



innogy

## ETICKÝ KODEX PREDAJCOV

1. Predajca nepoužije zavádzajúce alebo nepravdivé predajné praktiky.
2. Predajca pred začatím predajného rozhovoru bez požiadania preukáže potenciálnemu zákazníkovi svoju skutočnú totožnosť a aj totožnosť spoločnosti, ktorú zastupuje, a vysvetlí účel svojej návštevy.
3. Vysvetlenie ponuky musí byť presné a úplné, najmä pokiaľ ide o ceny, obdobie, na ktoré sa zmluva viaže, a tiež právo zákazníka na odstúpenie od zmluvy.
4. Predajca poskytne zákazníkovi presné a úplné odpovede na prípadné otázky zákazníka.
5. Pri predaji dostane zákazník písomný formulár objednávky, pričom všetky podmienky budú napísané čitateľne a zákazník bude mať dostatočný priestor na oboznámenie sa.
6. Predajca môže poskytovať iba tie ústne prísluby, ku ktorým ich oprávnil mandant.
7. Predajca nebude používať porovnávanie s konkurenciou, ktoré by mohlo byť zavádzajúce a ktoré je nezlučiteľné s princípmi poctivej súťaže.
8. Predajca nebude nečestne využívať výhody vyplývajúce z obchodného mena a známky inej firmy.
9. Osobné alebo telefonické kontakty sa nadviažu vhodným spôsobom a vo vhodnom čase, aby nedošlo k obťažovaniu. Ak o to zákazník požiada, priamy predajca okamžite preruší obchodný rozhovor.
10. Predajca nezneužije dôveru zákazníkov, bude rešpektovať ich obchodnú neskúsenosť a nebude využívať starobu a chorobu zákazníkov alebo ich jazykové bariéry. Predajca nebude nútiť zákazníka na podpis zmluvy, pokiaľ s tým zákazník nesúhlasí.