

25. února 2019

V návaznosti na doporučení Energetického regulačního úřadu České Republiky vydávám tento

Etický kodex dodavatele tepelné energie

Preambule

Každý pracovník SBTH Bor je povinen při rozhodování dodržovat a ctít zákonnost všech postupů a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Smyslem tohoto kodexu je vytvářet, udržovat a prohlubovat důvěru veřejnosti v dodavatele tepelné energie.

Účelem Etického kodexu pracovníků SBTH Bor (dále jen „Kodex“) je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance SBTH Bor ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům.

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. Dodavatel dále jedná v souladu s pravidly a postupy upravenými přijatým etickým kodexem. 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 sporu,
- i) ujistiťuje 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 vlastníků jednotek) 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 vztahenou na jednotku tepelné energie v případě jednosložkové ceny tepelné energie,
- 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 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 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 jednají jménem nebo na účet dodavatele tepelné energie.

Článek III. Závěrečná ustanovení

(1) Pracovník SBTH Bor dodržuje stanovené etické zásady, aktivně podporuje etické jednání a podílí se na vytváření protikorupčního prostředí. Uvědomuje si, že selhání jednotlivce v oblasti etiky má dopad na organizaci jako celek, a proto jde ostatním příkladem.

(2) Poukáže-li pracovník SBTH Bor, oprávněně na neetické chování, nebude mít jeho jednání negativní důsledky v pracovněprávních vztazích.

(3) Respektování zásad etiky je věcí profesionální cti. Bez jejich dodržování a dodržování Kodexu nelze dostát profesionální povinnosti pracovníka SBTH Bor.

Etický kodex je veřejně přístupný a byli s ním seznámeni všichni zaměstnanci.

Etický kodex se vztahuje na všechny zaměstnance SBTH Bor a nabývá účinnosti ode dne 01.03.2019.

.....
Bc. Milada Huláková
Ředitelka SBTH Bor