



ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA PRAŽSKÁ PLYNÁRENSKÁ, A. S.

Preambule

Společnost Pražská plynárenská, a. s., je největším obchodníkem se zemním plynem na distribučním území hlavního města Prahy a hrdě se hlásí k více než 170-ti leté historii tuzemského plynárenství. Zároveň v dnešní době představuje moderní společnost se spolehlivou dodávkou plynu i elektřiny zákazníkům na celém území České republiky.

Pražská plynárenská, a. s., je společensky odpovědná firma, která mimo jiné dbá na to, aby všichni zaměstnanci společnosti byli seznámeni s tímto Etickým kodexem, dodržovali jej a významným způsobem se tak spolupodíleli na kultivaci energetického trhu v České republice a uplatňovali vysokou úroveň v oblasti etického a profesionálního jednání obchodníka se zákazníkem a jinými subjekty na trhu s energetickými službami.

Etický kodex je souhrnem pravidel a postupů pro etické a profesionální jednání obchodníka se zákazníkem, zejména v postavení spotřebitele při zajišťování a poskytování dodávky elektřiny nebo plynu a souvisejících služeb, včetně jednání vedoucího ke změně dodavatele elektřiny nebo plynu. V souvislosti se změnou dodavatele obsahuje Etický kodex základní pravidla a postupy jednání mezi obchodníky navzájem, pokud je takového jednání potřeba k realizaci práva zákazníka na změnu dodavatele elektřiny nebo plynu.

Cílem tohoto Etického kodexu je zvyšovat informovanost a ochranu zákazníků, zejména spotřebitelů, napomáhat jim porozumět typu, ceně a obsahu poskytovaných služeb, stejně tak jako i podporovat prosazování korektních vztahů mezi obchodníkem a zákazníkem zejména v postavení spotřebitele (dále jen jako „zákazník“) a zlepšení celkové úrovně poskytovaných služeb.

Tento Etický kodex vychází ze „Vzorového etického kodexu obchodníka s elektřinou nebo plynem“, který připravil **Energetický regulační úřad**.

Čl. I Základní ustanovení

Ve společnosti Pražská plynárenská, a. s., při výkonu licencované činnosti dodržujeme obecně závazné právní předpisy, zejména energetický zákon a prováděcí právní předpisy, zákon na ochranu spotřebitele a ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem podle občanského zákoníku a jednáme v souladu s pravidly a postupy upravenými Etickým kodexem.

Při výkonu své činnosti postupujeme s odbornou péčí a počínáme si tak, aby naše jednání v právním styku se zákazníkem bylo poctivé a v souladu s dobrými mravy. Vždy postupujeme tak, aby bylo respektováno právo zákazníka na změnu dodavatele.

Čl. II Základní etické principy jednání obchodníka Pražská plynárenská, a. s., vůči zákazníkům

Při svém jednání dodržujeme zejména tato pravidla a postupy:

- 1) spolehlivě zásobujeme bezmála 420 tis. odběrných míst po celé České republice a vždy jednáme tak, abychom svého postavení na trhu nezneužívali,
- 2) mezi naše hlavní priority patří zajištění komfortního zákaznického servisu, energetické bezpečnosti a širokého spektra nadstandardních, kvalifikovaných a profesionálních služeb. V oblasti využití energie dlouhodobě podporujeme nové, ekologické a efektivní technologie, zejména pak využití zemního plynu v dopravě,
- 3) ctíme a dodržujeme všechny zásady poctivé konkurence, hospodářské soutěže a rovněž se snažíme maximálně dodržovat podnikatelskou etiketu. Netolerujeme žádné jednání, které by vykazovalo jakoukoliv formu podvodného nebo korupčního chování či diskriminace,
- 4) zakládáme si vždy na jasně srozumitelných, pochopitelných a pravdivých podmínkách smluvního vztahu a cenách energií, které jsou v čitelné podobě uvedeny v našich obchodních podmínkách a cenících včetně všech sankcí a podmínek prolongací,
- 5) každý náš zákazník je při podpisu smlouvy seznámen s našimi všeobecnými obchodními podmínkami a ceníky,
- 6) na začátku telefonického kontaktu se představujeme svým jménem a vždy uvádíme účel kontaktování,
- 7) při uzavírání smluv vždy zákazníka pečlivě informujeme v písemné podobě o výši záloh a způsobu úhrady. Disponujeme informačním a kontaktním centrem v podobě obchodních kanceláří nejen v Praze, ale i v regionech, kde je zákazníkovi poskytnuta maximální profesionální péče,
- 8) o změně obchodníka informujeme zákazníka dohodnutým způsobem včetně data zahájení dodávky energií od nás,
- 9) při změně dodavatele nevystavujeme svým jednáním zákazníka smluvnímu sankčnímu riziku, které může plynout z předčasného ukončení smluvního vztahu či z jiného porušení smluvních podmínek u původního dodavatele,
- 10) na vyžádání zákazníka sdělujeme datum a podmínky ukončení smluvního vztahu dodávek energií s námi,
- 11) při dotazech zákazníkovi odpovídáme přesně a srozumitelně tak, abychom nezatajovali žádné skutečnosti, které jsou jakkoliv významné,
- 12) na závěr, po sdělení informací, se ujišťujeme, že jim zákazník porozuměl,
- 13) snažíme se v plné míře naslouchat přání zákazníka a je-li to v našich možnostech, snažíme se co nejlépe vyhovět jeho přání,

