

ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA S ELEKTRINOU A PLYNEM

Preambule

Společnost **BIDLI energie, a.s.**, se sídlem Jindřišská 889/17, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 06303684, zapsaná ve veřejném rejstříku Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 22723 tímto v souladu s ustanovením § 17 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, rovněž ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií, vydává tento Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem (dále jen Etický kodex“).

Tento Etický kodex je souborem pravidel a postupů pro etické a profesionální jednání obchodníka s elektřinou či plynem se zákazníkem v postavení spotřebitele při zajišťování a poskytování dodávky elektřiny nebo plynu a souvisejících služeb včetně jednání vedoucího ke změně dodavatele elektřiny nebo plynu. V souvislosti se změnou dodavatele elektřiny obsahuje Etický kodex rovněž základní pravidla a postupy jednání mezi obchodníky navzájem, pokud je takového jednání potřeba k realizaci práva zákazníka na změnu dodavatele elektřiny nebo plynu. Cílem vydání tohoto Etického kodexu je zvýšení informovanosti a ochrany zákazníků, zejména spotřebitelů, napomáhat jim porozumět povaze, ceně a obsahu poskytovaných služeb, jakož i podporovat prosazování korektních vztahů mezi obchodníkem a zákazníkem v postavení spotřebitele a zlepšení celkové úrovně obchodníky poskytovaných služeb.

Čl. I

Základní ustanovení

Obchodník při výkonu licencované činnosti dodržuje obecně závazné právní předpisy, zejména energetický zákon a prováděcí právní předpisy vydané k jeho provedení, a ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem podle občanského zákoníku. Obchodník dále jedná v souladu s pravidly a postupy upravenými tímto Etickým kodexem.

Při výkonu své činnosti postupuje s odbornou péčí a počíná si tak, aby jeho jednání v právním styku se spotřebitelem bylo poctivé a v souladu se zásadou zákazu ujednání porušujících dobré mravy. Obchodník postupuje vždy tak, aby bylo respektováno právo zákazníka na změnu dodavatele.

Čl. II

Základní etické principy jednání obchodníka s elektřinou či plynem vůči spotřebitelům

Obchodník při svém jednání dodržuje zejména tato pravidla a postupy:

- a) jedná tak, aby nezneužíval svého postavení na trhu,
- b) poskytuje spotřebiteli své služby kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlíží v nejvyšší možné míře k oprávněným zájmům zákazníka,
- c) s ohledem na postavení spotřebitele a jím vyjádřenou vůli dodržuje vůči ostatním obchodníkům s elektřinou či plynem vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky,
- d) poskytuje při nabízení svých služeb pravdivé informace ve srozumitelně formulované podobě, aby byly snadno pochopitelné, a sděluje všechny podmínky smluvního vztahu ve srozumitelné a čitelné podobě; zejména spotřebitele upozorňuje na ujednání sankční povahy obsažené v návrhu smlouvy s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu nebo připojených všeobecných obchodních podmínkách,
- e) na začátku osobního nebo telefonického jednání poskytuje spotřebiteli bez vyzvání pravdivé informace o účelu jeho kontaktování a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka, včetně uvedení jména a příjmení osoby jednající jeho jménem,
- f) u veškerých propagačních materiálů předávaných spotřebitelům (letáky, brožury a podobné dokumenty) sleduje, zda jsou v souladu se zásadou čestné, legální a pravdivé reklamy, přistupuje ke všem svým zákazníkům v postavení spotřebitele nestranně a neuplatňuje vůči nim neodůvodněná zvýhodnění,

