

Zákazníci končících dodavatelů FVE se nemají kam obrátit. Záruky na fotovoltaiky jsou přitom i na 25 let dopředu

Na zákaznické lince ČEZ Prodej se již operátoři setkávají s případy zákazníků, jimž zkrachoval dodavatel fotovoltaiky a oni s případným dotazem či požadavkem nemají kam zavolat. Zvláště pokud se jedná o opravu, může ji sice vyřídit nějaká další firma, ale bohužel záruky za práci či materiál nepřevzme. Fotovoltaika je technologie, kterou si zákazník přitom pořizuje na desítky let.

Standardem seriózních dodavatelů jsou proto prodloužené záruky nejen na jednotlivé komponenty, ale i na jejich funkčnost a dlouhodobou kvalitu fungování celého systému. V současnosti řada českých zákazníků řeší insolvence některých dodavatelských firem, které od zákazníků vybraly zálohy, ale fotovoltaiky nenainstalovaly. ČEZ Prodej upozorňuje, že instalace je pouze jednou z povinností dodavatele technologie. Pokud instalační firma sice fotovoltaiku dodá, ale následně ukončí činnost, hrozí, že zákazníci zůstanou v budoucnu bez pomoci a nebudou mít kde záruky uplatňovat.

U domácích střešních fotovoltaik se zákazník setká hned s několika druhy záruk: na jednotlivé komponenty, na celkový systém i na práci. Základní dvouleté záruky přitom dodavatelé a výrobci v řadě případů i několikanásobně prodloužují. Zájemci o novou fotovoltaiku by tedy měli dobře zvážit už výběr seriózního dodavatele, aby měli i po letech u koho uplatnit případné reklamace. Stabilní, zavedený dodavatel má také k dispozici zázemí zákaznické obsluhy, kam lze závadu či reklamaci snadno nahlásit, i tým kvalitních servisních pracovníků, kteří zajišťují opravy.

„Vidíme, že zákazníci jsou nyní opatrnější při výběru dodavatele fotovoltaiky. Někteří se už spálili a ačkoliv zaplatili vysoké zálohy, na dodání na své fotovoltaiky stále marně čekají. Samotnou instalaci to ale nekončí. Záruky u fotovoltaiky nebo tepelného čerpadla jsou mnohem delší než u běžného zboží, a pokud dodavatel zkrachuje, nebude je mít kdo plnit. Základem každé instalace je samozřejmě především kvalita jednotlivých součástí fotovoltaického systému a kvalita odvedené práce. Nicméně jako u každé technologie se zkrátka může stát, že se něco pokazí. V takovém případě je dobré mít jistotu, že dodavatel zvedne zákazníkovi telefon i po několika letech od zprovoznění fotovoltaiky, a problém se mnou vyřeší,“ říká generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

Na zákaznické lince ČEZ Prodej se již operátoři setkávají s případy zákazníků, jimž zkrachoval dodavatel fotovoltaiky a oni s případným dotazem či požadavkem nemají kam zavolat. Pokud potřebují i něco opravit, náhradní firma si s tím sice poradí, ale bohužel záruky za práci či materiál nepřevzme. Zákazník také může zkusit reklamovat vadnou součástku u dovozce do České republiky, u neseřízných firem však klient neví, jaký dovozce komponentu dovezl či jestli dané zboží náhodou nebylo určeno pro jiný trh – reklamace se tak může zásadně zkomplikovat. Pokud se zákazníkovi podaří domluvit se přímo s výrobcem, může zase nastat problém s dopravou požadované součástky: než dorazí z dané lokace, elektrárna i několik měsíců nevyrobí. Spolehliví dodavatelé mají klíčové součástky naskladněné.

Z dosavadních zkušeností ČEZ Prodej vyplývá, že kvalitně instalované fotovoltaiky od prověřených

výrobců a dodavatelů mají minimálně prvních pár let po zprovoznění spolehlivý provoz bez větších problémů. I přesto se ale vyplatí technologii pravidelně sledovat a kontrolovat. Protože fotovoltaiky budou sloužit řadu let, budou prodloužené záruky a hlavně dostupnost dodavatele pro jejich vyřízení stoupat na důležitosti.

ČEZ Prodej poskytuje na celý fotovoltaický systém i kvalitu práce prodlouženou záruku v délce pěti let. V praxi tak zákazník může reklamovat jak nefunkční komponentu (např. fotovoltaický panel, střídač, měnič, ale třeba i baterii), tak způsob provedení instalace (např. ukotvení panelů na střeše). Některé části instalace přitom mají záruky ještě delší: například u fotovoltaických panelů garantuje ČEZ Prodej minimálně 85 % výkonu na dobu 25 let, na přání zákazníka ale už instaloval i panely s 30letou zárukou na výkon, případně panely, které mají po 25 letech 92 % své původní kapacity. Na baterie v kombinaci s fotovoltaikou dává ČEZ Prodej záruku 10 let, na střídače pak v závislosti na výrobcu 5 až 10 let.