14) naší snahou je poskytnout zákazníkovi dostatek informací a objasnit mu všechny skutečnosti, které se týkají dodávek energií. Zákazníkovi nenabízíme cíleně nevýhodné nabídky a nezneužíváme jeho nevědomosti, věku a případné nemoci,

15) na našeho potenciálního zákazníka při uzavírání smlouvy při změně dodavatele netlačíme. Každý má právo vyhodnotit nabídku s dostatečnou délkou času,

16) při poskytování služeb nevyužíváme nekalé praktiky a jakékoli obtěžování zákazníka. Svůj podnikatelský úspěch přenášíme zpět směrem k široké veřejnosti v podobě tradiční a dlouhodobé podpory různých obecně prospěšných projektů a aktivně tak přispíváme k pozitivnímu rozvoji občanské společnosti. V oblasti marketingu a PR se vůči zákazníkům vždy prezentujeme pravdivě a neudáváme zavádějící informace v jakékoliv podobě reklamy,

17) dodržujeme všechny zásady a pravidla Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Při sdělení nabídky na uzavření smlouvy na odběr elektřiny nebo plynu nepořizujeme kopie dokumentů, nebo záznamy údajů z těchto dokumentů, bez výslovného souhlasu zákazníka.

Čl. III Základní pravidla jednání obchodníka Pražská plynárenská, a. s., s elektřinou či plynem vůči dalším účastníkům trhu s elektřinou nebo plynem

Při svém jednání vůči jiným účastníkům trhu dodržujeme zejména tato pravidla:

- 1) uvědomujeme si svou pozici, a to jak na úrovni obchodní, tak sociální. Jednáme proto s ohledem jak na tržní situaci, tak subjekty, kterých se naše kroky mohou týkat. Ctíme platné právní předpisy i vlastní etické normy, které nás zavazují k transparentnímu a morálnímu chování,
- 2) nežadáme u operátora trhu o pozastavení změny dodavatele, pokud nejsou splněny podmínky vyhlášky o Pravidlech trhu s elektřinou či plynem,
- 3) informujeme v přiměřené lhůtě nového dodavatele, ke kterému zákazník přechází, o ukončení dodávky elektřiny nebo plynu od Pražské plynárenské, a. s., případně o důvodech dalšího trvání dodávky nebo jiného právního problému,
- 4) respektujeme práva zákazníka na změnu dodavatele a nebráníme dokončení změny dodavatele při řádném ukončení právního vztahu dodávky energií s námi,
- 5) zajišťujeme ochranu osobních údajů zákazníka včetně zamezení jejich zneužití a zachováváme mlčenlivost o důvěrných informacích zákazníka při jednání s dalšími subjekty,
- 6) v rámci jednání uplatňujeme etický přístup nejen k našim partnerům, zaměstnancům, zákazníkům, ale i k dalším subjektům, jako jsou konkurenční dodavatelé energií, a nikdy neuvádíme nepravdivé informace o jiném obchodníkovi při jednání se zákazníkem,
- 7) dbáme na to, aby každý náš zaměstnanec při nabízení produktů a služeb zákazníkovi byl pečlivě seznámen s naším vlastním Etickým kodexem, snažil se jej vždy plně dodržovat a choval se při jednání se zákazníkem a s ostatními subjekty na trhu dle pravidel tohoto kodexu,
- 8) kontrolujeme jednání osob, které naši společnost reprezentují, a zajišťujeme, aby chování těchto osob při nabízení produktů a služeb bylo v souladu s principy stanovenými tímto Etickým kodexem.

V případě podezření na nedodržování Etického kodexu, se prosím obraťte na e-mail: etickalinka@ppas.cz.