotlivé Měsíční platby a pokyny k platbám budou uvedeny v měsíčních vyúčtováních zaslaných zákazníkovi.
- 6) Zákazník je povinen uhradit Dodavateli paušalizované náklady spojené se zasíláním výzev, upozornění ke splnění povinností zákazníka vyplývajících ze Smlouvy apod., a to dle platného Ceníku služby ČEZ Servis fotovoltaiky stanoveného Dodavatelem (dále jen „**Ceník**“); uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem seznámil, že mu rozumí a akceptuje jej.
- 7) Vyúčtování bude obsahovat cenu poskytnuté Služby a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Dodavatel právo (např. doplatek dle Ceníku). Pokud nebude dohodnuto jinak, vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou zákazníkem, a pokud zákazník využívá MŮJ ČEZ, tak bude zároveň zpřístupněno v internetové samoobsluze MŮJ ČEZ. Za vyúčtování zaslané poštou je Dodavatel oprávněn účtovat poplatek dle Ceníku.
- 8) Službou se rozumí provedení **pravidelné roční kontroly a případné pravidelné elektrovevize Zařízení**, pro něž byla Služba sjednána, a které se nachází v místě poskytnutí Služby specifikovaném ve Smlouvě (společně také „**Kontrola**“).
- 9) Kontrolu provede Dodavatel sám nebo pověří svého smluvního partnera (dále jen „**Partner**“).
- 10) U vybraných typů Zařízení může kontrola nahradit pravidelné servisní prohlídky, které výrobce Zařízení stanovil jako podmínku pro poskytnutí záruky. Kompletní přehled Zařízení a případné další podmínky záruky je uveden na [www.cez.cz/cs/technologie/moje-technologie](http://www.cez.cz/cs/technologie/moje-technologie).
- 11) V případě poruchy Zařízení je zákazník povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat Dodavatele prostřednictvím MŮJ ČEZ nebo na kontaktní údaje Dodavatele.
- 12) V případě, že si zákazník ujedná se servisním technikem poskytnutí prací nad rámec Služby, Dodavatel nenese právní ani jinou odpovědnost za kvalitu, cenu a ani průběh takto dojednaných prací.
- 13) Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli a jeho Partnerům při poskytování Služby veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje dodržovat dohodnuté termíny provedení Kontroly nebo Oprav a ani jinak svým jednáním či opomenutím nenařít činnost Dodavatele nebo jeho Partnerů.
- 14) V případě jakéhokoli zásahu, úpravy či rozšíření Zařízení je zákazník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však při sjednání termínu Kontroly, oznámit tuto skutečnost Dodavateli. Dodavatel je z tohoto důvodu oprávněn z odmítnout provedení Kontroly / Revize Zařízení a Smlouvu vypovědět. V případě, že po zahájení Kontroly je zjištěna nemožnost poskytnutí Služby na takovém Zařízení, považuje se Kontrola v daném Cyklu poskytování Služby za využitou.

## II. ČERPÁNÍ SLUŽBY

- 1) Zákazník je oprávněn sjednat termín Kontroly po připsání první Měsíční platby za Službu na účet Dodavatele. V případě, že zákazník požaduje provedení Kontroly ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy dle § 1829 OZ, provedením Kontroly zaniká právo zákazníka na odstoupení.
- 2) Dodavatel neprovede Kontrolu, pokud budou zjištěny závady vylučující provozování Zařízení. Jedná se zejména o stav, kdy Zařízení není schopné bezpečného provozu dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy.
- 3) Podmínkou pro čerpání Služby je řádné (tzn. včas a v plné výši) uhrazení všech splatných Měsíčních plateb. V případě prodlení zákazníka s uhrazením Měsíční platby může Dodavatel Smlouvu vypovědět.

