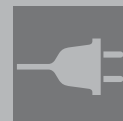


ZÁKAZNICKÝ
KODEX
SKUPINY ČEZ



OBSAH

Úvod	3
JSME VÁM MAXIMÁLNĚ DOSTUPNÍ	4
VAŠE POŽADAVKY VYŘÍDÍTE RYCHLE A JEDNODUŠE	6
INFORMUJEME VÁS SROZUMITELNĚ O VŠEM DŮLEŽITÉM	8
SNAŽÍME SE VYJÍT MAXIMÁLNĚ VSTŘÍC VAŠIM POŽADAVKŮM A POTŘEBÁM	10
VÁŠ NÁZOR MĚNÍ NAŠE SLUŽBY K LEPŠÍMU	12
Kontakty	14

NAŠE ENERGIE JE AŽ NA DRUHÉM MÍSTĚ,
PROTOŽE NA PRVNÍM JE TA VAŠE

Vážení zákazníci,

vážíme si toho, že jsme Vaším dodavatelem energií, a jsme připraveni udělat maximum pro Vaši spokojenost. Poskytování kvalitních služeb považujeme za samozřejmost. Stejně tak si ale uvědomujeme, že pro Vás vždy můžeme udělat víc. Proto stále přicházíme s nápady, jak přístup k Vám dále zlepšovat.

Nejde o žádné plané sliby. Důkazem, že naši snahu myslíme vážně, je tento Zákaznický kodex. Naleznete v něm konkrétní příklady, jak Vám můžeme co nejlépe posloužit. Popisuje úroveň služeb, kterou se budeme snažit poskytovat všem zákazníkům z řad domácností anebo malých podnikatelů.

Věříme, že Zákaznický kodex se stane nástrojem, jenž nám pomůže dosáhnout našeho dlouhodobého cíle – **dávat energii našeho zákazníka vždy na první místo před tu naši**. Toto heslo je závazkem všech, kteří tvoří Skupinu ČEZ, vůči Vám zákazníkům.

Daniel Beneš | předseda představenstva, ČEZ, a. s.



Přístup k zákazníkům budujeme na třech hlavních pilířích:

SROZUMITELNOST A JEDNODUCHOST

Garantujeme Vám co možná největší srozumitelnost našich služeb a snadný průběh jednání s našimi zaměstnanci. Umíme jednoduše a srozumitelně odpovědět na Vaše otázky.

VSTŘÍCNOST A LIDSKOST

Jste pro nás na prvním místě. Chováme se k Vám tak, abyste se za všech okolností cítili co nejlépe. Snažíme se Vám vyjít vstříc v každé situaci.

NASLOUCHÁME A ZLEPŠUJEME SE

Zajímá nás, co si o nás myslíte. Na základě Vašich připomínek či podnětů uzpůsobujeme naše produkty a zlepšujeme služby. Umíme uznat chybu a omluvit se za ni.

JSME VÁM MAXIMÁLNĚ DOSTUPNÍ

Každý zákazník preferuje specifický způsob komunikace, ať už se svým dodavatelem energií nebo mobilním operátorem. Naší silnou stránkou je, že Vám můžeme nabídnout opravdu široký zákaznický servis.

Na naši Zákaznickou a Poruchovou linku se dovoláte **24 hodin** denně, **7 dní** v týdnu.

Snažíme se, abyste na spojení s operátorem nečekali déle než 30 sekund.

- Půlminutové pravidlo se nám daří dodržet minimálně u čtyř z pěti hovorů. Pokud čekáte příliš dlouho, zavoláme sami zpět – náš automat na telefonní lince Vám oznámí, že můžete zavěsit a počkat, až zavolá operátor.

Rádi Vás uvítáme v **široké síti Zákaznických center a Smluvních partnerů**. Snažíme se, abyste **při osobní návštěvě Zákaznického centra ČEZ nečekali déle než 20 minut**. Naším cílem je obsloužit do této doby minimálně 90 % návštěvníků Zákaznického centra.

- Zákaznická centra jsou otevřena každý pracovní den. Na našich webových stránkách si můžete sjednat termín, který Vám nejvíce vyhovuje, a navíc máte jistotu, že nebudete čekat.

