Dobrá Energie

Dobrá Energie, s.r.o.

Karta ceníku FIX 36 REVIZE

Externí karta pro obchodní zástupce · co revize obnáší, jak ji komunikovat a předat požadavek

září 2026 · verze 1.0

01 O co jde

FIX 36 REVIZE je tříletý fixní ceník s postupně klesající cenou elektřiny pro domácnosti s fotovoltaikou. Zákazníkovi vykupujeme přetoky za 0 Kč a na oplátku má nárok jednou za tři roky (po dobu trvání smlouvy) na revizní kontrolu FVE zdarma.

Pro koho	Pouze domácnosti (DOM) s fotovoltaikou – mikrozdroje do 10 kWp.
Podmínky	Spotřební EAN musí být na ceníku FIX 36 REVIZE. Výrobní EAN musí mít smlouvu na výkup za 0 Kč. Oba EANy musí být svázané.
Co zákazník získá	Nárok na jednu revizní kontrolu FVE zdarma za tři roky. Běžná cena revize na trhu je zhruba 6 000 – 10 000 Kč (samotná revize bez oprav).
Stálý plat	199 Kč/měsíc bez DPH (240,79 Kč s DPH).
Doba trvání	36 měsíců.
Výkup přetoků	0 Kč/MWh – nejdeme cestou výkupu za peníze, výhodou je revize zdarma.

02 Jak ceník sjednat

Postup se liší podle toho, zda jde o nového, nebo stávajícího zákazníka. Provize pro OZ je standardní – stejná jako u ostatních ceníků (je počítána ze spotřeby na spotřebním EANu).

Krok	Nový zákazník	Stávající zákazník
1	Sjednat smlouvu na spotřebu přes CRM – varianta REVIZE. Zákazník smlouvu podepíše.	Provede se prolongace na FIX 36 REVIZE. Do poznámky uvést: „povoleno přesmluvnění z důvodu revize“. Smlouva na spotřebu se sjednává k 1. dni následujícího měsíce.
2	Probíhá standardní změna dodavatele.	Přesmluvnění se dělá k D+1 měsíc – v tomto měsíci se stará smlouva ukončí a nevede se souběžně nová smlouva.
3	V den podpisu smlouvy poslat e-mail na oddělení nabídek (akvizice@dobra-energie.eu): číslo smlouvy z CRM, spotřební EAN a doklady k výrobně podle přehledu níže.	

4	Výkupovou smlouvu za 0 Kč lze sjednat ihned po doložení všech dokladů k výrobně.	
5	Nárok na revizi vzniká 15 dní po zahájení dodávek (podm. z obou smluv již zákazník nemůže odstoupit).	Nárok na revizi vzniká 14 dní po podpisu nové smlouvy.

Doklady k výrobně – co je potřeba doložit

Platí shodně pro nového i stávajícího zákazníka. Bez kompletních dokladů nelze výkupovou smlouvu sjednat.

Kdy	Doklad
Vždy	Smlouva o připojení výrobny (SOP) k distribuční síti – aktuální. Doklad o přidělení výrobního EAN ke spotřebnímu EAN – pouze pokud výrobní EAN není uveden v SOP (potvrzení distributora nebo screen z portálu distributora). Rezervovaný a instalovaný výkon – musí být patrný ze SOP nebo jiného dokladu. Sdílení v % – do smlouvy se uvádí, pokud zákazník ke dni podpisu sdílí.
Zcela nová výrobna	Revizní zpráva, UTP, nebo doklad o prvním paralelním připojení. FVE už musí být schválená.
Starší výrobna	DE výrobny nevypovídá. Datum ukončení u původního obchodníka – akceptace s datem, případně potvrzení, že zákazník nikdy a nikde smlouvu neměl.
Podepisuje OZ	Plná moc a informace, že zákazník chce smlouvu podepsat prostřednictvím obchodního zástupce.

