

ETICKÝ KODEX DODAVATELE TEPELNÉ ENERGIE

Čl. I

Základní ustanovení

Dodavatel tepelné energie při výkonu licencované činnosti dodržuje obecně závazné právní předpisy, zejména energetický zákon a prováděcí právní předpisy vydané k jeho provedení. Dodržuje sjednané podmínky vyplývající ze smlouvy uzavřené se zákazníkem.

Při výkonu své činnosti postupuje dodavatel tepelné energie s odbornou péčí a počíná si tak, aby jeho jednání v právním styku se zákazníkem bylo poctivé a v souladu se zásadou zákazu ujednání porušujících dobré mravy.

Čl. II

Základní etické principy jednání dodavatele tepelné energie

Dodavatel tepelné energie při svém jednání dodržuje zejména tato pravidla, principy a postupy:

- a) jedná tak, aby nezneužíval svého postavení,
- b) řídí se cenovými předpisy a spolupracuje s orgány regulujícími a dozorujícími energetické odvětví,
- c) poskytuje zákazníkovi dodávku tepelné energie kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlíží k oprávněným zájmům zákazníka,
- d) dodržuje ve vztahu k ostatním dodavatelům energií vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky,
- e) poskytuje při dodávkách tepelné energie jen pravdivé a srozumitelné informace a sděluje všechny podmínky smluvního vztahu jasně a čitelně,
- f) u veškerých propagačních a informativních materiálů poskytovaných a přístupných zákazníkům (brožury, letáky, webové stránky apod.) zajišťuje, aby byly čestné, legální a pravdivé, přistupuje ke všem svým zákazníkům nestranně,
- g) na požádání poskytne poradenství související s dodávkami tepelné energie, možnostmi využití nových technologií a zvyšováním účinnosti užití energií,
- h) odpovídá na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčuje žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníky význam nejen v případě v sporu,
- i) ujišťuje se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a sděleným informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
- j) pokud dodavatel tepelné energie vytvoří všeobecné obchodní podmínky, které upravují smluvní vztah (jehož předmětem je dodávka tepelné energie) mezi dodavatelem a zákazníkem tepelné energie, jsou tyto všeobecné obchodní podmínky nedílnou součástí smlouvy,
- k) respektuje a dodržuje smluvní podmínky sjednané se zákazníkem tepelné energie,
- l) u nového odběrného místa, kde bude prozatímním odběratelem tepelné energie investor, umožní dodavatel tepelné energie pro následnou změnu odběratele (vznik společenství vlastní jednotek, bytového družstva) uzavření nové smlouvy o dodávce tepelné energie na základě podmínek nového zákazníka,
- m) kalkuluje a sjednává cenu tepelné energie v souladu s platným cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu k cenám tepelné energie a na vyžádání poskytne zákazníkovi

tepelné energie informace o výši uplatněných nákladů v ceně tepelné energie, popř. kalkulaci ceny tepelné energie ve struktuře dané cenovým rozhodnutím,

- n) nepoužívá pro sjednání ceny tepelné energie ve smlouvě se zákazníkem vzorce pro její výpočet, ale sjednává konkrétní výši ceny tepelné energie vztaženou na jednotku tepelné energie v případě jednosložkové ceny tepelné energie, nebo výši jednotlivých složek dvousložkové ceny tepelné energie, s proměnnou složkou vztaženou na jednotku tepelné energie a stálou složkou vztaženou na jednotku tepelné energie nebo na jednotku tepelného výkonu,
- o) bere ohled na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka tepelné energie a nezneužívá důvěry zákazníka tepelné energie, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky tepelné energie,
- p) jedná se zákazníkem tepelné energie zdvořile, vstřícně a nečiní na něho nátlak,
- q) ponechává zákazníkovi jím vyžádaný nezbytný čas, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí,
- r) nevystavuje zákazníka tepelné energie vědomě riziku smluvních sankcí a riziku omezení nebo přerušování dodávky tepelné energie,
- s) zachovává mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají zákazníka tepelné energie, ostatních dodavatelů tepelné energie, zajišťuje ochranu všech osobních údajů zákazníka tepelné energie a nepřipustí jejich zneužití,
- t) nepoužívá zavádějící porovnání, neposkytuje nepravdivé informace o jiném dodavateli tepelné energie a nezneužívá dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného dodavatele tepelné energie,
- u) dbá o své další vzdělávání v oblasti právní úpravy upravující výkon jeho činnosti, zajišťuje pravidelné vzdělávání svých zaměstnanců na všech pozicích a osob jednajících jménem nebo na účet dodavatele tepelné energie tak, aby měli právní povědomí potřebné k jejich činnosti,
- v) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců při plnění pravidel a povinností stanovených vlastním Etickým kodexem dodavatele nebo obdobným dokumentem,
- w) kontroluje chování osob, které jednájí jménem nebo na účet dodavatele tepelné energie.