Naše poruchové čety jsou v pohotovosti **24 hodin** denně, **7 dní** v týdnu.

- Snažíme se řešit technické problémy **rychleji, než nám stanovují zákonné lhůty**. Například pro **obnovení dodávky po poruše** v síti nízkého napětí je zákonná lhůta 18 hodin od okamžiku nahlášení, ovšem většinu poruch jsme schopni odstranit do 3 hodin. Zákonná lhůta pro **výměnu poškozené pojistky** v hlavní domovní pojistkové skříni je 6 hodin od nahlášení, na běžně dostupných místech pojistku obvykle vyměníme do 2 hodin.

Na internetu jsme Vám k dispozici **24 hodin** denně, **7 dní** v týdnu prostřednictvím našich stránek a aplikace ČEZ ON-LINE.

- Naším cílem je **do 48 hodin odpovědět** na minimálně 90 % požadavků, které nám zašlete e-mailem nebo prostřednictvím ČEZ ON-LINE.
- Pokud nejsme schopni vyřídit Váš požadavek obratem, pošleme Vám odpověď s informací o dalším postupu řešení.

Na internetu se Vám věnujeme také prostřednictvím našeho **WebChatu**, vždy v čase mezi 6.00–22.00 hod., 7 dní v týdnu.

- Chat je dostupný na stránce www.cez.cz v sekcích věnovaných elektřině či plynu.



**NAŠE ENERGIE JE VÁM
K DISPOZICI, KDYKOLI
JI POTŘEBUJETE**

VAŠE POŽADAVKY VYŘÍDÍTE RYCHLE A JEDNODUŠE

Řešení dotazů a požadavků, které od Vás přijímáme, bereme zodpovědně. Naší snahou je vyhovět Vám co nejrychleji a k nejvyšší spokojenosti. A hlavně jednoduše, chceme Vám totiž ušetřit Vaši energii.

Pro vyřešení většiny Vašich požadavků nás stačí **kontaktovat pouze jednou**.

- Naším cílem je odpovědět napoprvé na 85 % všech požadavků, které nám sdělíte prostřednictvím Zákaznické linky, v Zákaznických centrech nebo u Smluvních partnerů Skupiny ČEZ.

K **řešení Vašich požadavků** telefonicky nebo osobně nám kromě Vašeho jména ve většině případů **stačí jeden údaj**: variabilní symbol, prostřednictvím něhož provádíte platby, nebo číslo odběrného místa, případně Vaše zákaznické číslo.

- V některých případech pro přesnou identifikaci Vašeho odběrného místa budeme navíc potřebovat číslo elektroměru/plynoměru, a EAN nebo EIC kód odběrného místa. Tyto dodatečné informace Vám rádi pomůžeme najít.

Pomocí aplikace ČEZ ON-LINE **snadno upravíte výši zálohy, změníte produktovou řadu, požádáte o změnu distribuční sazby** nebo doplníte své kontaktní údaje, aniž byste museli někam chodit nebo volat. Zkuste to a sami uvidíte, jak je to prosté a jednoduché. Tím, že spravujete svůj účet prostřednictvím internetu, navíc **ušetříte**.

At už nás navštívíte osobně nebo nám zavoláte anebo nás kontaktujete přes internet, vždy se snažíme vyřešit Vaše požadavky co nejlépe a co nejrychleji. Sledujeme čekací doby a způsob řešení požadavků, abychom Vám mohli nabízet služby na úrovni přesahující běžný standard.

Prostřednictvím aplikace ČEZ ON-LINE Vám nabízíme službu **elektronické fakturace**.

- O vystavení faktury v systému Vás budeme vždy včas informovat zasláním e-mailu na Vaši kontaktní e-mailovou adresu.
- Pokud jste klientem České spořitelny, elektronickou fakturu Vám můžeme zaslat přímo do online bankingu v rámci služby „e-faktura“.

Kvůli běžným **změnám ve smlouvě** nemusíte nikam chodit ani psát. Stačí, když nám zavoláte na **Zákaznickou linku 840 840 840**.

Můžete si vybrat ze široké škály možností **nahlášení samoodečtů**.