Nesouběžné ukončení u konkurence – nový zákazník

Situace, kdy zákazníkovi u konkurence nekončí spotřeba a výroba ve stejný termín. TZD = termín zahájení dodávky.

Scénář	Řešení
Spotřeba končí dříve než výroba	Např. spotřeba končí za měsíc, výroba až za půl roku. Má-li obojí u stejného dodavatele, problém nenastává – dodavatel ukončí oba EANy. Má-li výrobu u jiného dodavatele: spotřební EAN přehlásíme na FIX 36 REVIZE a zákazníkovi sdělíme, že nárok na revizi vznikne až po přihlášení výrobního EANu k DE. Nárok na revizi v tomto případě vzniká 15 dní po TZD výkupové smlouvy.
Výroba končí dříve než spotřeba	Např. výroba končí za měsíc, spotřeba až za půl roku. Samotný výrobní EAN u nás zákazník podepsaný mít nemůže – toto období si musí vyřešit jinde. Spotřební EAN můžeme podepsat na FIX 36 REVIZE a zákazníkovi sdělíme, že nárok na revizi vznikne až po přihlášení výrobního EANu k DE. Nárok na revizi v tomto případě vzniká 15 dní po TZD výkupové smlouvy.

⚠ Pozor na neukončenou smlouvu u původního obchodníka

Zákazník někdy doloží akceptaci výpovědi, ale původní dodavatel ho omylem neukončí. Většinou se to zjistí až na BO, když se nedaří výrobnu odhlásit – v takovém případě zákazníkovi voláme.

⚠ Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

Pokud zákazník přejde na FIX 36 REVIZE při zkrácení původního ceníku a do 14 dnů od smlouvy odstoupí, platí pro něj podmínky podle původní smlouvy.

03 Argumentace pro zákazníka

- Zákazníkovi s FVE je doporučeno mít jednou za 4 roky revizi FVE, kvůli platnému pojištění nemovitosti a správnému chodu FVE.
- To, co by zákazník vydělal na výkupu přetoků (u jiného dodavatele), obvykle přeplatí na revizi.
- Revizní zprávu bude po zákazníkovi vyžadovat pojišťovna v případě pojistné události (např. požár).
- Nikdo jiný na trhu to zatím nemá v takovém rozsahu – pokud ano, tak pouze v omezeném rozsahu.
- Revizi provádí prověřený servisní partner s vlastní sítí techniků po celé ČR.

04 Kdy má zákazník na revizi nárok

Stávající klient	14 dní po podpisu nové smlouvy.
Nový klient	15 dní po zahájení dodávky.
Jak často	1 revize za 3 roky. Pokud zákazník po třech letech smlouvu prodlouží, vzniká mu nový nárok.
Kdy ji může čerpat	Kdykoliv během trvání smlouvy – nemusí čerpat hned. Zavolá, až bude chtít.
Kde nárok ověřím	Informace je uvedena v ceníku na spotřebním EANu. Zákazník musí být se spotřebním EANem na ceníku FIX 36 REVIZE.

05 Co revize obsahuje

Část	Rozsah
Servisní kontrola	Kontrola panelů, konstrukce a upevnění. Kontrola kabeláže, MC4 spojů a přepěťových ochran. Diagnostika měniče, logů a chybových hlášení. Kontrola bateriového úložiště. Kontrola střídače. Celková kontrola elektroinstalace domu.
Diagnostika a údržba	Měření stringů. Analýza výkonu oproti očekávaným hodnotám. Identifikace degradace panelů. Dotažení spojů, aktualizace firmwaru, nastavení.
Revize FVE	Kontrola dle ČSN 33 2000-6 a 33 2000-7-712. Izolační stav, impedance smyčky. Uzemnění a ochrana před přepětím. Kontrola dokumentace a souladu instalace.
Výstup	Revizní zpráva, fotodokumentace a doporučení. Bonus: Servisní zásahy do 250 Kč bez DPH v ceně revize.

