



**ETICKÝ KODEX**  
**společnosti**  
**R A T E s.r.o.**

**Vydáno: 12/2018**

Společnost R A T E s.r.o. sídlem Dlouhá 670, 411 08 Štětí (dále jen společnost) přijímá tento etický kodex jako soubor základních hodnot a přístupů k podnikání, kterým se řídí při výkonu své podnikatelské činnosti.

Etický kodex společnosti není obecně závazným právním předpisem, ale souborem pravidel doplňujících zákonné a jiné právní předpisy. Dodržování etického kodexu ze strany společnosti je jejím morálním závazkem upravujícím chování a jednání všech zaměstnanců vůči společnosti, spolupracovníkům, odběratelům a ostatním obchodním partnerům, orgánům státní správy a veřejnosti.

Etický kodex dodavatele tepelné energie prezentuje soubor základních pravidel, principů a postupů profesionálního chování dodavatele tepelné energie s cílem přispívat k informovanosti a ochraně zájmů odběratelů tepelné energie v postavení zákazníků, kteří nakupují tepelnou energii pro její konečné využití.

Přijatý etický kodex má za cíl napomáhat porozumět ceně, principu centrálního zásobování a dodávce tepelné energie, dále má napomáhat při uspokojení přiměřených požadavků na dodávku tepelné energie, prosazení principů poctivého obchodního styku a korektních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, ochraně dobrých mravů a posílit obecnou důvěru v energetické odvětví.

Ve Štětí 11/2018

## Obecné 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 z smlouvy uzavřené s odběratelem.

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.

## Základní etické principy

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) snaží se odpovídat na otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčuje žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníky význam nejen v případě v sporu,
- i) ujistí se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a sděleným informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
- j) respektuje a dodržuje smluvní podmínky sjednané se zákazníkem tepelné energie,
- k) kalkuluje a sjednává cenu tepelné energie v souladu s platným cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu,
- l) nepoužívá pro sjednání ceny tepelné energie ve smlouvě se zákazníkem vzorce pro její výpočet, ale sjednává konkrétní výši ceny tepelné energie vztaženou na jednotku tepelné energie,

- m) 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,
- n) jedná se zákazníkem tepelné energie zdvořile, vstřícně a nečiní na něho nátlak,
- o) ponechává zákazníkovi jím vyžádaný nezbytný čas, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí,
- p) nevystavuje zákazníka tepelné energie vědomě riziku smluvních sankcí a riziku omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie,
- q) 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,
- r) nepoužívá zavádějící porovnání, neposkytuje nepravdivé informace o jiném dodavateli tepelné energie a nezneužívá dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného dodavatele tepelné energie,
- s) 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,
- t) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců při plnění pravidel a povinností stanovených vlastním Etickým kodexem,
- u) kontroluje chování osob, které jednají jménem nebo na účet dodavatele tepelné energie.