



Etický kodex společnosti TEDOM energie s.r.o.

Preambule

Společnost TEDOM energie s.r.o., IČO: 033 28 325, se sídlem Klášterského 731/13, Komárov, 617 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou C 84461 (dále jen Společnost), jako držitel licence na obchod s elektřinou a plynem, se hlásí k zásadám poctivého, transparentního a etického jednání na energetickém trhu. V souladu s tímto závazkem přijímá Etický kodex, který vychází ze vzorového Etického kodexu obchodníka s elektřinou nebo plynem vydaného Energetickým regulačním úřadem (ERÚ) – správním úřadem s působností dle § 17 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb., energetického zákona.

Cílem tohoto kodexu je:

- zajištění ochrany oprávněných zájmů zákazníků, **včetně spotřebitelů ve smyslu § 419 občanského zákoníku**,
- posilování důvěry v tržní prostředí energetiky,
- naplňování zásad poctivého obchodního styku a dobrých mravů,
- vyjádření dobrovolného závazku společnosti jednat odpovědně, profesionálně a udržitelně.

Etický kodex Společnosti je souborem pravidel, která Společnost dobrovolně přijímá jako závazná při jednání se zákazníky, obchodními partnery i ostatními účastníky trhu.

Čl. I — Základní ustanovení

Společnost se z vlastní vůle zavazuje při výkonu své činnosti v oblasti energetiky dodržovat tento Etický kodex a jednat takovým způsobem, který bude v každé situaci v souladu se zásadami čestného podnikání, obecně uznávanými pravidly slušnosti a zásadou udržitelného rozvoje.

Přijetím tohoto Etického kodexu Společnost výslovně deklaruje svůj záměr vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo nést znaky nekalých, klamavých či nátlakových obchodních praktik.

Čl. II — Působnost etického kodexu

Tento Etický kodex se vztahuje na:

- činnosti Společnosti spojené s nabídkou, uzavíráním, plněním a ukončováním smluvních vztahů se zákazníky a spotřebiteli,
- jednání všech zaměstnanců, obchodních zástupců, zprostředkovatelů a dalších osob jednajících jménem nebo na účet Společnosti,
- veškeré formy kontaktu se zákazníky – osobní, telefonický, písemný či elektronický,
- vztahy k ostatním dodavatelům energií, které musí být vedeny eticky, korektně a bez použití nekalých praktik,
- dohled a kontrolu nad dodržováním těchto pravidel v rámci vnitřních procesů i vůči externím partnerům.

Čl. III — Etické principy jednání

Ve vztahu k zákazníkům a spotřebitelům se Společnost zavazuje:

- nevyužívat svého postavení na trhu a jednat transparentně a poctivě,
- poskytovat služby kvalifikovaně, profesionálně a s ohledem na oprávněné zájmy spotřebitele,
- dodržovat pravidla čestné konkurence a podnikatelské etiky vůči ostatním dodavatelům,
- nabízet své služby formou pravdivých, srozumitelných a čitelných informací; upozorňovat na sankční ujednání ve smlouvách nebo všeobecných podmínkách,
- na začátku osobního či telefonického kontaktu sdělit zákazníkovi účel kontaktu, uvést své identifikační údaje a jméno jednající osoby,
- zajišťovat, aby všechny propagační materiály odpovídaly zásadám čestné a pravdivé reklamy,
- před podpisem smlouvy informovat zákazníka o tom, že jejím uzavřením dochází ke změně dodavatele, o výši a způsobu úhrady záloh,
- informovat zákazníka o tom, zda se změna uskutečnila, a pokud ano, uvést datum zahájení dodávky,
- odpovídat přesně a nezaměňovat informace důležité pro rozhodnutí zákazníka,
- ověřit, že zákazník všem sděleným údajům porozuměl a výslovně s nimi souhlasí,
- nenabízet výhody, které nemůže garantovat,



