

ETICKÝ KODEX

poskytovatele poradenství a administrativní podpory pro Výzvu č. 1/2023 v rámci sítě zapojených MAS, EKIS a M-EKIS

I. Preambule

- a) Etický kodex poskytovatele poradenství a administrativní podpory pro Výzvu č. 1/2023 v rámci sítě zapojených MAS, EKIS a M-EKIS (dále jen „poskytovatel“) je souborem základních pravidel a dobrovolně přijatých povinností a postupů vedoucích k etickému a profesionálnímu jednání při poskytování služeb.
- b) Poskytovatel se přijetím tohoto kodexu zavazuje, že bude žadateli o podporu z programu Nová zelená úsporám Light (dále jen „klient“) srozumitelně poskytovat všechny informace, napomáhat mu v porozumění obsahu relevantních dokumentů a lepší orientaci v nabídce poskytovaných služeb.

II. Základní ustanovení

- a) Poskytovatel se dobrovolně zavazuje při výkonu své činnosti dodržovat tento etický kodex a počínat si tak, aby bylo jeho jednání vždy v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a s dobrými mravy. Poskytovatel se dále zavazuje jednat při výkonu své činnosti s odbornou péčí a péčí řádného hospodáře. Poskytovatel je povinen při výkonu své činnosti postupovat v souladu s obecně platnými právními předpisy a zdržet se jednání, které by ohrozilo důvěryhodnost programu NZÚ Light nebo poradenství poskytovaného v rámci Výzvy č. 1/2023.
- b) Dobrovolným přijetím etického kodexu poskytovatel výslovně zdůrazňuje svůj zájem vyvarovat se v nejvyšší možné míře takového jednání, které může naplnit znaky nekalé, klamavé nebo agresivní obchodní praxe.

III. Základní etické principy jednání poskytovatele poradenství

- a) Poskytovatel se při své činnosti zavazuje dodržovat zejména tato pravidla:
 - i. poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace a sdělovat všechny podmínky programu NZÚ Light i smluvního vztahu mezi klientem a poskytovatelem jasně, srozumitelně a zřetelně;
 - ii. odpovídat na všechny otázky klientů přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro klienta zásadní význam;
 - iii. ujistit se, že klient poskytovatele všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasil s nimi;
 - iv. nenabízet výhody, jejichž poskytnutí poskytovatel nemůže zaručit;
 - v. nezneužívat své postavení k přímému či nepřímému nabízení či propagaci výrobků a služeb, na jejichž prodeji má poskytovatel či osoby jemu blízké ekonomický či obdobný zájem;
 - vi. v případě asistence se zřízením elektronické identity klienta nezneužívat informace, které mohl při této asistenci získat, a dodržovat zásady správného nakládání s osobními údaji klientů.

- b) Poskytovatel se nad rámec obecně závazných právních předpisů dobrovolně zavazuje po celou dobu kontaktu s klienty jednat eticky, s úctou, profesionálně, čestně, v dobré víře. Dodržuje proto zejména níže uvedená ustanovení, na základě kterých poskytovatel:
- i. je povinen jasně a srozumitelně poskytovat pravdivé a nezavádějící informace potřebné pro rozhodnutí klienta, zda se zapojit do programu NZÚ Light;
 - ii. nesmí zneužít důvěřivosti, nezkušenosti nebo neznalosti žadatele o podporu, zejména v případě starších či jinak zranitelných osob;
 - iii. je povinen přizpůsobit komunikaci odborné úrovni klienta;
 - iv. nesmí na klienta vyvíjet jakýkoli nátlak;
 - v. je povinen poskytnout klientovi jím vyžádaný nezbytný čas, aby klient mohl předané informace vyhodnotit;
 - vi. nesmí klienty obtěžovat nadměrným počtem pokusů o navázání komunikace, a to zejména v případě, pokud je zjevné, že žadatel nemá o nabízenou službu již zájem.
- c) Poskytovatel se zavazuje:
- i. postupovat tak, aby klienta vědomě nevystavil riziku smluvních sankcí nebo odvodů;
 - ii. poskytnout klientovi na vyžádání aktuálně platné všeobecné či jiné smluvní podmínky;
 - iii. na základě obecně uznávaných zásad spravedlnosti a práva nezneužívat slabšího postavení klienta, nepoužívat nekalé obchodní praktiky, agresivní obchodní praktiky a klamavé obchodní praktiky.
- d) Poskytovatel bere na vědomí, že:
- i. při prokázání porušení etického kodexu může být poskytovatel vyřazen ze seznamu zapojených MAS, EKIS a M-EKIS poskytujících poradenství v programu NZÚ light;
 - ii. porušení právního řádu ČR je současně porušením povinností vyplývajících z etického kodexu;
 - iii. porušení pravidel stanovených etickým kodexem může být podle zákona na ochranu spotřebitele vyhodnoceno jako porušení zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik.