



Vážená paní
Jiřina Michovská
starostka Ledčice
Ledčice 45
27708 Ledčice

10. 6. 2018

Na web dle

VÁŠ DOPIS ZNAČKY / ZE DNE

NAŠE ZNAČKA

VYŘIZUJE / LINKA

MÍSTO ODESLÁNÍ / DNE

Martin Ferdan, martin.ferdan@cezdistribuce.cz Praha

Vážená paní starostko

v poslední době se stále častěji setkáváme s případy, kdy se někteří jedinci vydávají za naše zaměstnance a lstivým způsobem naše klienty obelhávají s cílem získat vlastní prospěch. Rádi bychom Vás požádali o pomoc při informování obyvatel Vašich municipalit s naším postupem a ochránili tak Vaše obyvatele před praktikami těchto lidí.

Jako distributor elektrické energie nevybíráme žádnou hotovost, nepotřebujeme od klientů na místě předkládat žádné doklady. Do objektu či na nemovitosti vstupují naši zaměstnanci jen k účelům definovaných v energetickém zákoně např. z důvodu oprav a revize našeho zařízení, odečtu elektroměrů apod. Naši zaměstnanci u sebe vždy mají služební průkaz s fotografií a jeho identitu lze ověřit na bezplatné kontaktní lince 800 850 860.

V této souvislosti jsme byli také požádáni jedním z obchodníků, zda bychom Vám nepředali materiál, který slouží jako důležitá informace obyvatelům obcí a měst před nereseriozními praktikami některých obchodníků s elektrickou energií. Tento materiál přikládáme.

S pozdravem

Mgr. Ondřej Horák

vedoucí odboru obsluha klienta pro veřejný sektor

ČEZ Distribuce, a. s.

Děčín, Děčín IV-Podmokly, Teplická 874/8, PSČ 405 02 | Zákaznická linka: 840 840 840,
Linka pro hlášení poruch: 840 850 860 | e-mail: info@cezdistribuce.cz | www.cezdistribuce.cz |
IČ: 24729035, DIČ: CZ24729035 | zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem
v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 2145 | bank. spoj.: KB Praha 35-4544580267/0100 |
zasílací adresa: ČEZ Distribuce, a. s., Plzeň, Guldenerova 2577/19, PSČ 326 00

SKUPINA ČEZ

www.cezdistribuce.cz

SKUPINA ČEZ

10. 6. 2018

Neseriózní metody některých podomních obchodníků s energiemi

- Používají zavádějící informace, aby vzbudili zájem a důvěru spotřebitelů. Například se neoprávněně vyláňují za pracovníka, který kontroluje nebo odečítá elektroměry.
- Vydávají se za pracovníka stávajícího dodavatele energie, který má se spotřebitelem dohodnout změnu dosavadních cenových tarifů.
- Mýlně informují spotřebitele, že jeho dosavadní dodavatel energii ukončuje činnost, a proto musí uzavřít novou smlouvu s jinou firmou.
- Přesvědčují spotřebitele k okamžitému podpisu smlouvy. Argumentují časově omezenou nabídkou a nenechávají spotřebitele dostatečný čas na rozhodnutí.
- Neposkytují spotřebiteli úplnou informaci o své nabídce. Spotřebitel například až po podpisu zjistí, že za předčasné ukončení smlouvy musí zaplatit deaktivční poplatek.
- Nabízejí paušální slevu, aniž by vycházeli ze skutečné spotřeby domácnosti a jejího cenového tarifu.
- Neinformují o tom, že nabízená sleva je časově omezená a nekryje se s ocelým obdobím, po které se spotřebitel podpisem smlouvy zavazuje odebrat elektrinu.
- Nesdělují informace o ceně zákaznického servisu nového dodavatele. Spotřebitel tak může platit i poplatky za služby, které měl doposud zdarma.
- Zaměřují se na starší spoluobčany. Nabízejí jim klamavou slevu na dodávku energií určenou pouze pro seniory, která však ve skutečnosti neexistuje.
- Ve výjimečných případech se může spotřebitel setkat s agresivními obchodními praktikami, kdy mu obchodník vyhrožuje a nutí jej k podpisu nové smlouvy.



**bezplatná
Zákaznická linka
Skupiny ČEZ
800 810 820**



www.cez.cz/nedejte-se

DESATERO POMOCI

PROTI NESERIÓZNÍM METODÁM
NĚKTERÝCH PODOMNÍCH
OBCHODNÍKŮ S ENERGIEMI



DESATERO POMOCI

PROTI NESERIÓZNÍM METODÁM NĚKTERÝCH
PŘEDMŮVNÝCH OBCHODNÍKŮ S ENERGIEMI

U vašich dveří zazvonil podomní obchodník s výhodnou nabídkou na dodávku energie. Tvrdí, že firma, od které jste dotud odebírali energii, končí a dodávku převádí na jinou společnost. Spěchá a pobíží vás k rychlému rozhodnutí, protože dnes už je u vás v obci naposled. I když vám to je nepřijemné, nakonec si přáníte a smlouvu podepíšete. Teprve později s lítostí zjistíte, že jste si nechali vnutit nabídku, kterou nechcete. Nejspíš jste totiž narazili na obchodního zástupce, jehož hlavním cílem bylo přesvědčit vás k podpisu smlouvy a vydělat na vás.

Přečtěte si deset rad, jak poznat neseriózní metody podomních obchodníků a bránit se jim. Možná si tím ušetříte spoustu starostí.

