

Columbus Care je obchodní název služby, která zaručuje mimo jiné i péči a pomoc při jednání s distribuční společností elektřiny, sledování provozu Fotovoltaického zařízení, sledování účtů za elektřinu a podporu specialistů CE.

§ 1. Definice

- 1.1. Pojmy a zkratky použité v těchto Podmínkách služby Columbus Care znamenají:
 - 1.1.1. KS: Klientský servis společnosti Columbus Energy a.s., dostupný na telefonní čísle 532 199 600
 - 1.1.2. CE: Columbus Energy a.s., IČO: 17388732, sídlo Karolíny Světlé 716/1, 628 00, Brno, sp. zn. B 8730 vedená u Krajského soudu v Brně, která je stranou smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny,
 - 1.1.3. Pracovní den: jiný den mimo sobotu, neděli a svátek v od 8:00 do 15:00 hodin,
 - 1.1.4. Fotovoltaické zařízení: fotovoltaická elektrárna vybraná Klientem a uvedená ve Smlouvě o dodání fotovoltaické elektrárny (dále také „FVE“);
 - 1.1.5. Klient: fyzická nebo právnická osoba, která se společností CE uzavřela Smlouvu o dodání fotovoltaické elektrárny;
 - 1.1.6. Platforma CC/Columbus Care: online portál dostupný na webové adrese: www.columbusenergy.cz, jehož pravidla fungování jsou definována těmito podmínkami,
 - 1.1.7. Smlouva o dodání fotovoltaické elektrárny: smlouva o dílo mezi klientem a společností CE o dodání Fotovoltaického zařízení;
 - 1.1.8. CC Servis/Columbus Care/CC: služba Columbus Care poskytovaná společností CE na základě Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny za podmínek Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny a těchto Podmínek.

§ 2. Rozsah služeb Columbus Care

- 2.1. Tento dokument definuje podmínky, za kterých společnost CE poskytuje klientům služby Columbus Care, a v tomto ohledu doplňují ustanovení Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny.
- 2.2. V rámci služby Columbus Care poskytuje CE následující služby:
 - 2.2.1. odborný výběr výkonu Fotovoltaického zařízení a přípravu koncepčního návrhu;
 - 2.2.2. pomoc při získávání finančních prostředků na pořízení Fotovoltaického zařízení;
 - 2.2.3. pomoc při jednání klienta s distribuční společností elektřiny;
 - 2.2.4. monitorování provozu Fotovoltaického zařízení;
 - 2.2.5. monitorování účtů za elektřinu;
 - 2.2.6. podporu ze strany specialistů CE;
 - 2.2.7. přístup k platformě CC.
- 2.3. Služby uvedené v pododdíle 2 odst. 1) až 6) jsou poskytovány v Pracovní dny, přičemž přístup k platformě CC je možný 24 hodin denně, s výjimkou servisních přestávek.
- 2.4. Užívání služby CC nezakládá povinnost platit společnosti CE jakékoliv poplatky, kromě odměny za dodání Fotovoltaického zařízení, jak je uvedeno ve Smlouvě o dodání fotovoltaické elektrárny.

§ 3. Podmínky služby Columbus Care

- 3.1. Odborný výběr výkonu Fotovoltaického zařízení a příprava koncepčního návrhu je zajištěna následovně:
 - 3.1.1. služba začíná ve fázi návrhu Fotovoltaického zařízení tak, aby instalace odpovídala požadavkům domácnosti Klienta;
 - 3.1.2. CE se zavazuje:
 - a. poskytnout konzultační rozhovor a předběžnou vizuální prohlídku;
 - b. analyzovat účty Klienta;
 - c. vytvořit koncepční návrh Fotovoltaického zařízení;
 - d. naplánovat instalaci Fotovoltaického zařízení;
 - 3.1.3. Služba je poskytována v rámci I. fáze Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny.
- 3.2. Pomoc při získávání finančních prostředků je poskytována na následujícím základě:
 - 3.2.1. služba spočívá v analýze dostupných možností financování pro realizaci Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny,
 - 3.2.2. v rámci služby se CE zavazuje zajistit nabídku úvěru a vyplnit dokumenty k žádosti o úvěr,
 - 3.2.3. Klient, který projeví zájem službu využít, by měl o uvedené požádat při uzavírání Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny.
- 3.3. Pomoc při jednání Klienta se společností provozující distribuční soustavu elektřiny je poskytována na následujícím základě:
 - 3.3.1. služba má Klientovi pomoci při jednání s distribuční společností v souvislosti s provozem Fotovoltaického zařízení;
 - 3.3.2. CE se v rámci služby zavazuje informovat Klienta o tom, že Fotovoltaické zařízení bylo připojeno k příslušné distribuční soustavě, a současně se CE zavazuje sledovat proces nahrazení elektroměru 4kvadrantním elektroměrem,
 - 3.3.3. Klient, který projeví zájem o využití této služby, je povinen kontaktovat KS.
- 3.4. Monitorování provozu Fotovoltaického zařízení:
 - 3.4.1. služba spočívá v dálkovém ověření správného provozu Fotovoltaického zařízení, monitorování výroby elektřiny a odstraňování chyb v provozu Fotovoltaického zařízení,
 - 3.4.2. služba je poskytována průběžně prostřednictvím platformy CC, přičemž vyhodnocení provozu probíhá v Pracovní dny;
 - 3.4.3. Klient, který projeví zájem o službu, musí mít trvalý přístup k internetu, aby mohl střídač připojit k internetové síti.

