DESATERO POMOCI

PROTI NESERIÓZNÍM METODÁM NĚKTERÝCH PODOMNÍCH OBCHODNÍKŮ S ENERGIEMI

U vašich dveří zazvonil podomní obchodník s výhodnou nabídkou na dodávku energií. Tvrdí, že firma, od které jste doteď odebírali energie, končí a dodávku převádí na jinou společnost. Spěchá a pobízí vás k rychlému rozhodnutí, protože dnes už je u vás v obci naposled. I když vám to je nepříjemné, nakonec si plácnete 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. Důvěřuj, ale prověřuj!

Podomní prodejci praktikují stále důmyslnější metody, jak se dostat zákazníkům pod kůži. Používají řadu lživých 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 hrad!

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. Nedejte podomním prodejcům šanci a nezvěte 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. Chtějte si nabídku prostudovat v klidu, poradit 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 způsoby, 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 aktivační a deaktivační poplatky.

TIP: Zkontrolujte, zda je avizovaná cena garantována po celou dobu trvání smlouvy, a informujte se na výši aktivačních a deaktivačních 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 tlačit. 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 dluhu 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 vysvětlete jim, jaké metody mohou tito prodejci používat. Poraďte, jak se v takové situaci zachovat. Dejte jim přečíst toto desatero.

Neseriózní metody

některých podomních obchodníků s energiemi

- Používají zavádějící informace, aby vzbudili zájem a důvěru spotřebitelů. Například se neoprávněně vydávají za pracovníka, který kontroluje nebo odečítá elektroměry.
- Vydávají se za pracovníka stávajícího dodavatele energie, který má se spotřebitelem dohodnout změnu dosavadních cenových tarifů.
- Mylně informují spotřebitele, že jeho dosavadní dodavatel energií ukončuje činnost, a proto musí uzavřít novou smlouvu s jinou firmou.
- Přesvědčují spotřebitele k okamžitému podpisu smlouvy. Argumentují časově omezenou nabídkou a nenechávají spotřebiteli dostatečný čas na rozhodnutí.
- Neposkytují spotřebiteli úplnou informaci o své nabídce. Spotřebitel například až po podpisu zjistí, že za předčasné ukončení smlouvy musí zaplatit deaktivační 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 celým obdobím, po které se spotřebitel podpisem smlouvy zavazuje odebírat elektřinu.
- 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/nedejtese

DESATERO POMOCI

PROTI NESERIÓZNÍM METODÁM NĚKTERÝCH PODOMNÍCH OBCHODNÍKŮ S ENERGIEMI



JSME S VÁMI. SKUPINA ČEZ