„Pokud zákazník zjistí, že mu náhle poklesl výkon fotovoltaiky nezávisle na počasí, zavolá na zákaznickou linku, která je dostupná každý den včetně víkendů a svátků. Na základě jeho požadavku se podíváme na jeho zařízení prostřednictvím vzdáleného monitoringu a zkontrolujeme, zda za poklesem nemůže být nějaký jiný důvod – například odpojení zařízení z distribuční sítě kvůli plánovaným odstávkám. Když vyloučíme jiné důvody, vysíláme technika, který provede kontrolu vnitřních komponent, případně zkontroluje i panely pomocí termokamery. Na výměně vadných součástí se pak se zákazníkem domluvíme,“ popisuje průběh reklamačního řízení Petr Ouška, ředitel pro nekomoditní služby ČEZ Prodej. Podle něj zatím ČEZ Prodej řešil reklamace panelů jen v jednotkách případů.

Možnost obrátit se na stejného dodavatele hraje rovněž významnou roli v případě, že se zákazník rozhodne v budoucnu svůj projekt nějakým způsobem rozšířit či změnit: například si osadí fotovoltaikou i pergolu a garáž, bude chtít vyměnit baterii za větší, nebo zakomponovat do systému wall-box pro nabíjení elektromobilu. Stejně tak mohou přijít změny i zvenčí, třeba změnou legislativy: s tím, jak se fotovoltaický trh překotně vyvíjí, je pravděpodobné, že stejně jako u tepelných čerpadel může být do budoucna zavedena nějaká forma povinných kontrol u fotovoltaik.

Rekord v 1. pololetí: ČEZ Prodej nainstaloval 2 500 domácích fotovoltaik

Zájem o vlastní fotovoltaiku u českých domácností dál trvá. ČEZ Prodej jich jen za prvních šest měsíců letošního roku nainstaloval rekordní množství: přes 2 500. Většina zákazníků si k fotovoltaice pořizuje i bateriový systém, který zvyšuje spotřebu vyrobené energie přímo v místě výroby.

Od ledna do června letošního roku dodala společnost ČEZ Prodej 2 506 domácích fotovoltaik. Oproti loňskému roku je to nárůst o 55 %. Nejvíce střešních solárních systémů nainstaloval ČEZ Prodej v prvním pololetí ve Středočeském kraji – dohromady 747, tedy zhruba 30 % z celkového počtu. S odstupem následuje Plzeňský kraj (376 fotovoltaik) a Moravskoslezský kraj (222 fotovoltaik).

„Jsme rádi, že o fotovoltaiky je stále zájem a že lidé volí ke spolupráci právě ČEZ Prodej. Naše čísla za první pololetí jsou opět rekordní, celkem máme za sebou již přes 12 000 instalací domácích fotovoltaik,“ uvedl generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec. *„Zároveň je dobře, že jsou lidé při výběru dodavatele oproti loňskému roku opatrnější. Solární elektrárnu si domácnost pořizuje na desítky let, je dobré brát v potaz, komu svěřím její instalaci. Jsme rádi, že lidé více přemýšlejí i o tom, aby měli v budoucnu na koho se obrátit v případě, že budou chtít svou fotovoltaiku nějakým způsobem modernizovat, nebo když se něco pokazí,“* dodává Kadlec.

Téměř 70 % domácností si fotovoltaiku v prvním pololetí pořídilo v kombinaci s bateriovým

systémem. Jedním z důvodů je i to, že domácnosti si pořizují větší solární instalace: zatímco průměrný výkon instalované střešní fotovoltaiky v roce 2021 byl 4,8 kWp, v roce 2022 stoupl na 6,4 kWp a letos již činí 7,3 kWp.

© EPRAVO.CZ – Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Prémiový rezidenční komplex Bakers Court přináší na realitní trh komfortní bydlení s 5* službami](#)
- [Festival jako prestižní teambuilding](#)
- [Spojení Generali České a Právní ochrany D.A.S. přináší první výhodu: navýšení pojistného limitu na 5 milionů](#)
- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)
- [Wolters Kluwer uvádí na český trh AI právní pracovní prostor Libra s integrovaným obsahem ASPI](#)
- [Jak ušetřit na energiích, aniž byste porušili zákon](#)
- [SLUTO DAŇOVÁ & ÚČETNÍ firma roku 2025: Kdo se letos zařadil mezi špičky oboru?](#)
- [Novela stavebního zákona, transparentní odměňování a AI v právní praxi: zveme na odborné konference Wolters Kluwer](#)
- [Zásady a principy soukromého práva jako základ moderní právní praxe. Proč má studium LLM smysl nejen pro právníky](#)
- [Kmenové listy v s.r.o. – právní rámec, převod a praktické dopady](#)
- [Executive LLM: Prestižní milník pro právní profesionály. Business Institut otevírá jarní cyklus již 1. března](#)