06 Zákazník chce revizi – postup

Krok	Co udělat
1	Ověřit, že zákazník má spotřební EAN na ceníku FIX 36 REVIZE.
2	Vyplnit za zákazníka formulář „Žádost o revizi“ (pokud volá nebo píše e-mailem). Zákazník si jej může vyplnit i sám na webu.
3	Po odeslání formuláře systém automaticky ověří podmínky. Následně případ převezme servisní partner, který zákazníka kontaktuje s nabídkou termínu.
4	Zákazníkovi nesdělujeme konkrétní termín realizace – ten s ním domlouvá servisní partner.

⚠ Pokud zákazník nárok nemá

Pokud zákazník přešel na retenční, nebo jiný ceník nebo nesplňuje podmínky, nárok na revizi mu zanikl. Vysvětlíme mu, že získal lepší cenu na spotřebním EANu, a tím přestal splňovat podmínky pro revizi zdarma.

07 Reklamace – závazný postup

OZ nikdy nekomunikuje se servisním partnerem napřímo. Veškeré reklamace a požadavky jdou přes oddělení nabídek (SA).

Krok	Kdo	Co udělá
1	Zákazník volá OZ	OZ předá informaci na akvizice@dobra-energie.eu.

⏱ Lhůta na vyřízení reklamace je 30 dnů

Jde o zákonnou lhůtu – musí být dodržena. Reklamaci proto předávejte na oddělení nabídek bez odkladu.

08 Servisní zásahy nad rámec revize

Zjištěné závady	Pokud technik při revizi zjistí závady, přímo na místě zákazníkovi sdělí, co je potřeba servisovat, a nabídne řešení – včetně levnější varianty (prozákaznicky), pokud existuje.
Sleva	Naši zákazníci mají 5 % slevu na servisní zásahy.
Drobné zásahy	Servisní zásahy do 250 Kč bez DPH jsou zdarma.
Technický dotaz později	Pokud zákazník volá s technickým problémem s odstupem po revizi, předat požadavek na akvizice@dobra-energie.eu.

09 Na co si dát pozor

- Zákazník musí být se spotřebním EANem na ceníku FIX 36 REVIZE – bez toho nárok na revizi nemá.
- Pokud zákazník přejde na jiný ceník, je nutné ho předem informovat, že tím přijde o nárok na revizi.
- Nepotvrzujte zákazníkovi konkrétní termín realizace revize – domlouvá jej servisní partner.
- Nárok je 1 revize za 3 roky.
- Služba nebude na faktuře zobrazena – ani s nulovou částkou.
- Ceník je pouze pro domácnosti s FVE do 10 kWp.

10 Nejčastější dotazy zákazníků

Dotaz	Odpověď
Kolik za revizi zaplatím?	Nic. Revize zdarma je součástí ceníku FIX 36 REVIZE a zákazník za ni neplatí.
Kdy mi revizi udělají?	Termín s vámi domluví servisní partner poté, co zpracujeme vaši žádost. Konkrétní termín nesdělujeme.
Můžu revizi čerpat kdykoliv?	Ano, kdykoliv během trvání smlouvy – po vzniku nároku (14 dní po podpisu, u nových zákazníků 15 dní po zahájení dodávky).
Proč vykupujete přetoky za 0 Kč?	Místo výkupu za peníze nabízíme revizi zdarma. To, co byste vydělali na výkupu, byste obvykle přeplatili na revizi.
Co když revizi neprojdu?	Technik vám na místě navrhne, co je potřeba opravit. Opravu si hradíte sami, ale pokud ji provede náš servisní partner, opakovaná revize je zdarma.
Přepisuji odběrné místo – co s revizí?	Pokud nový odběratel znovu podepíše FIX 36 REVIZE, nárok zůstává. Jinak nárok zaniká.
Můžu odejít dřív?	Při předčasném odchodu se uplatní standardní smluvní pokuta.

11 Jak ukončit zákazníka

- V případě, že chce zákazník odejít k datu výročí, je nutné ukončit obě smlouvy (spotřební i výkupovou) současně.
- Proces je jinak standardní.