FREEforYOU

To nejdůležitější z obchodních podmínek

Vše podstatné jednoduše, přehledně a srozumitelně.

Žádné sankce za předčasné ukončení smlouvy

Žádné poplatky za zaslané upomínky

Žádné skryté poplatky ani další náklady

Jednorázová jistina vratná při ukončení smlouvy

Přeplatek standardně vracíme do 25 dnů

Změny ceny a podmínek vždy oznamujeme předem

Komunikaci s distributorem řešíme za Vás

Reklamace se snažíme vyřídit do 15 dnů

Vaše energie. Naše zodpovědnost.

Obchodní podmínky

Tyto obchodní podmínky jsme napsali tak, abyste jednoduše věděli, **co můžete Vy, jako náš zákazník**, co můžeme my, jako dodavatel energií FREE for YOU s.r.o., IČO 25336662, sídlem Českomoravská 2255/12a, Praha 190 00, a co se stane v běžných situacích.

Při poskytování našich služeb **se řídíme zejména** zákonem č. 458/2000 Sb., energetickým zákonem, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Vaši energii zajišťujeme společně s distributorem, každý ale máme jinou úlohu. FREE for YOU nakupuje elektřinu nebo plyn a stará se o vaši dodávku. Distributor provozuje síť, vedení a elektroměr a zajišťuje, aby se energie fyzicky dostala až k vám. **Vy kvůli tomu nemusíte nic rozdělovat** – posíláte nám jednu zálohu a my z ní hradíme jak energii, tak platby související s distribucí.

FREE for YOU je Váš dodavatel energie

S námi řešíte především:

- smlouvu,
- cenu energie,
- zálohy,
- faktury a vyúčtování,
- platby,
- zákaznický servis.

Distributor zajišťuje cestu energie k Vám

Distributor provozuje energetickou síť a řeší:

- lektroměr nebo plynoměr,
- **odečty a naměřenou spotřebu**,
- poruchy a výpadky,
- připojení a technické zásahy,
- distribuční síť.

Výše uvedené spadá do kompetencí distributora, ale komunikaci s ním řešíme za Vás.

Spotřebu nám předává distributor, fakturu vystavujeme my. K údajům o spotřebě přidáme naši obchodní část a **zašleme Vám výslednou fakturu** s přeplatkem nebo nedoplatkem. Pokud je ale potřeba opravit údaj, který pochází od distributora, nemůžeme ho změnit sami a musíme opravu řešit společně s ním.

Když si nejste jistí, ozvěte se nám

Nevíte, na koho se obrátit? Začněte klidně u nás. **Jsme Váš energetický partner** a chceme, abyste nemuseli přemýšlet, kdo má co na starosti. Pomůžeme Vám najít řešení a v případě potřeby vše vyřešíme s distributorem za Vás.

+420 227 072 290

info@freeforyou.cz

1. Kdy začíná a kdy končí smlouva

Kdy naše spolupráce začíná?
Naše spolupráce může skončit různými způsoby. Níže jednoduše vysvětlujeme, kdy a jak může k ukončení smlouvy dojít.

Kdy jednotlivá smlouva končí?
A protože každá smlouva jednou skončí, tady jsou nejčastější možnosti:

1) **Doba určitá**
Pokud máte smlouvu na dobu určitou, její konec najdete přímo ve smlouvě. Závazek ze smlouvy skončí uplynutím sjednané doby, pokud se smlouva podle svého znění automaticky neprodlouží.

Např.: Pokud je smlouva do 31.12.2099, tak ji můžete vypovědět nejpozději 20 dnů před tímto datem, tedy do 11.12.2099, a ukončí se k 31.12.2099. V opačném případě by se prodloužila.

2) **Doba neurčitá**
Pokud máte smlouvu na dobu neurčitou, můžete ji vypovědět kdykoliv. Výpovědní doba je 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém nám byla výpověď doručena.

Např.: Pokud smlouvu vypovíte dne 16.6.2099, tak smlouva se ukončí k 30.9.2099.

3) **Stěhujete se nebo už nemovitost neužíváte?**
Pokud Vám zaniklo vlastnické nebo užívací právo k odběrnému místu, můžete smlouvu kdykoliv bezplatně vypovědět. Pošlete nám výpověď spolu s dokumentem, který tuto skutečnost potvrzuje.

Výpovědní doba je 15 dní a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Např.: Pokud smlouvu ukončíte 16.6.2099, tak její konec je k datu 15.7.2099.

