

Etický kodex montážní a servisní firmy tepelných čerpadel

/pracovní verze 2/

Etický kodex montážní a servisní firmy je vydán za účelem aktivně přispívat k ochraně spotřebitelů především z hlediska komplexního provádění odborných prací na vysoké technické úrovni a tím chránit dlouhodobě budované dobré jméno tepelných čerpadel na trhu v České republice.

1. Prokázání odborné způsobilosti

1.1. Odborná montážní firma nebo fyzická osoba (dále jen MaS), která má zájem stát se řádným členem Asociace pro využití tepelných čerpadel musí před přijetím prokázat svou odbornou způsobilost k odpovědnému provádění montážních a servisních prací, souvisejících s kvalitním prováděním realizací a servisu.

1.2. Základním předpokladem je splnění odborné kvalifikace k provádění profesních prací v souladu s příslušnými předpisy, externí spolupráce se nevylučuje. Vyžaduje se zaškolení v oboru v kursech pořádaných Asociací pro využití tepelných čerpadel, případně organizovaných výrobcí nebo dovozci.

1.3 Uchazeč musí prokázat na jím realizovaných instalacích, že je schopen je provádět řádně a v souladu s profesními pravidly.

2. Dodržování technických a právních předpisů

2.1. Přijatý člen MaS po odborné stránce dodržuje veškeré platné zákony, normy, vyhlášky a výrobci stanovené technologické postupy.

2.2. Svou odbornou úroveň si trvale udržuje sledováním technického vývoje v oboru a v oblasti legislativních změn.

2.3. Dodává a instaluje tepelná čerpadla a jejich příslušenství výhradně taková, která splňují podmínky pro uvádění na trh podle platných, obecně závazných právních a technických předpisů, přednostně pak ty, které jsou ověřeny a doporučeny AVTČ.

V případě, že výrobce nebo dovozce není členem AVTČ, zváží MaS, je-li čerpadlo kvalitativně na úrovni čerpadel výrobců a dovozců působících v AVTČ. V případě, že ne nebo si není jistý a prokáže-li se, že MaS opakovaně spolupracuje s takovou firmou, může to být důvod k vyloučení MaS.

3. Vedení obchodního jednání se zákazníky

3.1. Hlavní prioritou je důsledné dodržování etiky podnikání a čestného jednání.

3.2. Při jednání se zákazníkem vychází vstřícně jeho požadavkům, týkajících se technického řešení a proveditelnosti, přičemž z odborného hlediska koriguje požadavky, které přesahují realnost řešení.

3.3. V případě, že požadované řešení je z ekonomického hlediska nevhodné, upozorní na to zákazníka s vysvětlením souvislostí.

3.4. Na předložené zadání zákazníka navrhuje optimální řešení, které zahrnuje technickou a ekonomickou část. Řešení musí být zpracováno písemně a zákazníkovi srozumitelné.

3.5. Je nepřijatelné zneužití technické převahy nad zákazníkem s cílem navržení takového řešení, aby bylo dosaženo neadekvátního prospěchu.

3.6. Na dodávky a práce se uzavírá mezi zákazníkem a zhotovitelem MaS Smlouva o dílo se všemi náležitostmi, která je oboustranně vyvážená.

3.7. Veškerá jednání jsou vedena čestně a ve vztahu k zákazníkovi vstřícně.

3.8 Vystupovat tak, aby byl zákazník vždy spokojen a svoji spokojenost mohl předat dalším zákazníkům.

3.9. Jména a adresy zákazníků zpracovávat a uchovávat tak, aby byla zajištěna ochrana jejich osobních údajů. Tyto informace nesdělovat třetím osobám,, pokud k tomu zákazník předem nedá svůj výslovný souhlas.

4. Zásady provádění díla

4.1. Dbát na profesionalitu, kvalitu prováděných prací, seriosnost a osobní zodpovědnost.

4.2. V případě nutné odchylky od dohodnutého řešení o tom zákazníka informovat.

4.3. Dokončené dílo zákazníkovi řádně předvést, zaškolit jej do obsluhy a protokolárně předat.

5 . Vystupování členů MaS na veřejnosti

5.1. Při jednání se řídí zásadou, že je členem prestižního odborného sdružení, které reprezentuje.

5.2. V žádném případě se nevyjadřuje kriticky o ostatním členům MaS ani dalším členům AVTČ.

5.3. Zdržuje se osobního hodnocení výrobků, které jsou doporučovány AVTČ.

5.4. Je nepřipustné poskytovat nepravdivé nebo nepodložené informace o výrobcích, případně členech AVTČ, za účelem získání prospěchu při jednání se zákazníkem.

6. Uplatňování kodexu

○ Ohlášení porušení kodexu

Porušení etického kodexu může správní radě AVTČ ohlásit kterýkoliv člen asociace. Stížnost je třeba přednést písemně.

○ Řešení porušení kodexu

Správní rada AVTČ má za úkol projednat jakékoliv ohlášené porušení kodexu a přijmout opatření k nápravě.

○ Sankce

Pokud správní rada zjistí porušení etického kodexu, poskytne obviněnému členovi přiměřenou lhůtu k nápravě. Ve zvlášť závažných případech navrhne vyloučení člena z Asociace. Obviněný člen má právo se v případě vyloučení odvolat k valné hromadě.