

# Všeobecné obchodní podmínky služby

## Chytrá Solární

### 1. Úvodní ustanovení

1.1 **Poskytovatel:** Službu chytrého řízení fotovoltaických elektráren „Chytrá Solární“ poskytuje společnost **PPS Energy s.r.o.**, IČO: 28189582, se sídlem Mantovská 734/3, 109 00 Praha 10 – Horní Měcholupy, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 131676 (dále jen „**Poskytovatel**“). Poskytovatel je plátcem DPH (DIČ: CZ28189582). Kontaktní e-mail: [info@chytra-solarni.cz](mailto:info@chytra-solarni.cz), telefon: +420 734 619 619.

1.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a zákazníkem využívajícím služby chytrého řízení fotovoltaické elektrárny (dále jen „**Zákazník**“). Zákazníkem může být spotřebitel (fyzická osoba nepodnikající) nebo podnikatel. Za **spotřebitele** se považuje každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti uzavírá smlouvu s Poskytovatelem. **Podnikatelem** se rozumí osoba jednající při uzavírání smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v souvislosti s ní.

1.3 Služba **Chytrá Solární** (dále jen „**Služba**“) spočívá ve vzdáleném monitoringu a inteligentním řízení provozu fotovoltaické elektrárny (FVE) Zákazníka, včetně možnosti automatizovaného řízení spotřeby, optimalizace výkonu a volitelného řízení prodeje přebytků elektrické energie na spotovém trhu. Služba je poskytována v rámci níže popsaných předplacených balíčků. Podrobný popis Služby a jednotlivých balíčků je uveden v čl. 3 těchto Podmínek.

1.4 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování Služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (dále jen „**Smlouva**“). Ujednání ve Smlouvě odchylná od znění těchto Podmínek mají přednost před zněním Podmínek. Uzavřením Smlouvy Zákazník stvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

1.5 Právní vztahy Poskytovatele a Zákazníka výslovně neupravené v těchto Podmínkách se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a v případě Zákazníka spotřebitele také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

### 2. Uzavření smlouvy a předplatné

2.1 **Objednávka Služby:** Zákazník může objednat Službu prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele (vyplněním objednávkového formuláře či poptávkového formuláře na webu [chytrasolarni.cz](http://chytrasolarni.cz)), e-mailem, telefonicky nebo jiným způsobem komunikace na dálku. V objednávce Zákazník uvede pravdivé a úplné údaje potřebné pro uzavření Smlouvy, zejména své jméno (název), adresu (sídlo), IČO/DIČ (je-li plátcem DPH či podnikatelem), kontaktní e-mail a telefon, a dále specifikaci zvolené varianty Služby (balíčku) a případně požadavek na dodání hardware (např. zařízení Monitor 1 či ovládací prvky).

**2.2 Vznik Smlouvy:** Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Poskytovatel potvrdí přijetí objednávky Zákazníka. Potvrzení proběhne zpravidla písemně e-mailem na adresu uvedenou Zákazníkem. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout uzavření Smlouvy v odůvodněných případech (např. technická neproveditelnost Služby u daného Zákazníka, nedostupnost potřebného zařízení apod.). V takovém případě Poskytovatel informuje Zákazníka bez zbytečného odkladu.

**2.3 Doba trvání Smlouvy:** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od okamžiku jejího uzavření. Služba je poskytována na základě předplatného, které může být **měsíční** nebo **roční**, dle volby Zákazníka při objednávce. Po uplynutí předplaceného období se předplatné automaticky obnovuje na další stejné období (měsíc nebo rok), pokud Zákazník Smlouvu nezruší způsobem uvedeným v čl. 6 těchto Podmínek.

**2.4 Zkušební a promo období:** Poskytovatel může podle svého uvážení nabídnout Zákazníkovi promo akce, např. poskytnutí Služby na omezené období zdarma nebo se slevou (typicky první rok balíčku VIP zdarma při pořízení nové FVE přes partnerskou firmu). Podmínky takové akce budou stanoveny zvlášť a v případě rozporu mají přednost před těmito Podmínkami. Po uplynutí promo období přechází Smlouva na placené předplatné dle zvolené varianty, nedohodnou-li se strany jinak.

### 3. Specifikace Služby a varianty balíčků

**3.1 Rozsah Služby:** Služba chytrého řízení FVE zahrnuje zejména vzdálený dohled nad provozem fotovoltaické elektrárny, průběžné vyhodnocování jejího výkonu a stavu, pravidelnou kontrolu funkčnosti, inteligentní ovládání vybraných spotřebičů nebo částí systému za účelem optimalizace vlastní spotřeby a výroby, a dále volitelně zprostředkování řídicích pokynů pro obchodování s přebytky elektřiny na spotovém trhu s elektřinou. Služba je poskytována v těchto variantách předplatného (dále jen „**Balíčky**“):

