

## ETICKÝ KODEX

### Preambule

- Tento etický kodex slouží k ochraně společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s., (dále jen „Poskytovatel“), před skutečnostmi, které by mohly mít negativní vliv na cíl Poskytovatele. Cílem je dosáhnout a udržet kvalitu prodeje Produktů Poskytovatele, zejména s ohledem na spokojenost zákazníků.
- Tento etický kodex stanovuje a upravuje základní pravidla způsobu jednání smluvního partnera, resp. dalších osob podílejících se na výkonu jeho činností (dále jen „partner“), zastupujícího Poskytovatele při prodeji Produktů zákazníkům, a to prostřednictvím vyvíjení činností směřujících k uzavírání smluv se zákazníky.
- Povinností Partnera je bezvýhradně dodržovat pravidla tohoto etického kodexu.

### 1. Způsob komunikace se zákazníkem – čestnost, poctivost, nestrannost, profesionalita

- Při jednání se zákazníkem se Partner vůči tomuto zákazníkovi chová zdvořile a aktivě. Zákazníkovi v každém případě vyká.
- Partner se zavazuje k rovnému přístupu a zacházení se zákazníky, zejména bez ohledu na věk, pohlaví, národnost, náboženské vyznání či jiné charakteristiky.
- Partner zvlášť pečlivě přistupuje k zákazníkům, u kterých může předpokládat, že mohou být vůči Prodejci ve znevýhodněném postavení, a to především ke starším lidem a cizincům. U těchto zákazníků se Partner opakovaně přesvědčí, zda porozuměli nabízenému Produktu a podmínkám, za jakých je Produkt nabízen. V případě pochybností o porozumění ze strany zákazníka Partner smlouvu s tímto zákazníkem neuzavře.
- Partner se zavazuje, že nebude kontaktovat zákazníky v době a na místech, které by pro ně mohly být obtěžující.
- Partner se zavazuje, že bude respektovat odmítnutí nabízeného Produktu zákazníkem.
- Partner vždy přizpůsobí formu komunikace zákazníkovi tak, aby měl jistotu, že zákazník nabídce Produktu zcela porozuměl.
- Partner vůči zákazníkovi jedná vždy poctivě dle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- Partner je povinen uvádět pouze pravdivé informace, nezkreslovat skutečnosti ohledně Produktů Poskytovatele a za všech okolností se zdržet jakéhokoli nátlakového nebo jinak nevhodného jednání vůči zákazníkovi nebo praktik nekalé soutěže.

### 2. Identifikace a představení Partnera

- A. Partner se vždy jasně a zřetelně představí vlastním jménem a identifikuje se tak, aby zákazník nemohl být uveden v omyl, zejména identifikační kartou Poskytovatele s aktuální fotografií a unikátním číslem Partnera. V představení Partner vždy jasně zazní, že vystupuje jako autorizovaný prodejce, který zastupuje společnost CENTROPOL ENERGY, a.s.
- B. Při představení Partner zdůrazní, za jakým účelem zákazníka kontaktuje.

### 3. Základní pravidla jednání Partnera v průběhu uzavírání smlouvy se zákazníkem

- A. Partner se zavazuje ve vztahu k zákazníkovi jednat v souladu s Právním řádem České republiky a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- B. Partner bezchybně zná nabízené Produkty a služby. Má také obecný přehled o trhu s energiemi tak, aby mohl konkrétní nabízený Produkt při dodržení ustanovení na ochranu proti nekalé soutěži porovnat s produkty jiných dodavatelů energií.
- C. Partner vždy zákazníka informuje o způsobu a formě uzavření smlouvy.
- D. Partner zákazníkovi vždy poskytuje kompletní informace srozumitelně a pravdivě tak, aby zákazník vždy obdržel podrobné informace o klíčových vlastnostech konkrétního Produktu způsobem, který je vhodný pro danou situaci a který splňuje požadavky zákazníka.
- E. Partner zákazníkovi vždy popíše vlastnosti konkrétního produktu včetně všech cen, které jsou s tímto Produktem spojeny.
- F. Partner vždy zákazníka seznámí se všemi podmínkami a smluvními dokumenty, které se nabízeného Produktu týkají, tj. ceníkem, všeobecnými smluvními podmínkami, obchodními podmínkami dodávky, popř. dalšími dokumenty, které je Partner povinen zákazníkovi předložit.
- G. Partner vždy zákazníka poučí o způsobu a právu na odstoupení od smlouvy.
- H. Partner vždy zákazníka informuje o možnosti řešení reklamací, včetně uvedení kontaktu na příslušné reklamační oddělení.
- I. Partner je povinen vůči zákazníkovi nezamlčet žádné údaje či skutečnosti, jejichž nesdělení by mohlo uvést zákazníka v omyl. Zároveň je Partner povinen nezamlčet žádný z nákladů spojených s nabízeným Produktem, který by mohl mít vliv na rozhodnutí zákazníka.
- J. Případné dotazy i námítky zákazníka řeší Partner ohleduplně a zdvořile.
- K. Partner při jednání se zákazníkem dbá na zachování a posilování dobrého jména společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s.

### 4. Ochrana osobních údajů

- Komunikace mezi Partnerem a zákazníkem je považována za důvěrnou. Partner nesmí údaje získané během rozhovoru použít k jiným účelům, než je přijetí a zpracování nabídky uzavření smlouvy.
- Při využívání získaných dat o zákazníkovi bude Partner informace chránit v souladu se všemi požadavky zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití zákaznických dat.