4) **Ukončení podle zákona**
V zákoně existuje několik možností, jak smlouvu ukončit a každá má trochu jiná pravidla. Když si nebudete jistí, jak postupovat, ozvěte se nám na +420 227 072 290 nebo na e-mailu: info@freeforyou.cz.

5) **Ukončení dohodou**
V některých konkrétních případech se můžeme spolu jednoduše domluvit.

6) **Kdy můžeme smlouvu ukončit my**
- smlouvu podstatně nebo opakovaně porušujete,
- ani po naší výzvě neuhradíte své splatné závazky,
- neuhradíte nebo nedoplníte sjednanou jistinu,
- neposkytnete součinnost, která je nezbytná pro zahájení nebo pokračování dodávky,
- dodávku do odběrného místa není možné zahájit nebo v ní pokračovat z důvodů, které nemůžeme ovlivnit,
- nastane jiný závažný důvod uvedený ve smlouvě, těchto podmínkách nebo stanovený právními předpisy,
- nastane jiná závažná okolnost, kvůli které po nás nelze rozumně požadovat, abychom ve smluvním vztahu pokračovali.

Žádné sankce ani smluvní pokuty za předčasné ukončení smlouvy. Chceme, abyste u nás zůstávali proto, že jste spokojeni, ne proto, že musíte.

Co se stane po úplném skončení dodávky?
Po skončení dodávky obdržíme od distributora konečný stav spotřeby a vystavíme Vám konečné vyúčtování.

Při každé změně, která souvisí s ukončením nebo převodem odběrného místa, Vám doporučujeme **vyfotit stav měřidla** a fotografii nám zaslat. Pomůže nám to společně ověřit konečný stav a předejít případným nejasnostem nebo nedorozuměním ve vyúčtování.

2. Cena a její změny

Celková cena, kterou Vám účtujeme, se skládá ze dvou hlavních částí:

Distribuce a další regulované platby
Tuto část ceny neurčujeme my. Její výši stanovují nebo ovlivňují příslušné právní předpisy a Energetický regulační úřad.

Obchodní část
Tuto část ceny určujeme my. Cena elektřiny nebo plynu vychází z produktu, který máte sjednaný, a najdete ji ve smlouvě nebo příslušném ceníku.

Jednoduše řečeno: Na jedné faktuře od nás platíte jak samotnou energii podle našeho ceníku, tak regulované platby spojené s jejím doručením až k Vám.

Může se cena energie změnit?
Ano, pokud to umožňuje vaše smlouva nebo podmínky sjednaného produktu. O každé změně Vás vždy předem informujeme a jasně Vám řekneme, co se mění, od kdy a jak se Vás změna dotkne.

Cenu můžeme změnit zejména tehdy, když se významně změní podmínky, za kterých energii nakupujeme nebo dodáváme. Typicky například kvůli:

- vývoji cen elektřiny nebo plynu na velkoobchodním trhu,
- změně měnových kurzů,
- změně právních předpisů, daní, poplatků nebo jiných povinností, které mají vliv na naše náklady,
- změna distribučních poplatků stanovená Energetickým regulačním úřadem.

Pokud máte **sjednanou pevnou cenu** na určité období, platí po tuto dobu cena podle podmínek Vašeho produktu. Po dobu této fixace ji z důvodů uvedených výše jednostranně neměníme, pokud smlouva nebo právní předpisy nestanoví jinak.

Můžeme změnit i obchodní podmínky?
Ano, ale jen v přiměřeném rozsahu a pokud pro to máme rozumný důvod. Typicky například kvůli změně zákona, pravidel energetického trhu nebo způsobu poskytování našich služeb.

Jak se o změně dozvím?
O zvýšení ceny nebo změně obchodních podmínek Vás budeme informovat předem způsobem sjednaným ve smlouvě, například e-mailem nebo poštou.

Pokud cenu zvyšujeme nebo měníme podmínky způsobem, který Vám zakládá právo smlouvu ukončit, oznámíme Vám změnu nejpozději 30 dnů před její účinností. Současně Vám vysvětlíme, co se mění a jaká máte práva.

Co když se změnou nesouhlasím?
Pokud nesouhlasíte se zvýšením ceny nebo změnou obchodních podmínek, můžete v případech stanovených zákonem smlouvu bez sankce vypovědět.

Výpověď nám musí být doručena nejpozději 10. den před účinností změny. Smlouva potom skončí den předtím, než má nová cena nebo nové podmínky začít platit.

A co když cenu snižujeme?
Pokud cenu snižujeme, dáme Vám o nové ceně vědět.

Jistina
Před zahájením dodávky skládáte vratnou jistinu ve výši minimálně jedné měsíční zálohy. Slouží jako pojistka pro případ, že by během naší spolupráce vznikla neuhrazená platba.