- **Standard** – měsíční předplatné ve výši **199 Kč** (vč. DPH). Zahrnuje všechny základní funkce Služby: počáteční vzdálené nastavení systému zdarma, **pravidelnou kontrolu systému** (dálková kontrola FVE zpravidla 2× měsíčně), **nastavení parametrů na míru** potřebám Zákazníka (např. preferenční využití baterie, načasování spotřebičů), průběžný **vzdálený monitoring** výroby a spotřeby, **inteligentní řízení FVE** (automatizované ovládání vybraných zařízení, např. ohřev vody, nabíjení baterií, dle nastavených pravidel) a možnost **řízení prodeje na spotovém trhu**. Funkce spotového trhu znamená, že systém může na základě cen na trhu optimalizovat tok energie (např. při vysokých cenách dodávat přebytky do sítě); Poskytovatel však v této souvislosti nevstupuje do smluvního vztahu mezi Zákazníkem a obchodníkem s elektřinou – jde pouze o technické zprostředkování pokynů bez jakýchkoli garancí výnosu či odpovědnosti Poskytovatele za obchodování (blíže viz čl. 9.3).
- **Extra** – měsíční předplatné ve výši **359 Kč** (vč. DPH). Zahrnuje veškeré služby jako balíček Standard, a navíc **rozšířenou péči o FVE**. V rámci Extra balíčku má Zákazník **slevu na revizi jeho FVE** (tj. jednu pravidelnou technickou prohlídku a revizní zprávu fotovoltaické elektrárny, provedenou kvalifikovaným technikem Poskytovatele se slevou). Dále Poskytovatel poskytuje **aktivnější dohled** – to zahrnuje častější či podrobnější kontroly systému nad rámec standardních 2× měsíčně, proaktivní upozorňování Zákazníka na zjištěné anomálie a návrhy na zlepšení výkonu. Zákazník také obdrží **roční souhrnnou zprávu** o provozu své FVE (zhodnocení výroby, spotřeby, úspor a efektivity za uplynulý rok).

- **VIP** – měsíční předplatné ve výši **179 Kč** (vč. DPH). Obsahuje stejné funkce jako balíček Standard (vzdálený monitoring, chytré řízení, spotový trh, atd.), avšak za zvýhodněnou cenu. Tento balíček je **exkluzivně dostupný pro klienty partnerských společností**. (typicky pro zákazníky, kteří si fotovoltaickou elektrárnu pořídili či servisují prostřednictvím partnerské společnosti). Nárok na využití VIP balíčku musí Zákazník prokázat např. referenčním číslem smlouvy či jiným potvrzením od partnerské společnosti. Poskytovatel si vyhrazuje právo nabídku balíčku VIP omezit na určitý okruh zákazníků dle dohody s partnerskou společností.

**3.2 Zahrnuté služby a vyluky:** Ke každému balíčku Poskytovatel poskytuje **vzdálené počítačové nastavení** systému zdarma (tj. konfigurace zařízení a softwaru FVE na dálku po připojení monitorovacího zařízení a nastavení pevné IP adresy pro jeho střídač). Součástí všech balíčků je také **dálková technická podpora** – Zákazník může kontaktovat Poskytovatele s dotazy či požadavky na úpravu nastavení. V rámci předplatného však **nejsou zahrnuty** fyzické zásahy na místě, dodávky náhradních dílů či komponent ani jiné nadstandardní úkony, pokud není výslovně uvedeno jinak (výjimkou je sleva na revizi u balíčku Extra). Veškeré **servisní výjezdy, opravy, diagnostiky na místě, instalace dalších zařízení či rozšiřování systému FVE** nejsou kryty měsíčním poplatkem a budou Zákazníkovi nabídnuty za **příplatek** dle aktuálního ceníku nebo na základě individuální nabídky.

**3.3 Hardware a technické požadavky:** Pro využití Služby může být zapotřebí instalace dodatečných hardwarových zařízení. Typicky se jedná o monitorovací a řídicí jednotku **Monitor 1** vyvinutou Poskytovatelem pro sběr dat a ovládání FVE, a dále v případě řízení spotřebičů mohou být použita chytrá relé (např. Shelly), chytré elektroměry či ostatní hardware. Při uzavření Smlouvy Poskytovatel se Zákazníkem dohodnou, zda Zákazník již potřebné zařízení vlastní, či zda mu je dodá Poskytovatel. **Monitor 1** je možné objednat od Poskytovatele za cenu **3 999 Kč** (včetně DPH); tato částka bude zpravidla zahrnuta do první faktury za Službu. Vlastnické právo k dodanému zařízení přechází na Zákazníka úplným zaplacením kupní ceny zařízení. Pro funkčnost Služby je dále nutné, aby Zákazník měl ve svém objektu funkční internetové připojení a dostupné odpovídající rozhraní měniče FVE nebo bateriového systému pro připojení Monitoru 1 či obdobného zařízení.

**3.4 Instalace zařízení:** Zákazník má možnost sjednat s Poskytovatelem **fyzickou instalaci** dodávaných zařízení (např. montáž Monitoru 1, instalace relé Shelly do rozvaděče či ke spotřebičům, zapojení elektroměrů apod.). Tuto instalaci provádí Poskytovatel nebo jím pověřený partner za jednorázový poplatek, jehož výše bude sdělena předem (odvíjí se například od počtu zařízení, složitosti instalace a vzdálenosti). Poskytovatel zajišťuje instalace po celém území ČR. Pokud Zákazník nevyužije služeb instalace Poskytovatele a provede instalaci svépomocí nebo prostřednictvím třetí osoby, činí tak na vlastní zodpovědnost. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za škody způsobené nesprávnou instalací a Zákazník je povinen dodržet pokyny pro instalaci poskytnuté Poskytovatelem.