1. Důvěřuji, ale prověřuji!

Podomní prodejci praktikují stále důmyslnější metody, jak se dostat zákazníkům pod kůži. Používají řadu různých argumentů, vydávají se za stávající dodavatele či pracovníky distribučních společností nebo úřadů.

TIP: V případě společnosti ČEZ není realizována žádná forma podomního prodeje již od roku 2017. A to prostřednictvím svých ani jakýchkoliv externích obchodních zástupců. Nenechte se oklamat.

2. Můj dům, můj hradi!

Cílem podomního prodejce je dostat se přes váš práh. Znají desítky triků a záminek, dokáží si s vámi hezky povídat, být zábavní atd. Jakmile ho však pustíte dovnitř, může se milé povídání rychle změnit v silný nátlak na podepsání smlouvy.

TIP: Je nutné mít stále na paměti, že je to pouze iluze a jedná velká lež za účelem vydělat. Nedějte podomním prodejcům šanci a nevěte je dál. Ani na WC.

3. Spěchej pomalu!

Součástí taktiky podomních prodejců bývá spěch a tlak na rychlé rozhodnutí a váš podpis. Dokáží pohotově reagovat a vzbudit dojem, že můžete promarnit neopakovatelnou příležitost, jak získat slevu.

TIP: Pokud máte o nabídku zájem, neunáhlujte se s podpisem. Požádejte o návrh smlouvy, všeobecné obchodní podmínky, platný ceník a telefonní kontakt. Čtěte si nabídku prostudovat v klidu, poraďte se s blízkou osobou.

4. Stačí podat prst...

V domě se objeví informace o provádění kontroly nebo odečtu elektroměrů v neobvyklém termínu. Nebo vás osloví člověk, který se zajímá o číslo vašeho elektroměru, smlouvu s dodavatelem energií či faktury. Jedná se o způsob, jak se podomní prodejci snaží vymámit informace do smlouvy s novým dodavatelem.

TIP: Společnost ČEZ nerealizuje žádnou formu podomního prodeje od konce roku 2017. A to prostřednictvím svých ani jakýchkoliv externích obchodních zástupců. Pokud bude kdokoliv, kdo zazvoní u vašich dveří, tvrdit opak, lže. Pokud si někdo jakýmkoli způsobem vynucuje osobní a platební údaje jménem společnosti ČEZ, doporučujeme obrátit se na bezplatnou zákaznickou linku 800 810 820 nebo zákaznické centrum.

5. Dobré účty dělají dobré přátele!

Energetické společnosti mají ve své nabídce podle velikosti odběru různá cenová pásma, tzv. tarify. Podomní obchodníci často nabízejí slevy bez toho, aniž by znali reálnou spotřebu a odběrový tarif. Skutečná cena se tak od ústní nabídky může výrazně lišit.

TIP: Neukazujte nikomu, kdo vám zvoní u dveří, své faktury za energie. Poskytnete mu tak své osobní údaje i informace o odběrném místě, které lze velice jednoduše zneužít. Chraňte svá data a bezpečí!

6. První dojem může klamat!

Nabízená cena může být lákavá, nemusí však zahrnovat všechny poplatky, které s přechodem k novému dodavateli souvisí. Pozor na aktivční a deaktivční poplatky.

TIP: Zkontrolujte, zda je avizovaná cena garantována po celou dobu tvání smlouvy, a informujte se na vyšší aktivčních a deaktivčních poplatků. Požadujte vždy ceny s DPH.

7. Co je psáno, to je dáno!

Obchodní zástupce umí skvěle argumentovat, ale také skvěle manipulovat. Platí však to, co je uvedené ve smlouvě.

TIP: Nic unáhleně nepodepisujte, ani když na vás bude obchodník tláčit. Žádná seriózní nabídka není prezentována tímto způsobem. Pokud vás nabídka zajímá, vezměte si čas a vše si klidu prostudujte, ověřte si informace na webových stránkách nebo zákaznickém centru dodavatele, případně se poraďte se svými blízkými.

8. Když to nejde po dobrém...

V některých případech se můžete setkat i s nátlakem, který zákon o ochraně spotřebitele označuje jako agresivní obchodní praktiky. Obchodník může například nutit k podpisu nové smlouvy z důvodu neexistujícího dílnu za dodávku energií.

TIP: Takové chování je v rozporu se zákonem. Vyzvěte podomního prodejce, aby odešel. Pokud odmítne, zavolejte pomoc nebo přímo policii.

9. Cena není všechno!

Kvalitní služby nepoznáte jen podle zdánlivě výhodné ceny. Ta může být lákavá, ale není vším.

TIP: Informujte se vždy z oficiálních zdrojů o kvalitě a dostupnosti zákaznických služeb. Ověřte si, kdy je v provozu zákaznická linka, jak dlouho budete čekat na spojení s operátorem nebo jak daleko je nejbližší zákaznické centrum.

10. Dobrá rada nad zlato!

Neseriózní podomní prodejci se často zaměřují na starší spoluobčany, kteří nemají takové možnosti, jak si ověřit výhodnost nabídky.

TIP: Informujte seniory ve svém okolí, kteří by se mohli stát terčem neseriózního nátlaku o nebezpečí podomního prodeje, a vysvětlejte jim, jaké metody mohou tyto prodejci používat. Poradte, jak se v takové situaci zachovat. Dejte jim přeciť toto desátero.