- Samoodečty můžete nahlásit na Zákaznické lince, v kontaktních místech nebo v ČEZ ON-LINE.

INFORMUJEME VÁS SROZUMITELNĚ O VŠEM DŮLEŽITÉM

Naše tarify jsou srozumitelné, takže není nijak obtížné vybrat si z nich ten správný. Díky přehlednému vyúčtování plateb za energie pokaždé víte, kolik za co platíte.

Nejvhodnější produktovou řadu Vám spočítá **on-line kalkulačka** nebo Vám s výběrem poradí **naše obsluha** v call-centru nebo v kontaktních místech. Máte tak jistotu, že neplatíte za energie více, než musíte.

- Kalkulačka pro elektřinu je dostupná na adrese www.cez.cz/elektrina.
- Kalkulačka pro plyn je dostupná na adrese www.cez.cz/plyn.
- Kalkulačku pro služby mobilního operátora najdete na www.cez.cz/mobil.

Ceníky našich produktů i doplňkových služeb jsou **snadno dostupné**:

- Ceníky pro všechny naše služby (elektřina, plyn, mobil) najdete na www.cez.cz/ceniky.
- Ceník služeb distributora je na www.cezdistribuce.cz/ceniky.

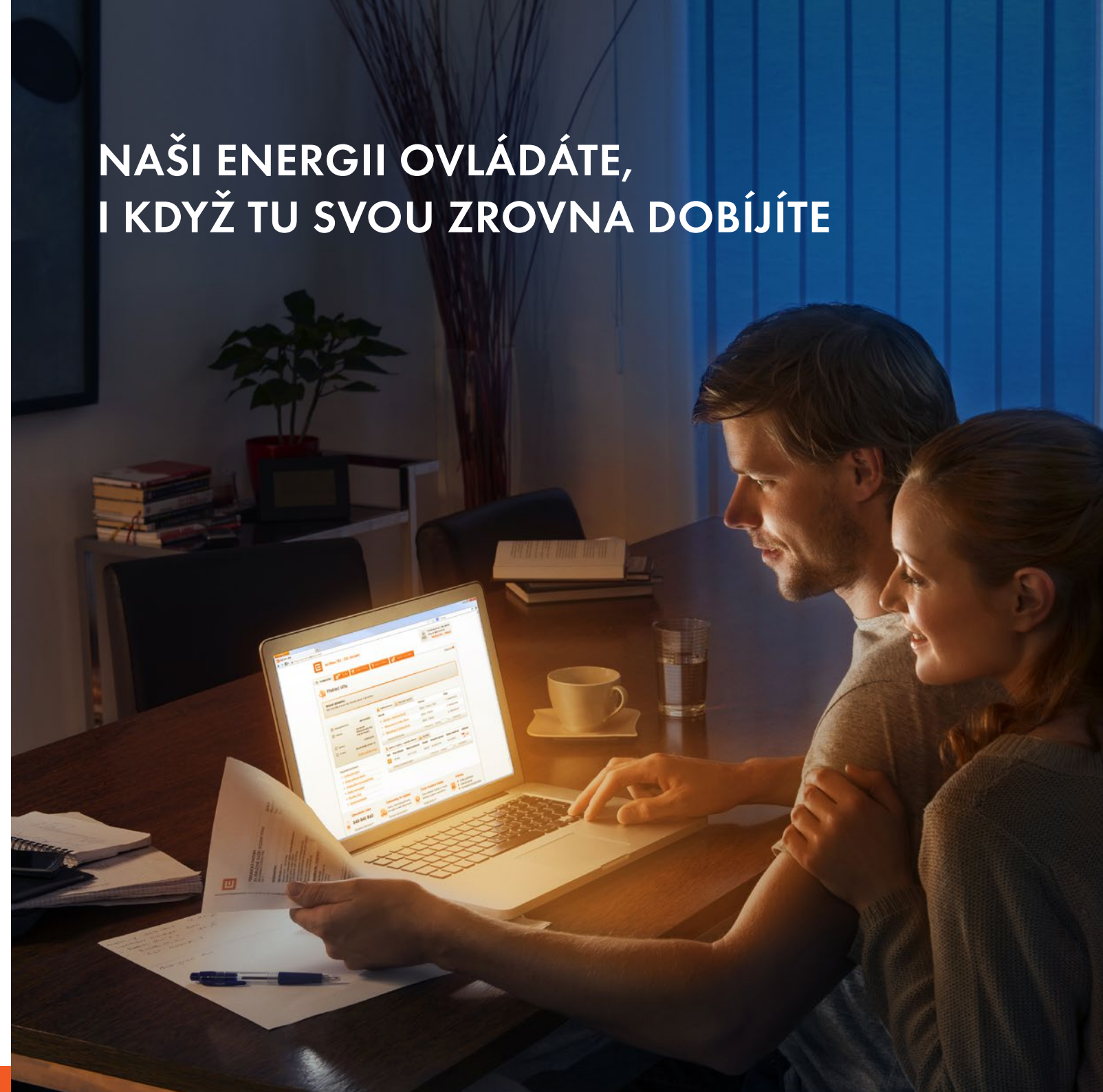
V kontaktních místech jsou Vám k dispozici **vzory vyplněných formulářů**, na našich webových stránkách pak **odpovědi na Vaše nejčastější dotazy** a popis nejběžnějších postupů