## 4. Cena služby a platební podmínky

**4.1 Ceny balíčků:** Cena za Službu je stanovena dle zvoleného balíčku předplatného. Aktuální měsíční ceny jsou: Standard **199 Kč**, Extra **359 Kč**, VIP **179 Kč** (všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH). V případě ročního předplatného se celková cena rovná 12× měsíční ceně příslušného balíčku. Ceny případných dalších služeb a produktů (např. hardware, instalace, servisní zásah) se řídí aktuálním ceníkem Poskytovatele nebo individuální dohodou. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit cenu předplatných pro budoucí období; o takové změně bude Zákazníka informovat minimálně 30 dnů předem. Má-li Zákazník předplaceno na delší období dopředu, změna ceny se projeví až od následujícího období po skončení již zaplaceného předplatného.

**4.2 Fakturace:** Poskytovatel vystaví Zákazníkovi daňový doklad – fakturu za každé předplacené období Služby. Při měsíčním předplatném je faktura vystavena jednou měsíčně, zpravidla na začátku období (případně ihned po uzavření Smlouvy pro první období). Při ročním předplatném je faktura vystavena jednou ročně, vždy před zahájením nového ročního období. Faktury budou zasílány v elektronické podobě na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, nedohodnou-li se strany na jiném způsobu doručení.

**4.3 Splatnost a způsob úhrady:** Platby za Službu probíhají převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře, nedohodnou-li se strany na jiném způsobu (např. inkaso či platební brána). Standardní splatnost faktury je **14 dnů** od data jejího vystavení, není-li na faktuře uvedeno jinak. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele s uvedením správného variabilního symbolu (čísla faktury).

**4.4 Prodlení s platbou:** Nepřipíše-li se úhrada předplatného na účet Poskytovatele ani do 5 pracovních dnů po uplynutí splatnosti faktury, může Poskytovatel Zákazníka upozornit e-mailem na dlužnou částku a poskytnout mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k úhradě. Pokud Zákazník nezaplatí ani v dodatečné lhůtě, je Poskytovatel oprávněn **přerušit poskytování Služby** (dočasně vypnout či omezit vzdálený dohled a řízení) až do doby, než bude dlužná částka uhrazena. Trvá-li prodlení Zákazníka déle než 30 dnů, považuje se to za podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel je oprávněn Smlouvu jednostranně ukončit (odstoupit od Smlouvy či vypovědět ji s okamžitou účinností) – viz čl. 6.4. Poskytovatel má dále v případě prodlení nárok na zákonný úrok z prodlení a náhradu případných nákladů spojených s vymáháním dlužné částky.

**4.5 Další náklady:** Cena za Službu nezahrnuje náklady Zákazníka na internetové připojení, spotřebu elektřiny a datové přenosy potřebné pro provoz Služby na straně Zákazníka, ani případné poplatky třetím stranám (např. poplatky obchodníkovi s elektřinou za odkup přebytků nebo provozovateli distribuční soustavy). Tyto náklady nese Zákazník sám. V případě, že Poskytovatel na žádost Zákazníka vynaloží nějaké výdaje nad rámec sjednané Služby (např. expresní dopravu zařízení, speciální konfigurace vyžadující placené licence apod.), je Zákazník povinen takové účelně vynaložené náklady Poskytovateli uhradit dle domluvy.

## 5. Dodání zařízení a převzetí zboží

**5.1 Dodání Monitoru 1 a příslušenství:** Pokud Smlouva zahrnuje dodání fyzických produktů (např. zařízení Monitor 1, relé, elektroměry apod.), zajistí Poskytovatel jejich dodání Zákazníkovi po uzavření Smlouvy. Dodání může proběhnout buď formou zaslání zásilky přepravní službou na dohodnutou adresu, nebo předáním při osobní návštěvě technika (zejména pokud je současně sjednána instalace). Způsob dodání bude dohodnut při uzavření Smlouvy. Náklady na dodání (poštovné, doprava technika) mohou být Zákazníkovi účtovány dle ceníku nebo dle individuální dohody.

**5.2 Termín dodání:** Pokud není ujednáno jinak, dodá Poskytovatel objednané zařízení obvykle do **14 dnů** od uzavření Smlouvy a přijetí platby na účet Poskytovatele. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby zařízení dodal v co nejkratší lhůtě. O předpokládaném termínu doručení nebo návštěvy technika bude Zákazník informován.

**5.3 Převzetí zboží:** Zákazník je povinen dodané zařízení při převzetí překontrolovat. Je-li zásilka viditelně poškozena při doručení, doporučuje se Zákazníkovi nepřevzít ji nebo převzetí zásilky poznamenat s výhradou a ihned s dopravcem sepsat protokol o poškození. Okamžikem převzetí zařízení Zákazníkem přechází na Zákazníka nebezpečí škody na věci (zařízení). Je-li Zákazník spotřebitelem, nabývá vlastnické právo k zařízení až úplným zaplacením kupní ceny, nicméně nebezpečí škody na věci na něj přechází již převzetím věci od přepravce či technika (v souladu s § 2090 občanského zákoníku).

**5.4 Instalace a uvedení do provozu:** Pokud Zákazník obdržel zařízení poštou a neobjednal si jeho instalaci od Poskytovatele, zajistí instalaci a zapojení dle pokynů Poskytovatele. Poskytovatel poskytne vzdálenou součinnost při prvním spuštění (telefonická konzultace, e-mailová podpora). V případě, že Zákazník zjistí jakýkoli problém při zprovoznění zařízení, neprodleně kontaktuje Poskytovatele, který se pokusí poradit či zajistit nápravu.

