



PREAMBULE

Sdružení energetických poradců je zájmovým sdružením odborníků působících na energetickém trhu primárně v oblasti zprostředkovatelů. Členové sdružení disponují zkušenostmi v uzavírání smluv o dodávkách energií mezi dodavatelem energií a konečným odběratelem.

Etický kodex Sdružení energetických poradců stanovuje závazná pravidla, která se dobrovolně rozhodli dodržovat signatáři kodexu v rámci jejich činnosti s cílem zajistit korektní podmínky na trhu s energiemi mezi dodavateli, zprostředkovateli a odběrateli energií.

Sdružení vede aktuální seznam svých signatářů na internetových stránkách sdružení www.sdruzeniep.cz, kde současně sdružení prezentuje aktuální informace z energetického trhu.

ZÁKLADNÍ PILÍŘE JEDNÁNÍ SIGNATÁŘŮ:

- informovaný klient,
- transparentnost,
- profesionalita,
- spoluzodpovědnost za prostředí na energetickém trhu,
- respektování konkurenčního prostředí.

SIGNATÁŘI:

- respektují veškeré právní předpisy včetně zákazu podomního prodeje,
- jednájí vždy v souladu s potřebami klienta,
- neudělují klientovi sankce a nevystavují klienta hrozbě sankcí od třetích stran,
- jednájí s klientem poctivě, srozumitelně, transparentně a respektují jeho přání,
- informují klienta o veškerých podmínkách smlouvy o dodávkách energií a možnostech jejího ukončení,
- klientovi vždy ponechají všechny dokumenty jako jsou vyúčtování, smlouvy, aj.
- mají vždy klientské kontaktní centrum (kamennou pobočku) otevřenou 5 dní v týdnu,
- provozují informační linku pro klienty s dostupností nejméně 8 hodin denně v pracovní dny,
- provozují a pravidelně aktualizují své internetové stránky, na kterých poskytují veškeré kontaktní údaje a zákonné náležitosti,
- dodržuje odpovědný přístup při komunikaci a zpracování klientů ve věku nad 65 let

SMLOUVA O DODÁVKÁCH ENERGIÍ:

- má vždy písemnou formu a povahu smlouvy uzavřené distančním způsobem,
- délka smlouvy o dodávkách energií bude vždy uzavírána nejdéle na 36 měsíců, či na dobu neurčitou; předčasné ukončení smlouvy z důvodu stěhování nebo jiného vážného důvodu je bezplatné.

SMLOUVA MEZI ČLEMEM SDRUŽENÍ A KLIENTEM:

- má vždy písemnou formu a povahu smlouvy uzavřené distančním způsobem,
- je uzavřena maximálně na dobu 36 měsíců nebo na dobu neurčitou,
- obsahuje srozumitelný popis poskytované služby,
- je vždy klientovi dostupná v písemné podobě v čase a místě podpisu,
- jakékoliv finanční plnění mezi členem sdružení a klientem je podloženo předem známým ceníkem,
- respektuje energetický zákon, zákon o ochraně spotřebitele a další právní předpisy vztahující se k dané problematice,
- zmocnění zprostředkovatele může klient kdykoliv odvolat.

Členové sdružení se zavazují zajistit dodržování kodexu rovněž u subjektů, s nimiž jsou majetkově propojeni ať už jako osoby ovládající či ovládané.

DŮSLEDKY PORUŠENÍ ETICKÉHO KODEXU ČLEMEM SDRUŽENÍ:

- napomenutí,
- vyloučení ze sdružení se zveřejněním na stránkách sdružení.