Dodávku můžeme zahájit až po jejím uhrazení. Jistina se neúročí a po skončení smlouvy ji můžeme použít na případné neuhrazené závazky. Zbývající část Vám vrátíme.

Kdy Vám jistinu vrátíme?
Jistina zůstává po dobu trvání smlouvy uložená u nás a nezapočítává se do běžných plateb.

3. Když se opozdíte s platbou

Každému se může stát, že na platbu zapomene nebo se dostane do situace, kdy ji nemůže zaplatit včas. Naším prvním krokem proto není sankce, ale komunikace.

Kolik stojí upomínka?
Nic. 0 Kč. Za běžnou upomínku Vám nic neúčtujeme.

Co se děje, když nezaplatím včas?
Nejdříve Vás na neuhrazenou platbu upozorníme a pokusíme se s Vámi najít řešení. Pokud se nezaplacené platby opakují, můžeme požadovat doplnění nebo zvýšení vratné jistiny. Pokud nadále nedojde k nápravě nebo pokud s námi dlouhodobě nekomunikujete, můžeme přistoupit k dalším krokům podle smlouvy a těchto podmínek, včetně ukončení smlouvy.

Účtujete úrok z prodlení?
Běžně ne. Pokud ale zůstane dluh neuhrazený delší dobu nebo ho musíme řešit právní cestou, můžeme Vám účtovat **zákonný úrok z prodlení**.

Žádné skryté poplatky ani překvapení – účtujeme pouze to, co je jasně uvedeno ve smlouvě, ceníku, těchto podmínkách nebo vyplývá z právních předpisů.

4. Zálohy, přeplatky a vyúčtování

Kdy dostanu vyúčtování?
Řádné vyúčtování dostává většina zákazníků jednou ročně. Termín závisí především na tom, kdy nám distributor předá údaje o Vaší spotřebě. U některých typů měření může být vyúčtování častější.

Kdy dostanu přeplatek?
Pokud Vám vznikne přeplatek, jeho splatnost je u nás standardně 25 dnů, pokud není ve vyúčtování uvedeno jinak. Přeplatky vracíme na Vámi zvolené číslo účtu nebo složenkou.

Jak stanovujeme zálohy?
Chceme, aby záloha co nejlépe odpovídala tomu, kolik pravděpodobně skutečně spotřebujete.

Proto ji můžeme upravit, a to hlavně podle:
- Vaší dosavadní spotřeby,
- očekávané spotřeby,
- aktuální ceny energie,
- změn regulovaných plateb.

Navýšili jsme Vám právě výši záloh, ale Vaše situace u Vás doma se výrazně změnila? ozvěte se nám na +420 227 072 290 nebo na e-mailu: info@freeforyou.cz.

5. Jak probíhá naše komunikace

1) **Společně můžeme komunikovat zejména:**
   - e-mailem,
   - telefonem,
   - poštou,
   - osobním předáním,
   - případně prostřednictvím zákaznického portálu nebo jiného komunikačního kanálu, který spolu běžně používáme.

2) My Vám budeme zprávy a dokumenty posílat na kontaktní údaje, které jste nám uvedli. Vy nám můžete psát na e-mail info@freeforyou.cz, posílat dokumenty poštou na sídlo společnosti nebo prostřednictvím datové schránky.

3) Pokud změníte svou adresu, e-mail nebo telefonní číslo, dejte nám o tom prosím vědět. Jen tak můžeme zajistit, že Vám důležité informace skutečně dorazí.

4) Zpráva nebo dokument se považuje za doručený zejména tehdy, když:
   - Vám byl předán osobně,
   - byl doručen na Vaši poštovní adresu,
   - byl odeslán na e-mailovou adresu, kterou jste nám poskytli,
   - byl doručen prostřednictvím jiného sjednaného elektronického komunikačního kanálu,
   - zásilku nebo dokument vědomě odmítnete převzít,
   - nebo se nám zásilka vrátí jako nedoručitelná proto, že jste nám neoznámili změnu svých kontaktních údajů.

6. Když vznikne problém

1) Pokud mezi námi vznikne spor nebo neshoda, budeme se ji nejdříve snažit vyřešit společně a smírně. Obě strany si k tomu poskytnou potřebnou součinnost.

2) Reklamaci vyřídíme zpravidla do 15 dnů od jejího doručení, ale zpravidla je to rychleji. Pokud jde o údaje nebo služby, které musíme ověřit u distributora, může vyřízení trvat déle. O průběhu Vás budeme informovat.