## 6. Odstoupení a ukončení Smlouvy

**6.1 Odstoupení spotřebitele do 14 dnů:** Je-li Smlouva uzavřena distančním způsobem (na dálku přes internet či telefon) a Zákazníkem je spotřebitel, má spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy **do 14 dnů** od dne uzavření Smlouvy, a to bez udání důvodu, v souladu s § 1829 občanského zákoníku. Pro dodržení lhůty postačí, pokud spotřebitel v poslední den lhůty odešle Poskytovateli oznámení o odstoupení (postačuje písemně e-mailem na kontaktní adresu Poskytovatele). Vzorový formulář pro odstoupení může Poskytovatel poskytnout na vyžádání nebo je dostupný na webových stránkách Poskytovatele.

**6.2 Ukončení Smlouvy výpovědí (zrušení předplatného):** Po uplynutí zákonné 14denní lhůty (u spotřebitele) nebo kdykoli v průběhu trvání Smlouvy (u všech Zákazníků) je Zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět (zrušit předplatné) před **koncem období**, na které má již Službu předplacenou. Zákazník může výpověď oznámit písemně e-mailem nebo dopisem Poskytovateli. Smlouva skončí uplynutím posledního dne předplaceného období, nedohodnou-li se strany na jiném datu ukončení. Zákazník tedy může kdykoliv před koncem běžícího předplaceného období oznámit, že již nebude pokračovat – v takovém případě nebude vystavena další faktura a poskytování Služby po skončení zaplaceného období bude ukončeno. Případné zařízení dodané Poskytovatelem zůstává Zákazníkovi (odstoupení od Smlouvy nemá vliv na kupní smlouvu na zařízení, ledaže je uplatněno současně odstoupení i od kupní smlouvy v rámci 14 dnů u spotřebitele).

**6.3 Ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele:** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit v následujících případech:

- **Výpověď s výpovědní dobou** – Poskytovatel může Smlouvu vypovědět i bez udání důvodu s měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi Zákazníkovi. Poskytovatel přistoupí k takovému kroku jen výjimečně (např. ukončení poskytování Služby obecně, zásadní změny v obchodní strategii apod.). Zbývající nevyužitá předplatná po uplynutí výpovědní doby Poskytovatel vrátí Zákazníkovi.
- **Okamžité ukončení pro porušení** – Poskytovatel může odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, pokud Zákazník podstatně poruší své povinnosti ze Smlouvy či těchto Podmínek. Za podstatné porušení se považuje zejména prodlení Zákazníka s úhradou předplatného delší než 30 dnů (viz čl. 4.4), opakované či závažné zasahování do zařízení nebo nastavení systému bránící Poskytovateli v poskytování Služby, či jiné jednání Zákazníka znemožňující nebo výrazně ztěžující řádné plnění Smlouvy. V případě takového odstoupení má Poskytovatel nárok na úhradu předplatného poměrně za skutečně poskytnuté služby do data ukončení a Zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení zbytku zaplaceného období.

**6.4 Potvrzení o ukončení:** Po ukončení Smlouvy (ať již odstoupením či výpovědí jednou ze stran) Poskytovatel potvrdí Zákazníkovi datum ukončení a provede případné vyúčtování. Dnem ukončení Smlouvy končí poskytování Služby; Poskytovatel vypne vzdálený dohled a řízení FVE Zákazníka. Zákazník je následně odpovědný za samostatný provoz své FVE. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení, která mají dle svého obsahu přetrvat (např. ustanovení o odpovědnosti, náhradě škody, ochraně údajů apod.).

## 7. Práva a povinnosti stran při poskytování Služby

**7.1 Povinnosti Poskytovatele:** Poskytovatel se zavazuje vyvíjet veškeré úsilí k řádnému a nepřetržitému poskytování Služby v rozsahu dle zvoleného balíčku. Poskytovatel průběžně monitoruje funkčnost dohledového systému a v případě zjištěných výpadků nebo závad se snaží obnovit provoz v co nejkratším čase. V rámci balíčku Standard zajistí Poskytovatel kontrolu systému minimálně **2× měsíčně** a v balíčku Extra dle potřeby i častěji. Zjistí-li Poskytovatel závažný problém v provozu FVE (např. výpadek výroby, poruchu střídače, výrazný pokles výkonu panelů, nesprávné chování baterií), upozorní na to bez zbytečného odkladu Zákazníka (telefonicky nebo e-mailem) a doporučí další postup. Poskytovatel dále na žádost Zákazníka provede přiměřené úpravy nastavení (např. změnu preferencí pro nabíjení baterie, úpravu časování spotřebičů) – takové změny lze žádat zpravidla vzdáleně e-mailem či telefonicky.

