

> Preambule

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.

Etický kodex v maximální míře vychází ze Vzorového etického kodexu vydaného Energetickým regulačním úřadem.

> 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 Etickým kodexem.

> 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,

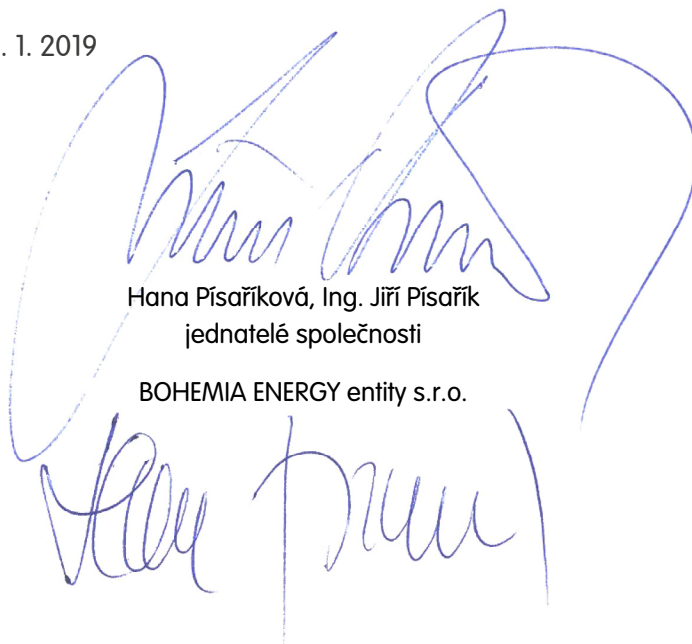
- g)** informuje písemně spotřebitele před podpisem smlouvy s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou nebo plynem, o výši zálohových plateb a o způsobu úhrady těchto zálohových plateb,
- h)** dohodnutým způsobem informuje spotřebitele 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 nad 75 let, 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 sjednané smlouvy u obchodníka s elektřinou či plynem, a svobodně se rozhodnout, zda 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 přerušování 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, s výjimkou dokumentů bezprostředně souvisejících s realizací dodávek v odběrném místě (tzn. dokumenty prokazující vztah k odběrnému místu, údaje k určení trvání smluvního závazku, údaje k ověření technický parametrů odběrného místa, např. kopie smlouvy, faktury, oddací list, list vlastnictví, revizní protokol, nájemní smlouva, kupní smlouva, darovací smlouva)

> Čl. III – Základní pravidla jednání obchodníka s elektřinou či plynem vůči dalším účastníkům trhu s elektřinou nebo plynem

Obchodník při svém jednání dodržuje zejména tato pravidla a postupy:

- 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 a zároveň pokud nový obchodník disponuje platným potvrzením akceptace výpovědi současným obchodníkem.
- b) informuje v přiměřené lhůtě nového dodavatele, zpravidla do poloviny výpovědní lhůty smlouvy současného obchodníka, 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 proti později projevené vůli odběratele; 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 nepřímou, 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, při nabízení služeb obchodníka, zda jsou v souladu s principy stanovenými tímto Etickým kodexem. Není-li tomu tak, přijímá nápravná opatření.

V Praze 2. 1. 2019



Hana Písaříková, Ing. Jiří Písařík
jednatelé společnosti
BOHEMIA ENERGY entity s.r.o.



Robert Šíma
ředitel zákaznické péče
BOHEMIA ENERGY entity s.r.o.