## III. KONTROLA

- 1) Pravidelnou roční kontrolou Zařízení se rozumí:
  - kontrola elektroinstalace, tj.
    - kontrola dotažení svorek v R-FVE (AC);
    - vstupní fázové napětí 230V +- 10% AC;
    - kontrola rizikových míst tepelného namáhání termokamerou (AC);
    - kontrola neporušení izolace vodičů (AC);
    - vizuální kontrola kabelového vedení – napojení do střídače a u FV panelů (DC);
    - vizuální kontrola DC konektorů – napojení do střídače a u FV panelů, pokud je možné bez demontáže panelů (DC);
    - vizuální kontrola zemního obvodu – pospojení baterií a střídače, dalších technologií (DC);
    - kontrola nastavení technologie – kontrola napětí, kontrola dlouhodobé výroby v monitoringu technologie (DC) před samotnou návštěvou, nebo při návštěvě;
  - kontrola panelů a střešní konstrukce, tj.
    - vizuální kontrola fotovoltaických panelů a jejich kotvení;
    - informace o začínajícím stínění – stromy, doporučení prořezání stromů, odstranění stínících prvků;
    - vizuální kontrola čistoty fotovoltaických panelů;
  - kontrola ČEZ Battery Boxu (pokud je součástí technologie):
    - vyčištění boxu a měniče od prachu a nečistot;
    - přehrání software boxu;
    - přehrání firmware baterií a měniče;
    - dotažení všech spojů;
    - měření impedance na AC straně;
    - měření izolačních stavů vodičů a kabelů na AC a DC straně.

Jednotlivé výše uvedené dílčí úkony budou provedeny pouze za předpokladu, že konstrukce Zařízení zákazníka provedení daného úkonu (části kontroly) umožňuje. Výstupem kontroly Zařízení je tzv. záznam o kontrole, vyhotovený osobou provádějící danou kontrolu.

- 2) Předmětem Kontroly není odstranění poruch nebo závad Zařízení zjištěných při Kontrole.
- 3) Nejpozději 30 kalendářních dnů od okamžiku, kdy je zákazník oprávněn sjednat termín Kontroly, bude zákazník kontaktován Dodavatelem nebo Partnerem s návrhem termínu provedení Kontroly, a to telefonicky, prostřednictvím SMS zprávy a e-mailu nebo prostřednictvím internetové samoobsluhy MŮJ ČEZ. Dodavatel v případech, kdy zákazník nereaguje na opakované pokusy o jeho kontaktování, neodpovídá za nesjednání termínu a neprovedení Kontroly.
- 4) Pravidelná Kontrola může být zákazníkovi zajištěna vždy jedenkrát za Cyklus poskytování Služby. Sjednaný termín Kontroly může být změněn prostřednictvím Zákaznické linky nebo v internetové samoobsluze MŮJ ČEZ nejpozději 24 hod. před termínem provedení Kontroly, v případě termínu provedení Kontroly sjednaného na pracovní den bezprostředně následující po dni pracovního volna (vč. státních svátků) je možné změnit termín Kontroly nejpozději v 16.30 hod. předchozího pracovního dne. Změna sjednaného termínu Kontroly zákazníkem je možná nejvýše dvakrát během období uvedeného v první větě, a pokud Kontrola není provedena ani ve třetím dohodnutém termínu, nárok na provedení Kontroly uvedeném období zaniká a Služba se považuje za využitou.

- 5) V případě, že zákazník:
  - a) nemožný v řádně sjednaném termínu dle odst. 5 provedení Kontroly (nebo její části); nebo
  - b) v případě, že Kontrolu není možné provést z důvodu, že Zařízení není schopné bezpečného provozu dle parametrů stanovených výrobcem nebo vyplývajících z platné právní úpravy, právo na provedení Kontroly v daném cyklu poskytování Služby zaniká.
- 6) V případě ukončení Smlouvy, kdy již bylo zákazníkovi v příslušném Cyklu poskytování Služby zajištěno provedení Kontroly nebo právo na provedení Kontroly zaniklo, je Dodavatel oprávněn po zákazníkovi požadovat uhrazení částky, která je rovna součtu dosud neuhrazených Měsíčních plateb za Službu za probíhající Cyklus poskytování Služby, ve kterém došlo k zániku Smlouvy.
- 7) V ceně Služby jsou zahrnuty také náklady na dopravu spojené s provedením pravidelné Kontroly.