**7.2 Povinnosti Zákazníka:** Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro řádné poskytování Služby. Zejména Zákazník:

- zajistí a udržuje funkční internetové připojení ve svém objektu a poskytne Poskytovateli potřebné přístupové údaje či privilegia k řídicím systémům FVE (např. přístup do monitoring portálu měniče, k datům chytrého elektroměru apod.), pokud je to nutné k plnění Služby;
- bude provozovat svou FVE v souladu s návody a právními předpisy a provádět zákonem předepsané revize a kontroly (zejména elektorevize FVE dle platné

legislativy); využije-li slevu na revizi v balíčku Extra, poskytne k ní Poskytovateli potřebnou součinnost a přístup;

- nebude neoprávněně zasahovat do dodaného zařízení Monitor 1 či jiných prvků Služby, ani je upravovat či používat v rozporu s pokyny Poskytovatele (to nebrání Zákazníkovi v běžném užívání FVE ani v nouzovém odpojení zařízení v případě potřeby);
- oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu všechny okolnosti, které by mohly mít vliv na poskytování Služby (např. plánovaný servis FVE, odstávku internetu, změnu nastavení či komponent v systému, prodej domu/FVE apod.).

**7.3 Spotový trh a ovládání:** Pokud Zákazník využívá funkci řízení prodeje na spotovém trhu, je povinen mít samostatně uzavřenou smlouvu s obchodníkem nebo agregátorem flexibility, který od něj přebytky elektřiny vykupuje za spotové ceny. Poskytovatel neodpovídá za podmínky takového výkupu ani za platební morálku obchodníka apod. Poskytovatel pouze na základě dat o cenách elektřiny a výrobě optimalizuje tok energie (např. dává pokyny invertoru k dodávce do sítě nebo omezení nabíjení baterie). Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel **negarantuje dosažení zisku** z prodeje elektřiny; výsledek závisí na tržních cenách a podmínkách obchodníka. Zákazník také souhlasí s tím, že pokyny generované systémem mohou ovlivnit provoz FVE (např. snížit nabití baterie ve prospěch prodeje do sítě nebo naopak) a bere na sebe odpovědnost za případný dopad těchto pokynů na chod domácnosti či firmy (např. rychlejší vybití baterie při výpadku). Nastavení parametrů obchodování může Zákazník kdykoli upravit nebo funkci zcela deaktivovat po dohodě s Poskytovatelem.

**7.4 Dostupnost a údržba:** Poskytovatel usiluje o vysokou dostupnost Služby, nemůže však zaručit nepřetržitou funkčnost bez výpadků. Neplánované výpadky (způsobené např. poruchou serveru, výpadkem internetového spojení či vyšší mocí) se Poskytovatel snaží odstranit co nejdříve. Poskytovatel si vyhrazuje právo na nezbytné **plánované odstávky** systému z důvodu údržby nebo aktualizací softwaru. O takových plánovaných odstávkách, pokud mají trvat déle než 30 minut, informuje Poskytovatel Zákazníka předem (zejména e-mailem nebo oznámením v aplikačním rozhraní). Plánované odstávky bude Poskytovatel provádět pokud možno v časech nižšího využití (např. v nočních hodinách) a co nejkratší.

**7.5 Změny Služby:** Technické inovace a vylepšení – Poskytovatel je oprávněn průběžně vylepšovat funkce Služby, měnit parametry systému a přidávat nové funkce. Pokud by změna Služby měla za následek omezení dosavadních funkcí nebo komfortu užívání, oznámí to Poskytovatel Zákazníkovi předem a umožní mu případně Smlouvu ukončit, pokud by se změnou nesouhlasil. Menší úpravy a vylepšení, které nemají negativní dopad na Zákazníka, mohou být provedeny i bez předchozího oznámení.

## 8. Záruka, reklamace a servis

**8.1 Záruka na dodané zboží:** Na fyzické produkty dodané Poskytovatelem (zejména zařízení Monitor 1, případně dodaná relé, elektroměry či jiné komponenty) poskytuje Poskytovatel Záruku za jakost. Délka záruční doby činí:

- **24 měsíců** od převzetí zařízení Zákazníkem, je-li Zákazník spotřebitelem (fyzickou osobou nepodnikající), v souladu s § 2165 občanského zákoníku.
- **12 měsíců** od převzetí, je-li Zákazník podnikatel a zařízení kupuje pro účely své podnikatelské činnosti (smluvní záruka v této délce).

**8.2 Podmínky záruky:** Záruka se vztahuje na výrobní vady a vady materiálu, které se projeví v záruční době. Záruka se naopak **nevztahuje** na vady způsobené nesprávným používáním, neodbornou instalací (pokud nebyla provedena Poskytovatelem), neautorizovanými zásahy do zařízení, mechanickým poškozením, živelnými událostmi (voda, oheň, přepětí) či běžným opotřebením. U baterií nebo akumulátorů (pokud jsou součástí zařízení) se snížení kapacity v čase považuje za běžné opotřebením, pokud odpovídá běžnému používání.

**8.3 Uplatnění reklamace (vad zboží):** Zákazník je povinen uplatnit reklamaci vady zařízení bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí. Reklamaci může uplatnit e-mailem na kontaktní adresu Poskytovatele nebo písemně na adresu provozovny Poskytovatele. V oznámení o reklamaci by měl Zákazník popsat zjištěnou vadu a způsob, jak se projevuje. Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace a dohodne se Zákazníkem další postup, zejména způsob předání nebo zaslání vadného zařízení k posouzení. Zákazník je povinen vadné zařízení řádně zabalit, aby nedošlo k dalšímu poškození během přepravy.

**8.4 Vyřízení reklamace:** U Zákazníka, který je spotřebitelem, rozhodne Poskytovatel o reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění a vyrozumí o tom Zákazníka; pokud tak neučiní, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. U podnikatele bude reklamace vyřízena v přiměřené lhůtě. Pokud je reklamace oprávněná, Poskytovatel zajistí **opravu nebo výměnu** vadného zařízení za bezvadné (volba řešení náleží Poskytovateli, s ohledem na povahu vady a hodnotu zboží). Není-li oprava či výměna možná, má spotřebitel nárok na vrácení kupní ceny zařízení. Po vyřízení reklamace (oprava/výměna) běží na opravené/vyměněné zboží nová záruka v délce 24/12 měsíců od převzetí opraveného zboží (spotřebitel/podnikatel), nebo po zbytek původní záruky, podle toho, co je delší.

**8.5 Kvalita poskytování Služby:** Poskytovatel se snaží poskytovat Službu bez vad. Pokud Zákazník zjistí, že Služba je poskytována vadně (např. opakované výpadky monitoringu vinou systému Poskytovatele, nesprávné funkce ovládání způsobené chybou systému), je oprávněn tuto skutečnost reklamovat obdobně jako v případě zboží – oznámením závady Poskytovateli. Poskytovatel vadu Služby odstraní nebo navrhne Zákazníkovi náhradní řešení. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Služby způsobené okolnostmi na straně Zákazníka nebo třetích stran (např. nefunkční internet Zákazníka, výpadek dodávky elektřiny do objektu, porucha samotné FVE či střídače atd.). V případě delšího výpadku Služby zaviněného Poskytovatelem (např. systémová nefunkčnost v délce dnů) může Zákazník požadovat **přiměřenou slevu** z předplatného za dotčené období; o jejím poskytnutí rozhoduje Poskytovatel po posouzení konkrétní situace.

**8.6 Servis a pozáruční opravy:** Poskytovatel zajišťuje i **pozáruční servis** dodaných zařízení a případné opravy či výměny po uplynutí záruční doby, a to za úhradu dle aktuálního ceníku. V případě zájmu o servis kontaktuje Zákazník Poskytovatele a dohodne si podmínky (diagnostika problému, cenový odhad, způsob provedení opravy). U balíčku Extra může

Poskytovatel na drobné servisní úkony poskytnout slevu či je zahrnout do paušálních služeb, pokud to bylo předem deklarováno (např. zvýhodněná sazba práce technika).

## 9. Odpovědnost a omezení škod

**9.1 Obecné omezení odpovědnosti:** Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu způsobenou prokazatelně jeho zaviněním při poskytování Služby, a to do výše odpovídající zaplacené ceně Služby za posledních 6 měsíců před vznikem škody. Poskytovatel **není povinen hradit** Zákazníkovi ušlý zisk, sekundární nebo nepřímé škody, ztrátu dat či nepřímé následky spočívající v omezení provozu FVE, pokud to není výslovně v rámci kogentních ustanovení právních předpisů stanoveno jinak. Toto omezení neplatí v případě újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, ani pro případ odpovědnosti za újmu na přirozených právech člověka (např. ublížení na zdraví), kde odpovědnost nelze smluvně vyloučit.

**9.2 Odpovědnost za data a nastavení:** Poskytovatel nezodpovídá za správnost veškerých dat přicházejících z FVE Zákazníka (např. pokud senzory nebo střídač poskytují nesprávné údaje o výrobě či spotřebě) ani za důsledky chybného nastavení, které nebylo způsobeno Poskytovatelem. Pokud by na základě mylných dat došlo k nevhodnému řízení, nenese Poskytovatel odpovědnost za takové rozhodnutí systému, pokud nedbalost není na straně Poskytovatele. Poskytovatel předpokládá, že Zákazníková FVE je řádně nainstalována a způsobilá k provozu; za vady či nedostatky v instalaci FVE (např. chybné zapojení panelů, vadné střídače) Poskytovatel neodpovídá.

**9.3 Spotový trh a ekonomické výsledky:** Poskytovatel neodpovídá za ekonomické výsledky Zákazníkovy účasti na spotovém trhu s elektřinou. Rozhodnutí o tom, kdy dodávat přebytky do sítě či kdy akumulovat, jsou činěna automatizovaně na základě dostupných dat, ale jejich správnost či ziskovost nelze garantovat. Poskytovatel zejména neodpovídá za případné ušlé zisky z neprodané elektřiny nebo za ztráty vzniklé prodejem za nižší ceny, než Zákazník očekával. Zákazník by měl funkci spotového obchodování považovat za nástroj optimalizace, nikoli za záruku výdělku. Případné škody vzniklé neobchodováním (např. systém se rozhodne neprodat a cena poté klesne) jdou k tíži Zákazníka.

**9.4 Vyšší moc:** Žádná ze stran nenese odpovědnost za nesplnění svých povinností způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tzv. vyšší moc), mezi něž patří mimo jiné živelné pohromy, požár, výbuch, povodeň, válka, občanské nepokoje, pandemie, výpadky energetické či telekomunikační infrastruktury na straně třetích subjektů apod. Trvá-li vyšší moc déle než 30 dnů, jsou obě strany oprávněny Smlouvu ukončit písemným oznámením s okamžitou účinností.

**9.5 Pojištění:** Zákazník bere na vědomí, že odpovědnost Poskytovatele je omezena, a případná rizika spojená s provozem FVE (např. škody způsobené poruchou FVE, zkratem, požárem, přepětím atd.) by měla být kryta jeho vlastním pojištěním majetku či odpovědnosti. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody na majetku Zákazníka způsobené provozem či poruchou samotné FVE, pokud nevznikly prokazatelně vinou Poskytovatele.