O plánovaném přerušení dodávek elektřiny Vás informujeme **nejméně 15 dní předem**.

- Plánované přerušení Vám oznámíme způsobem obvyklým v místě Vašeho bydliště (například prostřednictvím plakátu ve Vaší ulici). Tyto informace se dozvíte rovněž na stránkách www.cezdistribuce.cz/odstavky.
- Informaci k plánovanému přerušení přímo pro Vaše odběrné místo naleznete i po přihlášení do aplikace ČEZ ON-LINE v přehledu Vašeho účtu (má pouze informativní charakter).
- Ohlašovací povinnost nevzniká při provádění nutných provozních manipulací, při nichž omezení nebo přerušení dodávky elektřiny nepřekročí 20 minut.

Časy spínání vysokého a nízkého tarifu (HDO) jednoduše zjistíte na www.cezdistribuce.cz/hdo nebo v aplikaci ČEZ ON-LINE.

NAŠI ENERGII OVLÁDÁTE, I KDYŽ TU SVOU ZROVNA DOBÍJÍTE



SNAŽÍME SE VYJÍT MAXIMÁLNĚ VSTRČÍC VAŠIM POŽADAVKŮM A POTŘEBÁM

Kdykoli a s čímkoli se na nás obrátíte, můžete si být jisti naší pozitivní odezvou. Zajímají nás totiž Vaše potřeby a je naším prvotním zájmem, abychom Vám ve všem vyhověli.

Naši zaměstnanci jsou **vstřícní a ochotní**. Jsou důkladně proškoleni a poskytnou Vám **potřebné informace** tak, abyste jim porozuměli. V případě, že na Váš dotaz nedokážeme odpovědět ihned, **zajistíme, aby Vás kontaktoval odborník, který Vám nejlépe poradí**.

U nás si můžete vybrat z **řady možností plateb** za poskytnuté služby.

- Mimo nejpohodlnější možnost, kterou je placení inkasem z Vašeho účtu, můžete rovněž platit pomocí SIPO. Oba způsoby placení nastavíte přímo v aplikaci ČEZ ON-LINE.
- Za poskytnuté služby můžete rovněž zaplatit prostřednictvím terminálů Sazky nebo, pokud vlastníte platební kartu vydanou Českou spořitelnou, i v síti bankomatů ČS. V obou případech nemusíte nic přepisovat, údaje se načítají pomocí čárového kódu, který je vytištěn přímo na vyúčtování za energie.
- V případě, že si přejete použít k zaplacení složenku, náš personál Vám ji pomůže vyplnit, nebo Vám rád vysvětlí možnosti pro rychlejší a levnější způsob platby.

V případě, že **zapomenete zaplatit zálohu nebo fakturu, informujeme Vás** o této skutečnosti včas a zdarma prostřednictvím SMS nebo emailu (je však potřeba, abychom od Vás tyto údaje měli k dispozici).