#### IV. PROVÁDĚNÍ OPRAV

- 1) V případě závady, poruchy či nefunkčnosti Zařízení může Dodavatel zajistit jeho Opravu.
- 2) Jestliže se na Zařízení již nevztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem, nebo se jedná o závadu, poruchu či nefunkčnost, na které se záruka nevztahuje, může Dodavatel po dohodě se zákazníkem zajistit Opravu Zařízení. Podmínky a finanční rozsah Opravy budou se zákazníkem vždy předem projednány a na základě dohody o jejich věcném a finančním rozsahu bude Dodavatelem vyhotoven zakázkový list. Finanční rozsah provedené Opravy bude proveden odhadem, tzn. že konečná cena provedené Opravy může být jednostranně zvýšena o 20 %.
- 3) Jestliže se jedná o Zařízení, které bylo na základě Smlouvy o poskytování služby / Smlouvy o dílo instalováno Dodavatelem, a na toto zařízení se vztahuje záruka dle této smlouvy, zajistí Dodavatel Opravu.
- 4) O provedení Opravy může zákazník požádat on-line v aplikaci MŮJ ČEZ nebo na kontaktním telefonu Dodavatele. Zákazník uvede adresu, kde došlo k poruše Zařízení, a popis události a okolností důležitých k určení nevhodnějšího řešení události.

#### V. ELEKTROREVIZE

- 1) Dodavatel v rámci kontrol zajišťuje provedení pravidelných revizní kontrol FVE, a to v intervalech a dle požadavků příslušných českých technických norem, zejména pak ČSN 33 1500 (Z4/2007), ČSN 33 2000-6 61 ed.2/Z2, ČSN 33 2000-7-712 ed.2.
- 2) Dodavatel předá Zákazníkovi protokol o provedené revizi v aplikaci MŮJ ČEZ nebo e-mailem.
- 3) Elektrorevizí se rozumí:
  - seznámení se s technickou zprávou a Smlouvou o připojení;
  - kontrola elektroměrového rozvaděče (vizuální kontrola, kontrola termokamerou);
  - kontrola PV stringu (vizuální kontrola poškození panelů);
  - kontrola HDR, napojení technologie do domovního vedení (vizuální kontrola, kontrola termokamerou, mechanická kontrola a dotažení);
  - kontrola elektroinstalační trasy (vizuální kontrola, kontrola termokamerou, mechanická kontrola a dotažení);
  - kontrola technologie: střídač/baterie (vizuální kontrola napojení, kontrola čistoty – případná doporučení);
  - kontrola technologie: rozvaděč FVE (vizuální kontrola, kontrola termokamerou, mechanická kontrola a dotažení);
  - měření: impedance na patě technologie, přechodové odpory, string (volt-amperová charakteristika, izolační stav) a další měření;
  - kontrola technologie: ostatní/wallbox/ohřev TUV (vizuální kontrola, kontrola termokamerou, mechanická kontrola a dotažení);
  - seznámení zákazníka s výstupem z revizní kontroly.

#### VI. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 1) Práva z vadného plnění Služby se řídí úpravou obsaženou v OZ.
- 2) Práva z vadného plnění Služby uplatňuje zákazník u Dodavatele, a to požadavkem zadaným v internetové samoobsluze MŮJ ČEZ, písemným oznámením zasláným na e-mailovou adresu Dodavatele nebo na doručovací adresu Dodavatele nebo v kontaktních místech Dodavatele.
- 3) Lhůta pro odstranění vady Služby je 30 dnů ode dne jejího oznámení, nebude-li se zákazníkem dohodnuto jinak.

#### VII. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Aby Dodavatel mohl plnit své povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit své oprávněné zájmy, zpracovává identifikační a kontaktní údaje zákazníka a některé další údaje, které mu zákazník v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl. Dodavatel tyto údaje zpracovává pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy. Proti zpracování osobních údajů na základě oprávněných zájmů Dodavatele má zákazník právo kdykoliv podat námitku. Více informací o zpracování osobních údajů včetně práv zákazníka je uvedeno na webových stránkách [www.cez.cz/udaje](http://www.cez.cz/udaje) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

