

CÓDIGO ÉTICO DE VENDA (CEV) E MANUAL DE CRITÉRIOS OPERATIVOS (MCO)

I. OBJECTO

O Código Ético de Venda (CEV) e o Manual de Critérios Operativos (MCO) têm por objecto estabelecer os princípios que devem presidir os comportamentos do PARCEIRO e dos seus empregados e dependentes na relação com os clientes da IBERDROLA.

A IBERDROLA poderá actualizar o CEV e o MCO, facto este que será posto em conhecimento do PARCEIRO que deverá reunir os documentos assinados pelos colaboradores comerciais que vão realizar actuações comerciais e enviá-los à IBERDROLA no prazo de 30 dias, desde que lhe tenham sido comunicados ditos documentos.

- É uma ferramenta de auto-regulação. As suas obrigações podem requerer um grau de comportamento ético superior às obrigações legais existentes.
- Não significa uma repetição das obrigações legais.
- O PARCEIRO e os seus empregados/as actuarão sempre em conformidade com o cumprimento da legislação vigente, respeitando os direitos que esta concede aos consumidores e utilizadores, evitando práticas restritivas à concorrência.
- Actuar-se-á sempre sob a condição de ser uma empresa da IBERDROLA, reforçando os seus princípios e valores: cuidado para com o cliente, confiança, segurança, profissionalismo e amabilidade.

II. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DA IBERDROLA

“A IBERDROLA tem o compromisso de cuidar de tudo: cuidamos dos nossos clientes e a nossa dedicação é satisfazer as suas necessidades. Comprometemo-nos a oferecer as soluções mais eficientes. Protegemos o ambiente, inovando e cuidando de forma excepcional de todo o processo para aproximar a energia mais limpa a milhões de pessoas”.

Na IBERDROLA, cuidamos de si.

III. NORMAS DO CÓDIGO ÉTICO DE VENDA

a) COMPORTAMENTO E RELAÇÃO COM O CLIENTE

- Deverá manter um comportamento sério e discreto em todos os momentos enquanto estiver identificado como representante da IBERDROLA, esteja ou não com um potencial cliente.
- Qualquer contacto com o cliente, deverá ser feito dentro de um horário adequado.
- Sempre e quando fizer uma visita ao cliente, tanto no primeiro contacto como

em posteriores, aquando da sua apresentação o comercial deverá em todas as situações mostrar a acreditação, indicar o seu nome e apelido, esclarecer que é um comercial do PARCEIRO ao serviço da IBERDROLA e qual o objectivo da abordagem. Em reuniões com clientes, deverá deixar claro o motivo da sua presença perante o anfitrião e os participantes.

- Sempre que a actividade comercial for executada junto do domicílio do cliente, esta será SEMPRE realizada sem aceder ao interior, mesmo quando o cliente o convidar expressamente a passar ao interior.
- Junto do cliente, deverá primar por apresentar um trato amável, cortês e com postura de serviço.
- Utilizará uma linguagem simples e respeitosa, evitando sempre situações discriminatórias ou humilhantes por motivos de raça, idade, sexo, religião, afiliação política, nacionalidade ou condição social.
- A comunicação será efectuada no idioma que o cliente pretender. No caso de não saber o idioma que usa o cliente, pedirá desculpas pelo desconhecimento e tentará falar em português.
- Não tirará proveito de factores como idade, doença ou falta de conhecimento do idioma do cliente para obter o seu acordo.
- Está proibido de praticar, testemunhar ou prometer algo que tenha como objectivo enganar o cliente.
- Não abusará da confiança depositada pelos clientes, respeitará a sua possível falta de experiência em temas ligados ao sector energético e responderá com paciência a todas as perguntas formuladas pelo cliente.
- Deverá evitar comparações que possam ser enganadoras e/ou sejam incompatíveis com os princípios de concorrência leal. Não se desacreditará nem desqualificará injustamente os concorrentes.
- Deverá sempre fornecer ao cliente um número de contacto no caso de qualquer dúvida.

b) CONTRATAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

- Deverá conhecer as características dos produtos e serviços oferecidos pela IBERDROLA.
- Deverá analisar a situação actual do cliente, as suas necessidades e expectativas para lhe oferecer a melhor resposta possível.
- Deverá proporcionar informação clara e correcta em relação a temas como: preço, prazo e termos de pagamento, prazo de revogação, assistência pós-venda, qualidade de fornecimento e disponibilidade dos produtos e serviços oferecidos.
- Não deverá prometer nada que não faça parte da oferta comercial oficial da empresa. Somente fará promessas verbais sobre produtos ou serviços que a IBERDROLA autorize.
- Deverá respeitar a decisão do cliente em relação à forma de pagamento escolhida. Especificamente, não fará uso dos dados da conta bancária, a não ser que tenham sido fornecidos para facilitar o débito directo bancário dos pagamentos dos serviços contratados.
- Deverá argumentar a venda com base nas vantagens da IBERDROLA,

tentando não mencionar as empresas concorrentes mas, na necessidade sem nunca as menosprezar.

- Se o cliente solicitar algum tempo para analisar a proposta ou consultá-la, respeitará a sua decisão sem pressioná-lo mais além do razoável e sem o acostrar ou ameaçar.

c) GARANTIA E SERVIÇO PÓS-VENDA

- No caso de queixa ou reclamação, deverá informar o cliente sobre o procedimento a seguir e facilitar, se for o caso, o correspondente Livro de Reclamações.
- Na altura da compra, deverá comunicar devidamente ao cliente as características da garantia oferecida, fazendo notar, de forma clara, os termos e a duração da garantia, os detalhes e as limitações do serviço pós-venda.

d) CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DADOS

- Deverá respeitar os protocolos e processos de atendimento e venda, preenchimento verdadeiro e total de todos os dados necessários do cliente nos sistemas ou formulários proporcionados pela IBERDROLA.
- Toda a informação e documentação que a IBERDROLA puser à disposição do comercial para que este realize o atendimento e/ou venda e aquela que o comercial obtiver como resultado desta actividade têm carácter confidencial e serão usadas unicamente com a finalidade de gerir, ante a IBERDROLA o atendimento e/ou contratação dos produtos e serviços que se tratarem em cada caso. Os dados de carácter pessoal não se aplicarão nem utilizarão para nenhuma outra finalidade distinta. O comercial compromete-se a não comunicar os mencionados dados, nem sequer para a sua conservação, a terceiras pessoas, inclusive uma vez concluída a relação com a IBERDROLA.
- No momento da finalização da colaboração comercial, o comercial devolverá a documentação que tiver recebido e arrecadado para efeitos da colaboração, da mesma forma não se guardará nenhuma cópia da mesma.
- O comercial garantirá o direito do cliente à informação sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais no momento da recolha dos mesmos, utilizando os sistemas e/ou modelos oficiais de contratos, ofertas e demais formulários proporcionados pela IBERDROLA e, para tal, terão conhecimento da cláusula de tratamento de dados incluída nas Condições Gerais do Acordo.
- Atenderá às solicitações de exercício de direito de acesso, rectificação, cancelamento e oposição ao tratamento dos dados pessoais dos clientes que o solicitarem.
- Comunicará, com a maior brevidade possível, qualquer incidência que detectar em matéria de Protecção de Dados Pessoais.