Pomůžeme Vám najít a spočítat možné **úspory energií**. Zapůjčíme Vám přístroje, které **měří spotřebu** jakéhokoliv zařízení ve Vaší domácnosti.

- Měřicí přístroje jsou na požádání k dispozici v našich Zákaznických centrech.
- Na našich webových stránkách najdete několik praktických příruček s radami a tipy na snížení spotřeby energií.

Dodávky energií od Skupiny ČEZ můžete řešit vždy s maximálním pohodlím. Snažíme se zdokonalovat naše služby tak, abyste šetřili svoji energii na všechno, co Vás baví a co máte rádi.

Pokud potřebujete zajistit vyúčtování služeb k jinému, než standardnímu termínu, nabízíme Vám za symbolický poplatek možnost **mimořádné fakturace**.

- V případě, že chcete zjistit částku za spotřebovanou elektřinu v průběhu roku, můžete kdykoliv využít službu simulace faktury, která je dostupná na ČEZ ON-LINE.

Pokud si nejste jisti při vyplňování formulářů, naši pracovníci na Zákaznické lince či v kontaktním místě Vám **kdykoliv rádi pomohou**.

Nechceme Vás zbytečně obtěžovat, proto **servis volně přístupných** elektroměrů provádíme **bez Vaší přítomnosti**. Elektroměr, který není přístupný, vyměníme i v prodloužené pracovní době tak, abychom se přizpůsobili Vaším časovým možnostem.

- V případě, že je Vaše odběrné místo nepřístupné, nebo si nepřejete vstup cizí osoby na Vaš pozemek, budeme Vás kontaktovat telefonicky nebo zanecháním žádosti o zpřístupnění elektroměru nebo lístku pro samoodečet.
- O návštěvě Vašeho odběrného místa Vás rovněž informujeme zanecháním krátké zprávy buď ve vaší poštovní schránce, či přímo u elektroměru.

Při mimořádných událostech, například při přírodních katastrofách, nasloucháme Vaším potřebám a problémům a často **pomáháme na vlastní náklady**. Naši technici Vám v nouzi pomohou.

VÁŠ NÁZOR MĚNÍ NAŠE SLUŽBY K LEPŠÍMU

Snažíme se být co nejlepší, avšak nejsme dokonalí. Umíme ale uznat chybu, omluvit se a napravit ji. Pro všechny případy je Vám k dispozici firemní ombudsman, na kterého se můžete kdykoli obrátit.

I když se snažíme vždy pracovat kvalitně, může nastat situace, kdy se rozhodnete podat reklamaci nebo stížnost. V tom případě Vaše **reklamace a stížnosti obchodního charakteru** (např. nesrovnalosti ve faktuře) **vyřešíme do 15 dní. Reklamace distribučního charakteru** (např. kolísání napětí v síti) se snažíme vyřešit co nejrychleji a pokud to je v našich silách, nabídnout Vám řešení dříve než nám udávají zákonné lhůty.

- Reklamace můžete podat prostřednictvím Zákaznické linky 840 840 840, elektronicky nebo písemně.
- Vaši reklamaci budeme řešit bez zbytečného odkladu.

Pokud nejste spokojeni s naším řešením Vaší reklamace či stížnosti, můžete se obrátit na **firemního ombudsmana ČEZ**.

- Na ombudsmana se můžete obrátit kdykoli budete mít pocit, že Vaše stížnost, požadavek či reklamace nebyla některou ze společností Skupiny ČEZ správně posouzena či vyřízena.
- Ombudsmanem ČEZ je Josef Sedlák. Všechny možnosti, jak jej kontaktovat, a pravidla pro jeho činnost naleznete na www.cez.cz/ombudsman.
- Lhůta pro vydání stanoviska ombudsmana k Vašemu případu je 30 dní. Většinu požadavků však ombudsman řeší rychleji – obvykle do 15 pracovních dní.

Máte několik možností, jak nám **sdělit Vaše zkušenosti a náměty na zlepšení**. Jsme za ně rádi, protože díky nim můžeme neustále zkvalitňovat naše služby.

- Náměty nám můžete sdělit prostřednictvím **oranžové schránky** v Zákaznických centrech, **formuláře na internetu** nebo je odeslat **ombudsmanovi**.