3) Pokud je reklamace oprávněná a je potřeba opravit vyúčtování nebo platbu, provedeme následné vypořádání podle platných právních předpisů.

4) Pokud jste spotřebitel a spor se nám nepodaří vyřešit společně, můžete se obrátit na **Energetický regulační úřad (ERÚ)**, který řeší vybrané spory mezi zákazníky a dodavateli energií mimosoudně.

5) Více informací o mimosoudním řešení sporů najdete na www.eru.cz.

6) Podání reklamace, stížnosti, podnětu ani zahájení řešení sporu samo o sobě nemá vliv **na splatnost faktur, záloh ani jiných částek, které jste povinni podle smlouvy uhradit**. Pokud se následně ukáže, že byla částka stanovena nesprávně, provedeme odpovídající opravu a vzájemné vypořádání.

7) Energetický regulační úřad zároveň dohlíží na dodržování některých povinností dodavatelů energií. Pokud se domníváte, že jsme porušili Vaše práva, můžete se na ERÚ obrátit také s podnětem nebo stížností.

8) Pokud máte bydliště, sídlo nebo místo podnikání mimo Českou republiku a právní předpisy nestanoví jinak, budou případné spory řešit příslušné soudy České republiky.

7. Ostatní ujednání

Přednost smlouvy před obchodními podmínkami
Pokud se některé ustanovení smlouvy nebo jiné individuální dohody mezi Vámi a námi liší od těchto obchodních podmínek, má přednost smlouva nebo individuální dohoda.

Aby bylo mezi námi vždy jasno, veškeré individuální dohody, které mění nebo doplňují smlouvu či tyto obchodní podmínky, musí být uzavřeny písemně. Za písemnou dohodu se považuje také dohoda uzavřená elektronicky, pokud z ní lze jednoznačně určit její obsah a kdo ji učinil.

Individuální změna sjednané ceny nebo cenových podmínek musí být vždy výslovně zachycena v písemném dodatku ke smlouvě nebo jiném písemném ujednání mezi Vámi a námi. Ústní sdělení, telefonický rozhovor ani jiné neformální ujednání samo o sobě sjednanou cenu nemění.

Co když dodávku nemůžeme ovlivnit?
Může nastat výjimečná situace, kdy dodávku energie nebude možné zajistit z důvodů, které nemůžeme ovlivnit – například kvůli vyšší moci, omezení na trhu nebo přerušení dodávek na straně našich distributorů.

V takovém případě může dojít k omezení, přerušení nebo ukončení dodávky v rozsahu, který odpovídá vzniklé situaci.

Pokud jsme problém nezpůsobili a nemohli mu rozumně zabránit, neneseme odpovědnost za škodu nebo jiné následky v rozsahu, v jakém to umožňují právní předpisy.

Platnost ostatních ustanovení
Pokud některá část smlouvy nebo těchto podmínek nebude platná nebo použitelná, ostatní části zůstávají v platnosti.

Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 1. 11. 2026 a nahrazují všechny podmínky systému FREE for YOU vydané v minulosti.

8. Na čem si u nás zakládáme

Energie nejsou něco, co chcete každý den řešit. A přesně tak by to podle nás mělo být.

Naší prací není jen nakoupit elektřinu nebo plyn a jednou za rok Vám poslat vyúčtování. **Naší prací je pohlídat, aby kolem energií bylo co nejméně starostí.**

Proto Vám slibujeme několik jednoduchých věcí:

- **Budeme s Vámi mluvit normálně.** Bez zbytečně složitých výrazů, kliček a schovávání důležitých informací.
- **Důležité věci se dozvíte včas.** Pokud se něco podstatného mění, nechceme, abyste to zjistili až z faktury.
- **Když vznikne problém, budeme hledat řešení.** Ne důvod, proč to nejde.
- **Nebudeme Vás přehazovat mezi námi a distributorem.** Pokud bude potřeba zapojit další stranu, pomůžeme Vám věc dotáhnout tak daleko, jak jen můžeme.
- **Co Vám účtujeme, chceme mít jasné.** Žádné schované poplatky ani překvapení malým písmem.
- **A když uděláme chybu, budeme se ji snažit napravit.**

Chceme být dodavatelem, kterého nemusíte řešit. A hlavně chceme, abyste u FREE for YOU zůstávali proto, že Vám naše spolupráce dává smysl.

Děkujeme za vloženou důvěru.

Na připojenou FREE for YOU



Lukáš Artur Vagner
jednatel

Máte dotazy? Jsme tu pro vás.

+420 227 072 290
info@freeforyou.cz
freeforyou.cz