



Preambule

Etický kodex Havířovské teplárenské společnosti, a.s. (dále také HTS) jakožto dodavatele tepelné energie prezentuje soubor základních pravidel, principů a postupů profesionálního chování dodavatele tepelné energie.

Společnost si klade za cíl vytvářet a udržovat dobré vztahy se zákazníky, zaměstnanci, dodavateli, orgány státní správy a všemi ostatními zainteresovanými stranami a celkově posilovat důvěru v HTS jako spolehlivého a kvalitního dodavatele tepelné energie.

Společnost se zavazuje k informovanosti a ochraně zájmů odběratelů tepelné energie v postavení zákazníků, k napomáhání porozumění systému centrálního zásobování a dodávek tepelné energie a dále k uspokojení přiměřených požadavků na dodávku tepelné energie.

Společnost se zavazuje jednat v souladu s pravidly a postupy upravenými přijatým etickým kodexem, legislativními požadavky, příslušnými vnitřními předpisy, dohodnutými smluvními podmínkami, pravidly a obecně principy ochrany dobrých mravů a zároveň se vyvarovat činností, které by poškodily nebo ohrozily dobré jméno společnosti.

Čl. I – Základní ustanovení

Jako dodavatel tepelné energie při výkonu licencované činnosti dodržujeme obecně závazné právní předpisy, zejména energetický zákon a prováděcí právní předpisy vydané k jeho provedení. Dodržujeme sjednané podmínky vyplývající ze smlouvy uzavřené se zákazníkem.

Při výkonu podnikatelské činnosti postupujeme s odbornou péčí a počínáme si tak, aby jednání v právním styku se zákazníkem bylo poctivé a v souladu se zásadou zákazu ujednání porušujících dobré mravy.

Čl. II – Základní etické principy, pravidla a postupy jednání dodavatele tepelné energie vůči spotřebitelům:

- a) Jednáme tak, abychom nezneužívali svého postavení na trhu;
- b) řídíme se cenovými předpisy a spolupracujeme s orgány regulujícími a dozorujícími energetické odvětví;
- c) vážíme si svých zákazníků a uplatňujeme ve vztahu k zákazníkům dlouhodobou strategii korektního a zodpovědného přístupu;
- d) poskytujeme zákazníkovi dodávku tepelné energie kvalifikovaně, poctivě a profesionálně, přihlížíme v nejvyšší možné míře k oprávněným zájmům zákazníka;



- e) dodržujeme ve vztahu k ostatním dodavatelům energií vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky;
- f) poskytujeme při dodávkách tepelné energie jen pravdivé a srozumitelné informace a sdělujeme všechny podmínky smluvního vztahu jasně a čitelně;
- g) u veškerých propagačních a informativních materiálů poskytovaných a přístupným zákazníkům zajišťujeme, aby byly čestné, legální a pravdivé;
- h) přistupujeme ke všem svým zákazníkům nestranně;
- i) na požádání poskytneme poradenství související s dodávkami tepelné energie, možnostmi využití nových technologií a zvyšováním účinnosti užití energií;
- j) odpovídáme na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčujeme žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníky význam nejen v případě sporu;
- k) ujistíme se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a sděleným informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi;
- l) respektujeme a dodržujeme smluvní podmínky sjednané se zákazníkem tepelné energie;
- m) kalkulujeme a sjednáváme cenu tepelné energie v souladu s platným cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu k cenám tepelné energie;
- n) bereme ohled na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka tepelné energie a nezneužíváme důvěry zákazníka tepelné energie, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky tepelné energie;
- o) neobtěžujeme spotřebitele nabízením služeb, jednáme se zákazníkem tepelné energie zdvořile, vstřícně a nečiníme na něho nátlak;
- p) ponecháváme zákazníkovi jím vyžádaný nezbytný čas, aby se mohl svobodně rozhodnout;
- q) nevystavujeme zákazníka tepelné energie vědomě riziku smluvních sankcí a riziku omezení nebo přerušení dodávky tepelné energie;
- r) zachováváme mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají zákazníka tepelné energie, ostatních dodavatelů tepelné energie, zajišťujeme ochranu všech osobních údajů zákazníka tepelné energie a nepřipouštíme jejich zneužití;
- s) nepoužíváme zavádějící porovnání, neposkytujeme nepravdivé informace o jiném dodavateli tepelné energie a nezneužíváme dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného dodavatele tepelné energie.



✚ Čl. III – Zásady společnosti

- a) Dbáme o další vzdělávání v oblasti právních norem upravujících výkon činnosti, zajišťujeme pravidelné vzdělávání svých zaměstnanců na všech pozicích a osob jednajících jménem nebo na účet HTS tak, aby měli právní povědomí potřebné ke své činnosti;
- b) zajišťujeme informovanost svých zaměstnanců při plnění pravidel a povinností stanovených kodexem a dalšími dokumenty;
- c) dodržujeme bezpečnost práce a ochranu zdraví, vytváříme a zdokonalujeme bezpečné pracovní prostředí a pracovní podmínky;
- d) chráníme životní prostředí. Při jakékoli činnosti bereme zvláštní ohled na životní prostředí a jeho ochranu a minimalizujeme negativní dopady na životní prostředí v rámci prováděných činností;
- e) respektujeme práva a potřeby zaměstnanců v souladu s příslušnými zákonnými opatřeními, vnitřními předpisy a podnikovou kolektivní smlouvou;
- f) dodržujeme ochranu osobních údajů, soukromí a informací v souladu s Mezinárodním právem (úmluvami či konvencemi) a obecně závaznými právními předpisy EU a České republiky a vnitřními předpisy společnosti;
- g) netolerujeme korupci a úplatkářství, každý zaměstnanec je povinen jednat v souladu s platnými zákony a etickými normami a nepřijímat, neposkytovat ani zprostředkovávat žádné úplatky, dary, služby nebo jiné výhody, které by mohly ovlivnit rozhodování ve prospěch společnosti nebo jiných organizací, osob apod. Dary a jiné výhody, které jsou v rozporu s pravidly stanovenými vnitřními předpisy společnosti, je nutné odmítnout a vrátit;
- h) vyhýbáme se střetu zájmů – neposkytujeme výhody, informace nebo služby osobám nebo organizacím, které mají střet zájmů se společností apod., v případě zjištění, že hrozí nebo nastane střet zájmů, zaměstnanec je povinen jej ihned nahlásit svému nadřízenému;
- i) získáváme zpětnou vazbu a regulujeme chování osob, které jednají jménem nebo na účet HTS.

Tento etický kodex nabývá účinnosti dne: 16. 11. 2023