

# Doporučení zákazníkům RWE v případě zvažování změny dodavatele zemního plynu

V poslední době stále častěji dochází k oslovování našich zákazníků zprostředkovateli dodávky zemního plynu jiných dodavatelů formou „**podomního**“ **prodeje**. Na základě zkušeností našich zákazníků může být **tento způsob prodeje** v některých případech **spojen s určitými riziky**, na která bychom Vás chtěli upozornit:

- Nabídky **neseriózních zprostředkovatelů** nemusí být (již na druhý pohled) tak atraktivní, jak je školení prodejci mohou prezentovat
- Ve smluvních podmínkách se mohou skrývat „háčky“ ať už ve formě různě nazvaných **poplatků** (které se často rovnají výši úspor), **dlouhých výpovědních lhůt** či další
- Slibovaná finanční **úspora nemusí být významná**. Pokud činí např. 500 Kč ročně – může zůstat po odečtení vstupních a jiných případně požadovaných poplatků a po vydělení počtem měsíců na zanedbatelné úrovni.

Naléhavě proto doporučujeme vyžádat si **veškeré podklady v písemné podobě**, vše si v klidu a pečlivě přečíst, případně spočítat – porovnat s vyúčtováním z minulých období.

V žádném případě by zákazník ve vlastním zájmu **neměl podepisovat žádnou smlouvu či jiné dokumenty vedoucí ke změně dodavatele bez předchozího důkladného uvážení**. Při porovnávání výhodnosti nabídky doporučujeme vzít v úvahu i další faktory jako jsou šíře doplňkových služeb, nabídka produktů, způsob komunikace s dodavatelem, existence sítě kontaktních míst, jistota spolehlivosti dodávek a komplexnost péče o zákazníky.

Pokud jste již novou smlouvu podepsali a **chcete tento krok vzít zpět**, je to v případě podomního prodeje v určitém omezeném časovém období ještě možné – dle [§ 57 Občanského zákoníku](#).

S veškerými svými dotazy se můžete obracet na zákaznickou linku RWE **840 11 33 55**, kde jsou naši pracovníci připraveni zodpovědět Vaše dotazy 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

V případě výhrad k postupu při uzavírání smluv či jejich obsahu a práv zákazníka je možné využít poradenskou činnost [Sdružení obrany spotřebitelů](#).