#### VIII. ZMĚNA SMLOUVY

- 1) Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou, není-li ve Smlouvě nebo těchto podmínkách stanoveno jinak.
- 2) Smlouva může být měněna nebo doplňována formou oznámení zasláného druhé Smluvní straně, aniž by se uzavíral dodatek nebo nová smlouva, v případech, kdy dochází ke změně způsobu úhrady plateb, změně bankovního spojení, telefonu nebo e-mailu.
- 3) Dodavatel má právo v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit Podmínky a Ceník při technických, provozních, obchodních nebo organizačních změnách na jeho straně a z důvodu legislativních změn. Dodavatel může změnit Podmínky a Ceník v částech týkajících se obsahu Služby, způsobu a podmínek vyúčtování Služby, rozsahu práv a povinností Smluvních stran, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamací, formy a výše smluvních sankcí, odpovědnosti za škodu, způsobů ukončení Smlouvy,

způsobů vzájemné komunikace a doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, ujednání upravených právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu, rozsahu možných jednostranných změn Smlouvy ze strany Dodavatele a způsobu jejich oznámení zákazníkovi nebo v případě opravy zjevných, formulačních či tiskových chyb nemajících vliv na práva a povinnosti Smluvních stran. Změna práv a povinností Smluvních stran stanovených v Podmínkách nebo změna výše cen stanovených Ceníkem bude zákazníkovi oznámena alespoň jedním z následujících způsobů: zasláním dopisu, e-mailem nebo SMS, prostřednictvím internetové samoobsluhy MŮJ ČEZ nebo jiným prokazatelným způsobem, a to nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Zákazník, který nesouhlasí s takovou změnou, je oprávněn Smlouvu jednostranně ukončit, a to nejpozději desátý den před účinností takové změny. V takovém případě pak Smlouva zaniká uplynutím posledního dne, který bezprostředně předchází účinnosti takové změny. Právo na ukončení Smlouvy však zákazníkovi nevzniká v případě změny smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

#### IX. SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM NEBO MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ

Do 14 dnů od uzavření Smlouvy má spotřebitel právo od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu.

Lhůta pro odstoupení od Smlouvy končí uplynutím 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy.

Odstoupit od této Smlouvy může spotřebitel jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným společnosti ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, zákaznická linka 371 100 357, e-mail [servistechologie@cez.cz](mailto:servistechologie@cez.cz) (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Spotřebitel může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, není to však jeho povinností. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této Smlouvy, postačí je odeslat odstoupení od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

#### Důsledky odstoupení od Smlouvy:

Pokud spotřebitel požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, zaplatí Dodavateli částku úměrnou rozsahu poskytnutého plnění do doby, než spotřebitel Dodavatele informoval o odstoupení od Smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem plnění uvedených ve Smlouvě.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory:

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

#### Odstoupení od Smlouvy

Adresát: ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 272 3 24 33, DIČ: CZ27232433, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v oddíle sp. zn. B 22581.

Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*)

od smlouvy o poskytnutí těchto služeb: (\*)

- Datum objednání (\*) / datum obdržení (\*)
- Jméno a příjmení zákazníka (\*)
- Adresa zákaznická (\*)
- Datum (\*)
- Podpis zákazníka (pouze pokud je tento formulář zasílán na listině)

(\*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

#### X. UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran, výpovědí, písemným odstoupením nebo smrtí zákazníka. Výpovědí je Smlouva ukončena k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně, takovému sdělení musí být písemně a musí být prokazatelně doručeno na kontaktní adresu druhé smluvní strany, a to nejpozději 20. kalendářní den v měsíci. V případě doručení výpovědi po 20. kalendářním dni v měsíci bude Smlouva ukončena k poslednímu kalendářnímu dni měsíce následujícího po doručení výpovědi.

#### XI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 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, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 2) Kontaktní údaje Dodavatele:  
telefonní číslo Dodavatele: 371 100 357  
e-mail Dodavatele: [servistechologie@cez.cz](mailto:servistechologie@cez.cz)  
Dodavatel je oprávněn kdykoliv jednostranně změnit uvedené kontaktní údaje Dodavatele, jejich změna bude zároveň zveřejněna na internetových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz).
- 3) Při telefonické komunikaci je zákazník povinen na žádost sdělit následující informace:
  - jméno a příjmení
  - datum narození
  - adresa trvalého bydliště
  - kontaktní telefonní číslo.
- 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 sjednat s poskytovatelem dané Služby.
- 5) Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2024.

V Praze dne 18. 7. 2024  
ČEZ Prodej, a. s.