

ETICKÝ KODEX JABLONECKÉ ENERGETICKÉ, A.S.

Tento etický kodex byl vypracován v zájmu poskytnout zákazníkům nezkreslené, pravdivé a jasné informace o službách a podmínkách na základě doporučení Energetického regulačního úřadu jako správního úřadu pro výkon regulace v energetice, v jehož působnosti je podle ustanovení § 17 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a 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.

Etický kodex Jablonecké energetické, a.s. prezentuje soubor základních pravidel, principů a postupů profesionálního chování dodavatele tepelné energie s cílem přispívat k informovanosti a ochraně zájmů odběratelů tepelné energie v postavení zákazníků, kteří nakupují tepelnou energii pro její konečné využití. Vytvoření tohoto etického kodexu má za cíl napomáhat porozumět ceně, principu centrálního zásobování a dodávce tepelné energie, dále má napomáhat při uspokojení přiměřených požadavků na dodávku tepelné energie, prosazení principů poctivého obchodního styku a korektních vztahů mezi dodavatelem a zákazníky, ochraně dobrých mravů a posílit obecnou důvěru v energetické odvětví.

Čl. I

Základní ustanovení

Jablonecká energetická, a.s. 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. Jablonecká energetická, a.s. dále jedná v souladu s pravidly a postupy upravenými přijatým etickým kodexem.

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

Čl. II

Základní etické principy jednání Jablonecké energetické, a.s.

Jablonecká energetická, a.s. při svém jednání dodržuje zejména tato pravidla, principy a postupy:

- a) jedná tak, aby nezneužívala 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, pravdivé a nestranné,
- g) na požádání poskytne poradenství související s dodávkami tepelné energie, možnostmi využití nových technologií a zvyšováním účinnosti užití energií včetně porovnání s jiným zdrojem tepla z pohledu cenových kalkulací a technických řešení,
- 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) zajišťuje, aby všeobecné obchodní podmínky, které upravují smluvní vztah (jehož předmětem je dodávka tepelné energie) mezi Jabloneckou energetickou, a.s. a zákazníkem tepelné energie, byly 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 Jablonecká energetická, a.s. pro následnou změnu odběratele (vznik společenství vlastníků jednotek, bytového družstva) uzavření nové smlouvy o dodávce tepelné energie s přihlédnutím k požadavkům nového zákazníka při dodržení základních parametrů smlouvy s investorem a práv, která Jablonecká energetická, a.s. ve smlouvě s investorem nabyla,
- 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) ve smlouvě se zákazníky 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), nebo sjednává v souladu s cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu individuální podmínky,
- 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 a vstřícně,

- 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 přerušení 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 Jablonecké energetické, a.s. tak, aby měli právní povědomí potřebné k jejich činnosti,
- v) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců při plnění pravidel a povinností stanovených vlastním Etickým kodexem nebo obdobným dokumentem,
- w) kontroluje chování osob, které jednají jménem nebo na účet Jablonecké energetické, a.s.

Čl. III

Závěrečná ustanovení

Energetický regulační úřad doporučuje dodavatelům tepelné energie, aby při zpracování a vydání vlastního etického kodexu nebo obdobného dokumentu v co nejširším rozsahu vycházeli z obsahu Vzorového etického kodexu dodavatele tepelné energie, a to v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajícím při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetické odvětví České republiky.

Aktualizace k 11.10.2019

Jablonecká energetická a.s.

Liberecká 120, 46601, Jablonec nad Nisou

T: +420 483 359 833 F: +420 483 359 811

info@jabloneckaenergeticka.cz www.jabloneckaenergeticka.cz