



Úvodní ustanovení: Etický kodex definuje základní rámec pravidel chování při komunikaci s potenciálními zákazníky společnosti Strong energy s.r.o.

Důvěra, profesionalita, respekt

1. Prodejce bude se zákazníkem vždy jednat čestně a profesionálně a bude dodržovat všechny ustanovení popsané v tomto dokumentu.
2. Na úvod každého kontaktu se zákazníkem představí prodejce sebe i společnost Strong energy s.r.o., kterou zastupuje. Popíše společnost a povahu služeb, které spotřebitelům nabídne.
3. Prodejce bude vždy vystupovat vsouladusezákonemas dalšími právními předpisy platnými v ČR.
4. Prodejce bude zákazníky vždy seznamovat pouze s aktuálními materiály a tiskopisy, jako jsou ceníky, všeobecné obchodní podmínky atd.
5. Prodejce se vždy bude snažit o to, aby komunikace s ním byla pro zákazníka co nejsrozumitelnější a veškeré poskytované informace byly vždy jednoznačné. Především při prezentování nabídky osobám starším, cizincům a dalším skupinám osob, které by mohly být v kontaktu znevýhodněny, se musí vždy prodejce přesvědčit, že zákazník rozumí, jaké služby jsou mu nabízeny a za jakých podmínek.
6. Prodejce si bude vždy vážit všech zákazníků, ke všem bude přistupovat s respektem a vždy se bude orientovat na jejich potřeby a individuální situaci.
7. Prodejce bude poskytovat zákazníkům úplné, pravdivé a nezkreslené informace, nebude zamlčovat jakákoli fakta, která by mohla být z pohledu zákazníka důležitá a jejichž absencí by mohl být uveden v omyl.
8. Při používání osobních dat bude prodejce postupovat v souladu se zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, především bude chránit informace tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Stejně tak i obsah rozhovoru mezi prodejcem a zákazníkem je považován za důvěrný a informace nebudou využity k jiným účelům, než k jakým byly získány.
9. Prodejce vždy popravdě odpoví na všechny zákazníkovi otázky a před uzavřením smlouvy nabídne přiměřenou dobu na rozmyšlenou.

V případě dotazů, návrhů na zlepšení zákaznické péče, či jakýchkoliv podnětů a nespokojenosti s dodržováním tohoto Etického kodexu, nás prosím kontaktujte na adrese info@strongenergy.cz.