- g) informuje písemně spotřebitele před podpisem smlouvy s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou nebo plynem, o výši zálohových plateb a o způsobu úhrady těchto zálohových plateb,
- h) dohodnutým způsobem informuje spotřebitele o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila; pokud ano, sdělí současně přesné datum zahájení dodávky elektřiny či plynu,
- i) odpovídá na všechny otázky spotřebitele přesně a srozumitelně a nezamlčuje žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro spotřebitele zásadní význam,
- j) ujišťuje se, zda spotřebitel všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
- k) nenabízí výhody, jejichž poskytnutí nemůže zaručit,
- l) v případě poskytování zboží nebo jiných služeb nesouvisejících s licencovanou činností spotřebiteli řádně vysvětlí smysl a účel takového jednání,
- m) bere vždy ohled na nedostatek obchodních zkušeností spotřebitele a nezneužívá důvěry spotřebitele, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky elektřiny či plynu a souvisejících služeb,
- n) ponechává spotřebiteli jím vyžádaný nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit, v případě, že jsou informace poskytnuty subjektem jednajícím oprávněně jménem obchodníka na základě smluvního ujednání, také si ověřit aktuálnost a platnost nabídky u obchodníka s elektřinou či plynem, a svobodně se rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí a využije svého práva na změnu dodavatele,
- o) neobtěžuje spotřebitele při nabízení svých služeb, jedná se spotřebitelem zdvořile, vstřícně a nečiní na něho nátlak,
- p) postupuje v procesu změny dodavatele tak, aby spotřebitele nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení právního vztahu se stávajícím obchodníkem nebo za jiné porušení smluvních podmínek a riziku omezení nebo přerušení dodávky elektřiny či plynu; v tomto případě spotřebitele informuje o možnostech řádného ukončení právního vztahu se stávajícím dodavatelem s ohledem na existenci stávajících závazků spotřebitele,
- q) na vyžádání poskytuje spotřebiteli aktuálně platné a účinné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky, kterými je spotřebitel vázán, pokud nejsou uveřejněny na www stránkách obchodníka,
- r) na vyžádání sděluje spotřebiteli podmínky ukončení právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu a datum, k jakému by byl smluvní vztah ukončen bez hrozby sankce, kdyby se spotřebitel pro ukončení rozhodl; kromě případu právního vztahu uzavřeného na dobu neurčitou s výpovědní dobou, nebo v případě, že údaj o možném ukončení právního vztahu uvede obchodník na pravidelném vyúčtování,
- s) při sdělení nabídky na uzavření smlouvy na odběr elektřiny nebo plynu nepořizuje kopie dokumentů nebo záznamy údajů z nich bez výslovného souhlasu spotřebitele.

Čl. III

Základní pravidla jednání obchodníka s elektřinou či plynem vůči dalším účastníkům trhu s elektřinou nebo plynem

Obchodník při svém jednání vůči jiným účastníkům trhu dodržuje zejména tato pravidla:

- a) nežádá u operátora trhu o pozastavení změny dodavatele, pokud nejsou splněny podmínky podle vyhlášky o Pravidlech trhu s elektřinou či vyhlášky o Pravidlech trhu s plynem,
- b) informuje v přiměřené lhůtě nového dodavatele o zániku právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu, případně o důvodech dalšího trvání právního vztahu nebo jiného právního problému,
- c) nebrání v případě řádného ukončení právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu průběhu a dokončení změny dodavatele; vždy respektuje právo spotřebitele na změnu dodavatele,
- d) při jednání s dalšími subjekty zachovává mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají spotřebitele a ostatních účastníků trhu s elektřinou či plynem, o nichž se během své činnosti dozvěděl; zajišťuje ochranu všech osobních údajů spotřebitele a nepřipouští jejich zneužití,
- e) při jednání se spotřebitelem a s dalšími subjekty nepoužívá zavádějící porovnání, neposkytuje nepravdivé informace o jiném obchodníkovi a jeho činnosti, a to přímo ani nepřímo, nezneužívá dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného obchodníka, nepředstavuje se a nejedná jeho

- jménem, nepoužívá označení či jiný symbol správního orgánu nebo jiného obchodníka s elektřinou či plynem,
- f) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců a třetích osob při plnění pravidel a povinností stanovených vlastním Etickým kodexem obchodníka nebo obdobným dokumentem,
 - g) kontroluje jednání osob, které jednají jménem nebo na účet obchodníka s elektřinou nebo plynem, a zajišťuje, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka bylo minimálně v souladu s principy stanovenými tímto Etickým kodexem.

Čl. IV

Závěrečná ustanovení

Tento Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem byl vytvořen v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajících při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh České republiky.

BIDLI energie, a.s.