

- **Musím opravdu podepsat smlouvu na dodávku i výkup elektřiny současně?**
Ano. Abyste mohl plně využívat všechny finanční výhody, které služby FLEXI přináší, je nezbytné mít u nás uzavřenou smlouvu na dodávku i výkup elektřiny zároveň.
- **Jak probíhá domlouvání termínu instalace PULSE?**
Po podpisu smlouvy vás budeme kontaktovat nejpozději do 3 pracovních dnů, abychom společně vybrali vhodný termín instalace.
- **Co se stane, pokud technik přijede v domluvený termín a já nebudu doma?**
V takovém případě vám bude účtován poplatek za marný výjezd technika ve výši 1 500 Kč. Pokud víte, že termín nestíháte, dejte nám vědět předem.
- **Co se stane, pokud mi původně dohodnutý termín instalace přestane vyhovovat?**
Pokud nás kontaktujete více než 1 pracovní den před plánovaným termínem, stávající termín bezplatně zrušíme a domluvíme se na novém.
- **Jak probíhá instalace a kolik času zabere?**
Instalace trvá přibližně hodinu. Technik připojí chytré zařízení PULSE datovým kabelem ke střídači a vše společně nastavíte v aplikaci Electree Connect.
- **Jak se opakované nabíjení a vybíjení projeví na životnosti baterie?**
Každá baterie přirozeně stárne a degraduje i při běžném používání. Zařízení PULSE sice s baterií pracuje aktivněji, výměnou za to však získáváte výhodnější tarif na dodávku elektřiny a pravidelnou roční odměnu za výkup. Při maximálním využití (120 hodin řízení měsíčně) projde baterie přibližně 360 cykly za rok. Při standardní životnosti moderních baterií (6 000 až 10 000 cyklů) to představuje maximální roční opotřebení 3–6 %.
- **Platím za nabíjení baterie ze sítě jako za běžný odběr elektřiny?**
Ano i ne, záleží na tom, kde elektřina skončí. Elektřina, kterou baterii nabijeme ze sítě a vy ji následně spotřebujete v domě, se ve vyúčtování projeví jako standardní odběr (hradíte obchodní i regulovanou složku). Pokud však elektřinu do baterie ze sítě pouze „uložíme“ a později ji vybijeme zpět do sítě, v ročním vyúčtování vám tuto energii plně kompenzujeme v rámci služby FLEXI. V takovém případě neplatíte obchodní ani průměrnou regulovanou složku ceny.
- **Jak se dozvím o případném výpadku zařízení PULSE?**
Pokud bude zařízení offline déle než 3 hodiny, automaticky Vás upozorníme e-mailovou zprávou. Doporučujeme také povolit push notifikace přímo v aplikaci Electree Connect.
- **Počítá se do limitu 95 % času online i doba, pokud by bylo zařízení porouchané?**
Ne. Pokud dojde k technické poruše zařízení PULSE, tato doba se do limitu nezapočítává, a to až do momentu, kdy vám zařízení vyměníme za nové.

- **Co se stane se zařízením PULSE po ukončení smlouvy?**

Zařízení PULSE včetně propojovacího kabelu je nutné zaslat zpět na naši adresu a to do 30 dnů od ukončení platnosti smlouvy. V případě nevrácení zařízení vám bude účtována smluvní pokuta ve výši 6 999 Kč bez DPH.

- **Co se stane, když kvůli špatným údajům překročím rezervovanou kapacitu?**

Pokud nám dodáte nesprávné nebo zastaralé údaje o vašem připojení a distributor vám kvůli tomu naúčtuje pokutu či dodatečné poplatky za překročení kapacity, tyto náklady jdou bohužel za vámi. Proto je klíčové nahlásit nám každou změnu.

- **Kdo odpovídá za takzvanou „odchylku“ v síti?**

Převzetí plné odpovědnosti za odchylku (rozdíl mezi plánovanou a skutečnou výrobou/spotřebou) zajišťuje společnost Electree. Vy jako zákazník s tím nemáte žádné starosti ani finanční rizika.

- **Co se stane, když už zařízení PULSE doma mám z předchozí smlouvy?**

Pokud už zařízení PULSE od nás využíváte, bude nadále funkční i pro tuto novou smlouvu. Není potřeba nic znovu instalovat ani sepisovat nový předávací protokol.

- **Co je zařízení PULSE?**

Je to malá hardwarová krabička, která slouží jako bezpečný komunikační most mezi vaší fotovoltaičkou elektrárnou (střídačem, baterií) a online systémem Electree. Pro svůj provoz potřebuje pouze trvalé napájení a stabilní připojení k internetu. Prostřednictvím Pulse dokážeme ovládat vzdáleně baterii (nabíjet, vybíjet, zakazovat přetoky do sítě).