- 3.5. Monitorování účtů za elektřinu:
 - 3.5.1. služba spočívá v monitorování spotřeby a využití elektřiny uvedené na vyúčtovacích fakturách dodavatele elektřiny, ověření nákladů na elektřinu a poplatků za elektřinu vynaložené Klientem;
 - 3.5.2. CE se v rámci služby zavazuje kontaktovat Klienta, poté co Klient obdrží první fakturu za elektřinu (po instalaci Fotovoltaického zařízení) za účelem poskytnutí pokynů ohledně údajů uvedených na faktuře;
 - 3.5.3. Klient, který projeví zájem o využití služby, je povinen kontaktovat KS a zaslat vyúčtování elektřiny na e-mailovou adresu CE.
- 3.6. Podpora ze strany specialistů CE:
 - 3.6.1. služba spočívá v podpoře Klienta prostřednictvím technických konzultací se specialisty CE ohledně Fotovoltaického zařízení;
 - 3.6.2. Klient, který projeví zájem službu využít, musí kontaktovat KS;
 - 3.6.3. za využití specialistů CE Klient neplatí žádné další poplatky.

§ 4 Doba poskytování služby CC

- 4.1. CE zahájí poskytování služby CC po uzavření Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny.
- 4.2. Služba CC je poskytována na dobu neurčitou a Klient i CE ji může kdykoliv ukončit zasláním výpovědi e-mailem na adresu info@columbusenergy.cz, resp. na e-mailovou adresu Klienta s výpovědní dobou 1 kalendářní měsíc. Klient v postavení spotřebitele je oprávněn od CC, v případě, že službu CC sjednal mimo obchodní prostory Columbusu, popř. prostředky komunikace na dálku (např. e-mail, platforma pro online sjednávání smluv apod.) odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Podmínky a způsob odstoupení je upraven ve Smlouvě o dodání fotovoltaické elektrárny.
- 4.3. Ukončení Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny bez montáže FVE (včetně odstoupení od Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny ze strany Klienta) má za následek ukončení poskytování služby CC.

§ 5 Změny podmínek služby Columbus Care

- 5.1. Společnost CE si vyhrazuje právo změnit podmínky pro poskytování služby CC a na změnu podmínek zejména z důvodů:
 - 5.1.1. rozšíření, změny nebo omezení funkčnosti služby CC;
 - 5.1.2. zavedení nových služeb v rámci služby CC;
 - 5.1.3. nutností uvést podmínky služby CC do souladu s právními předpisy;
 - 5.1.4. organizační nebo technické změny v poskytování služby CC nebo v činnosti CE;
 - 5.1.5. změny v rozsahu platformy CC, které mají vliv na poskytování služby CC.

§ 6 Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tyto Podmínky jsou k dispozici též na adrese www.columbusenergy.cz.
- 6.2. V rozsahu neupraveném těmito Podmínkami (zejména pokud jde o stížnosti nebo způsoby kontaktování společnosti CE, zpracování osobních údajů, řešení mimosoudních sporů) se použijí ustanovení Smlouvy o dodání fotovoltaické elektrárny.
- 6.3. Podmínky nabývají účinnosti dne **15.8.2022**.

