



*S námi jste volní*

## JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI

## Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů:

### Zákaznická linka:

- Naše odpovědné osoby jsou Vám plně k dispozici. Při zjištění nesrovnalostí přijmou Vaši reklamaci a ihned ji začnou řešit. Nesrovnalosti týkající se uzavřené smlouvy, fakturovaných stavů, fakturovaných spotřeb, fakturovaných položek, fakturovaných poplatků aj. Ve všech těchto případech se obračejte na kontakt viz níže
- Zákaznická linka: 227 072 290
- E-mail: [info@freeforyou.cz](mailto:info@freeforyou.cz)
- Korespondenční adresa: Českomoravská 2255/12a, 190 00, Praha 9 - Libeň

### Reklamační oddělení:

- Pokud by se stalo, že Váš požadavek nebyl řádně zpracován na zákaznické lince, jsou Vám k dispozici specialisté reklamačního oddělení a smluvních vztahů.
- Reklamační oddělení zodpovědně prověří celou situaci, v případě nutnosti pomůže zajistit nápravu a bude s Vámi konzultovat závěr šetření.
- E-mail: [rudolf.kovac@freeforyou.cz](mailto:rudolf.kovac@freeforyou.cz)
- Telefon: 227 072 290

- Zákazník v postavení spotřebitele má dle zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, s účinností ode dne 1. února 2016 právo na a mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o sdružených službách dodávky elektrické energie a plynu nebo smlouvy o dodávce elektrické energie a plynu. Své návrhy je zákazník v postavení spotřebitele oprávněn uplatnit u Energetického regulačního úřadu ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)), který je orgánem příslušným spotřebitelské spory v rámci své působnosti dle zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon, rozhodovat.
- Zákazník v postavení spotřebitele má právo podat své návrhy na mimosoudní řešení sporů vzniklých ze smlouvy kupní u České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).