Zajímá nás, co si myslíte, proto od Vás pravidelně **získáváme zpětnou vazbu**. Každý rok provádíme výzkum zákaznické spokojenosti a průběžně během roku voláme některým z Vás, abychom zjistili Váš názor na kvalitu služeb, které využíváte.

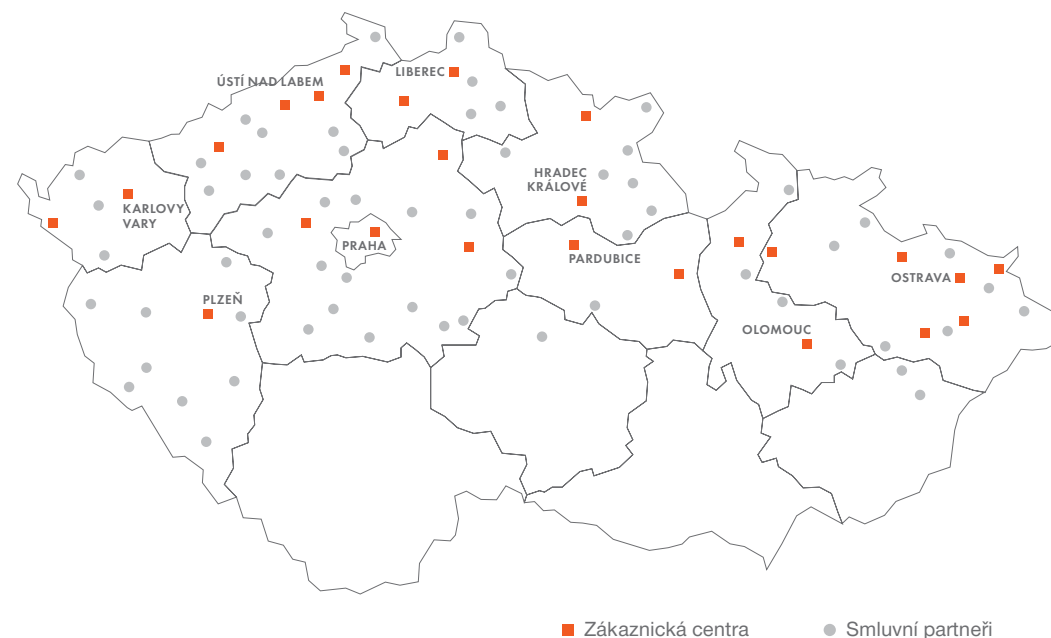


**VAŠE ENERGIE SE MŮŽE
NA TU NAŠI SPOLEHNOUT**

KONTAKTY PRO VÁS

Zákaznická linka 840 840 840 | ze zahraničí +420 371 100 100
Poruchová linka 840 850 860
Internet www.cez.cz
E-mail cez@cez.cz | info@cezdistribeuce.cz (pouze pro řešení distribučních požadavků)
Pro písemnou komunikaci s námi používejte adresu
ČEZ Zákaznické služby, s. r. o., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň

Zákaznická centra a Smluvní partneři



ÚČEL ZÁKAZNICKÉHO KODEXU

Smyslem Zákaznického kodexu je představit standardy služeb, které se snažíme poskytovat při vyřizování veškerých Vašich požadavků. Kodex nevytváří žádná práva ani povinnosti, nemění již existující smluvní vztahy ani smluvní vztahy vzniklé následně.

Naším cílem je dodržovat popsané standardy v maximální možné míře. Pokud se přesto bohužel stane, že při vyřizování Vašich požadavků nebudou dodrženy standardy popsané v tomto kodexu, můžete se obrátit na Zákaznickou linku, na obsluhu v našich kontaktních místech nebo zašlete e-mail na adresu cez@cez.cz. Vaše zpětná vazba pro nás bude podnětem k dalším zlepšením.

V případě **živelních pohrom, katastrof a nouzových stavů se snažíme přednostně vyřešit tyto akutní situace**. V takovém případě závazky uvedené v Zákaznickém kodexu dočasně nemusíme plnit v takové kvalitě a lhůtách, jak jsme si předsevzali.