## 10. Ochrana osobních údajů (GDPR)

**10.1 Správce osobních údajů:** Poskytovatel v rámci poskytování Služby zpracovává osobní údaje Zákazníků jako správce ve smyslu nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Správcem osobních údajů je společnost **PPS Energy s.r.o.**, IČO: 28189582, se sídlem Mantovská 734/3, Praha 10, 109 00 (kontaktní údaje viz čl. 1.1 výše). Poskytovatel se zavazuje chránit osobní údaje Zákazníků a zpracovávat je v souladu s platnými právními předpisy, zejména GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

**10.2 Rozsah zpracovávaných údajů:** Poskytovatel zpracovává zejména tyto osobní údaje Zákazníka: identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, případně název společnosti, adresa sídla/bydliště, IČO, DIČ, e-mail, telefon), údaje o Smlouvě a objednané Službě (zvolený balíček, rozsah zařízení, datum uzavření Smlouvy, historie plateb), údaje o provozu FVE nutné k poskytování Služby (např. technické údaje ze střídače: výkonové a spotřební hodnoty, stavy zařízení, historii zásahů do řízení). Dále může Poskytovatel zpracovávat záznamy komunikace se Zákazníkem (e-mailová či písemná komunikace, případné záznamy telefonátů s předchozím upozorněním), které slouží k zajištění evidence požadavků a zlepšování služeb.

**10.3 Účely zpracování:** Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem:

- **Plnění smlouvy** – údaje jsou nezbytné k poskytování objednané Služby (např. kontaktní údaje pro komunikaci, adresa pro případný výjezd technika, parametry FVE pro nastavení služby), k fakturaci a platbám, k řešení případných reklamací apod. Právním základem zpracování je v tomto případě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR (zpracování nezbytné pro plnění smlouvy).
- **Plnění právních povinností** – například uchovávání účetních dokladů obsahujících osobní údaje (faktury se jménem a adresou) po dobu stanovenou zákonem, nebo poskytnutí součinnosti státním orgánům, pokud tak stanoví zákon. Právním základem je čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (splnění právní povinnosti).
- **Oprávněné zájmy Poskytovatele** – může jít o vymáhání případných pohledávek, zabezpečení systému a prevence neoprávněných zásahů, či přímý marketing vůči stávajícím zákazníkům (např. zasílání informací o nových funkcích Služby či nabídek souvisejících služeb, pokud to Zákazník neodmítl). V takových případech je právním základem čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (zpracování pro účely oprávněných zájmů). Zákazník má právo kdykoli vznést námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu – v takovém případě již Poskytovatel nebude údaje pro marketing zpracovávat.
- **Souhlas subjektu údajů** – pokud by měl Poskytovatel v úmyslu zpracovávat některé údaje nad rámec výše uvedených účelů (např. zveřejnění recenze zákazníka se jménem na webu, zasílání newsletteru neobjednaným zájemcům apod.), vyžádá si od Zákazníka předem svobodný a informovaný souhlas. Takový souhlas lze kdykoli odvolat.

**10.4 Doba uchování údajů:** Osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu, po kterou je to nutné k zabezpečení práv a povinností z něj plynoucích. Účetní doklady (faktury) obsahující osobní údaje se uchovávají v souladu se zákonem po dobu **10 let** od konce účetního období, ve kterém byly vystaveny. Údaje relevantní pro případné vymáhání nároků či obranu proti nárokům (např. údaje o Smlouvě, komunikaci) mohou být uchovávány po dobu běhu promlčecích lhůt (typicky **3–4 roky** od ukončení Smlouvy) a případně po dobu trvání soudního sporu. Pro marketingové účely jsou kontaktní údaje zpracovávány po dobu trvání Smlouvy, ledaže Zákazník vysloví nesouhlas

dříve, a dále maximálně 3 roky po jejím skončení (pokud neodmítne). Technická provozní data (např. historické hodnoty výroby) mohou být zpracovávána v anonymizované podobě i delší dobu pro statistické účely a vývoj služeb, avšak bez možnosti přiřazení k jednotlivému Zákazníkovi.

**10.5 Příjemci osobních údajů:** Poskytovatel zachovává důvěrnost osobních údajů Zákazníků a nepředává je třetím stranám, vyjma následujících nezbytných případů:

- Poskytovatel může využívat **zpracovatele** osobních údajů, kteří zpracovávají údaje podle pokynů Poskytovatele a jeho jménem (např. externí účetní firma, poskytovatel serverového hostingu, poskytovatel IT údržby systému či zabezpečení). S těmito zpracovateli má Poskytovatel uzavřeny smlouvy o zpracování údajů dle čl. 28 GDPR, které zajišťují ochranu údajů.
- V rámci poskytování Služby může být nezbytné předat některé údaje partnerům zapojeným do služby. Například pokud Zákazník využívá balíček VIP určený pro klienty České solární s.r.o., může Poskytovatel ověřit u této partnerské společnosti, zda je Zákazník jejím zákazníkem (předání minima identifikačních údajů k potvrzení nároku na VIP cenu). Případné takové předání údajů proběhne vždy v nezbytném rozsahu a s důrazem na zachování soukromí.
- Poskytovatel může být povinen předat osobní údaje **orgánům veřejné moci** v rámci plnění zákonných povinností (např. finančnímu úřadu, kontrolním úřadům) nebo na základě zákonného požadavku Policie ČR či soudu.
- Pokud by došlo k prodeji podniku Poskytovatele či jeho části, mohou být osobní údaje předány novému vlastníkovi za podmínek stanovených právními předpisy, o čemž by byli Zákazníci informováni.

