

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

20.7.2023 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

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 prodlužují. 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 neseriózních 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 výrobcí 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.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/zakaznici-koncicich-dodavatelu-fve-se-nemaji-kam-obratit.-zaruky-na-fotovoltaiky-jsou-pritom-i-na-25-let-dopredu-179566>