- l) vysvětlit smysl dodatečných služeb či produktů nesouvisejících přímo s dodávkou energie,
- m) nezneužívat důvěřivosti, neznalosti, věku nebo zdravotního stavu zákazníka,
- n) ponechat zákazníkovi dostatek času k rozhodnutí, umožnit ověření platnosti nabídky,
- o) jednat zdvořile, vstřícně, bez nátlaku a neobtěžovat nadměrným kontaktováním,
- p) postupovat tak, aby zákazník nebyl vystaven riziku sankcí nebo přerušení dodávky při změně dodavatele, a informovat jej o řádném postupu při ukončení smlouvy,
- q) na vyžádání poskytovat aktuální obchodní podmínky, ceníky a smluvní ujednání,
- r) informovat o možnostech ukončení smlouvy a o datu, k němuž lze smlouvu ukončit bez sankcí,
- s) při sdělení nabídky na uzavření smlouvy na odběr elektřiny nebo plynu nepořizuje kopie dokumentů nebo záznamy údajů bez výslovného souhlasu zákazníka.
- t) brát v úvahu postavení zranitelných zákazníků a přizpůsobit své jednání jejich specifickým potřebám, zejména s ohledem na věk, zdravotní stav nebo sociální situaci,
- u) při výkonu činnosti zohledňovat zásady udržitelného rozvoje a environmentální odpovědnosti, zejména pokud jde o transparentní komunikaci o původu energií.

Ve vztahu k ostatním účastníkům trhu se Společnost zavazuje:

- a) nežádá o pozastavení změny dodavatele, pokud nejsou splněny zákonné podmínky dle příslušné vyhlášky o Pravidlech trhu,
- b) v přiměřené lhůtě informuje nového dodavatele o ukončení smlouvy nebo překážkách,
- c) nebrání průběhu změny dodavatele, respektuje právo zákazníka na změnu,
- d) chrání důvěrné informace a osobní údaje zákazníka, zajišťuje jejich bezpečnost,
- e) nezneužívá dobrého jména jiných obchodníků, neposkytuje zavádějící porovnání, ani se nevzdává za jiný subjekt nebo správní orgán,
- f) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců i smluvních partnerů o pravidlech etického jednání,
- g) kontroluje chování osob jednajících jejím jménem nebo na její účet a zajišťuje jejich soulad s tímto Etickým kodexem.

Čl. IV — Kontakt pro oznámení neetického či nelegálního jednání:

Společnost umožňuje všem svým zaměstnancům, zákazníkům, dodavatelům a dalším osobám oznámit podezření na neetické, nesprávné nebo protiprávní jednání, které se týká činnosti Společnosti, jejích zaměstnanců, obchodních partnerů či jiných osob s ní spojených. Společnost se zavazuje každé oznámení důsledně a nestranně přezkoumat a v případě potvrzení podezření přijmout odpovídající nápravná opatření.

Společnost zároveň zajišťuje ochranu oznamovatelů v souladu se zákonem č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů. Všechna oznámení jsou posuzována důvěrně a s maximálním ohledem na ochranu totožnosti oznamovatele. Oznámení lze podat také anonymně.

Zneužití oznamovacího mechanismu (např. vědomě nepravdivé oznámení) je nepřipustné a může být řešeno disciplinárně nebo právní cestou.

Kontaktní údaje pro podání oznámení:

Telefon: +420 735 000 215

E-mail: jana.polaskova@tedomenergie.cz

V případě zájmu můžete svá oznámení zasílat také korespondenčně na adresu: Klášterského 731/13, 617 00 Komárov

Čl. V — Závěrečné ustanovení

Společnost přijímá tento Etický kodex jako dobrovolný závazek k naplňování pravidel čestného podnikání, profesionálního přístupu a ochrany práv spotřebitelů. Kodex je závazný pro všechny zaměstnance, smluvní partnery a zástupce Společnosti. Je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup a může být průběžně aktualizován dle vývoje právního a tržního prostředí.

Kodex může být dále rozšiřován v návaznosti na vývoj evropské a národní legislativy, zejména pokud jde o požadavky na ochranu spotřebitelů, regulaci energetického trhu a zavádění opatření podle systému EU ETS 2.