**10.6 Práva subjektů údajů:** Zákazník jako subjekt údajů má následující práva týkající se zpracování osobních údajů:

- **Právo na přístup** – má právo požadovat potvrzení, zda jsou jeho osobní údaje zpracovávány, a pokud ano, získat kopii těchto údajů spolu s informacemi o zpracování.
- **Právo na opravu** – pokud zjistí, že Poskytovatel zpracovává neaktuální nebo nepřesné údaje, má právo žádat jejich opravu či doplnění.
- **Právo na výmaz** – v určitých případech (např. pokud údaje již nejsou potřebné pro účel, pro který byly shromážděny, nebo pokud byly zpracovávány protiprávně) má subjekt údajů právo na výmaz svých osobních údajů. Toto právo však není absolutní – nelze jej uplatnit, pokud zpracování nadále vyžaduje zákonná povinnost nebo oprávněný zájem (např. uchování faktur).
- **Právo na omezení zpracování** – za určitých okolností může subjekt údajů požadovat, aby Poskytovatel dočasně omezil zpracování jeho údajů (např. po dobu ověřování přesnosti údajů nebo vyřešení vznesené námitky).
- **Právo na přenositelnost údajů** – v případě automatizovaného zpracování na základě souhlasu nebo smlouvy má Zákazník právo získat své poskytnuté osobní údaje ve strukturovaném strojově čitelném formátu a předat je jinému správci, pokud je to technicky proveditelné.
- **Právo vznést námitku** – Zákazník může kdykoliv vznést námitku proti zpracování, které je prováděno na základě oprávněného zájmu Poskytovatele, včetně profilování či zpracování pro účely přímého marketingu. V případě marketingu bude námitce vždy vyhověno; v ostatních případech Poskytovatel zpracování ukončí, pokud neprokáže

závažné oprávněné důvody pro pokračování, které převažují nad zájmy nebo právy subjektu údajů.

**10.7 Kontaktní údaje pro uplatnění práv:** Veškerá svá práva může Zákazník uplatnit kontaktováním Poskytovatele, a to buď písemně dopisem na adresu sídla Poskytovatele, nebo e-mailem na adresu **info@chytra-solarni.cz**. Poskytovatel vyřídí žádost a poskytne informace o přijatých opatřeních bez zbytečného odkladu, nejpozději do **1 měsíce** od obdržení žádosti (ve složitých případech může lhůtu prodloužit o další 2 měsíce, o čemž by informoval).

**10.8 Stížnost u dozorového úřadu:** Pokud by Zákazník nabyl dojmu, že Poskytovatel při zpracování jeho osobních údajů nepostupuje v souladu s právními předpisy, má právo podat stížnost u dozorového úřadu. Dozorovým úřadem v ČR je **Úřad pro ochranu osobních údajů** (Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)). Budeme nicméně rádi, pokud případné výhrady nejprve Zákazník probere s námi, abychom mohli neprodleně zjednat nápravu.

**10.9 Závazek mlčenlivosti:** Poskytovatel i případní zpracovatelé, které využívá, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení těchto údajů. Tato mlčenlivost trvá i po ukončení Smlouvy s Poskytovatelem.

## 11. Závěrečná ustanovení

**11.1 Změny Podmínek:** Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky v přiměřeném rozsahu změnit, zejména z důvodu změn právních předpisů, technologických změn ovlivňujících Službu nebo rozšíření či úpravy Služby. Novou verzi Podmínek Poskytovatel zveřejní na svých internetových stránkách a upozorní na ni Zákazníky e-mailem nejméně 30 dnů před účinností změn. Pokud Zákazník nesouhlasí se změnou Podmínek, je oprávněn Smlouvu ve lhůtě do data účinnosti změn vypovědět s okamžitou účinností (případně uvést, že nesouhlasí a k dohodě nedošlo – v takovém případě Smlouva zanikne ke dni účinnosti nových Podmínek). Pokračuje-li Zákazník v užívání Služby i po účinnosti změny Podmínek bez výpovědi, má se za to, že změnu Podmínek akceptoval.

**11.3 Salvátorská klauzule:** Pokud se jakékoli ustanovení těchto Podmínek ukáže být neplatným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na platnost a vymahatelnost ustanovení ostatních. Na místo neplatného ustanovení nastoupí takové ustanovení, které se svým smyslem a účelem neplatnému ustanovení nejvíce blíží a je platné. Tímto nejsou dotčena žádná práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti neplatného ustanovení.

**11.4 Smlouva a Podmínky:** Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Stejně tak veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem bude probíhat v českém jazyce, nedohodnou-li se strany jinak. Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce a zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele. Archivace Smlouvy: Poskytovatel neuzavřené smlouvy nearchivuje přístupné Zákazníkovi, avšak Zákazník obdrží e-mailové potvrzení uzavření Smlouvy obsahující odkaz na znění platných Podmínek. Na žádost Zákazníka může Poskytovatel znění Podmínek zaslat e-mailem.

11.5 **Účinnost:** Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem **1. května 2025** a vztahují se na všechny Smlouvy uzavřené ode dne účinnosti nebo později.