

Etický kodex pro prodejce door to door Společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Preamble: Kodex definuje základní rámec pravidel chování při komunikaci se zákazníky Společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

Důvěra, úcta, čestnost

1. Prodejce se vždy orientuje na potřeby zákazníka. Informace bude poskytovat úplné, pravdivé, nezkrácené, komplexní a nebude zamlčovat skutečnosti, jejichž absencí by mohl být zákazník uveden v omyl, což prodejce zajistí bezchybnou znalostí nabízených produktů a služeb T-Mobile Czech Republic a.s. Při zdolávání námitek se bude chovat zdvořile.
2. Prodejce musí mít vždy přehled o telekomunikačním trhu, aby mohl kvalitně porovnat služby a produkty T-Mobile Czech Republic a.s. s konkurencí.
3. Prodejce musí vždy pracovat s aktuálními prodejními materiály a tiskopisy, především Objednávkou služeb, Ceníkem a Všeobecnými obchodními podmínkami.
4. Prodejce musí vždy zákazníka informovat o způsobu uzavření smlouvy, hlavních podmínkách smlouvy (hlavně doba trvání, pravidelná měsíční platba, rozdíl mezi paušálem a Twistem), způsobech odstoupení od smlouvy a sankcích s odstoupením od smlouvy souvisejících.
5. V kontaktu se zákazníkem bude Prodejce jednat čestně a s úctou, bude podporovat dobré jméno Společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a svým chováním k ní bude loajálním partnerem.
6. Při používání dat bude Prodejce chránit informace, které získal o zákaznících a to v souladu se všemi požadavky zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, tak aby nemohlo dojít ke zneužití zákaznických dat.
7. Prodejce garantuje rovné zacházení se zákazníky a nediskriminaci z jakéhokoliv důvodu.
8. Prodejce garantuje, že nebude zneužívat postavení zákazníka, které ho může v danou chvíli znevýhodňovat. Například při uzavírání smlouvy s osobami staršími 70 let nebo u cizinců se špatnou znalostí češtiny atd. se musí prodejce obzvlášť pečlivě přesvědčit o tom, že zákazník rozumí, jakou službu mu prodejce nabízí a za jakých podmínek. Pokud nebude prodejce přesvědčený o tom, že zákazník porozuměl nabídce a podmínkám smlouvy, smlouvu se zákazníkem neuzavře.
9. Každý rozhovor bude začínat tak, aby zákazník dokázal jasně identifikovat, kdo s ním právě mluví a nebyl uváděn v omyl: „Dobrý den, jmenuji se [jméno a příjmení] a jsem ze společnosti [název společnosti], zastupující Společnost T-Mobile Czech Republic a.s.
10. Kontaktování zákazníka bude probíhat na takových místech, která nevnímá zákazník jako obtěžující (například nebude kontaktovat zákazníky v dopravních prostředcích).
11. Kontaktování zákazníka nebude probíhat v blízkosti značkové prodejny T-Mobile nebo prodejního místa nesoucí označení T-Mobile.
12. Prodejce bude informovat zákazníka, na jaké adrese může řešit reklamace. Prodejce nebude odkazovat zákazníka ohledně řešení reklamace, servisu a podpory na jiná prodejní místa.