

„Etický kodex pro obchodní partnery společnosti Senior SAFE s.r.o.“

Etický kodex je souborem základních pravidel, dobrovolně přijatých povinností a postupů při etickém a profesionálním jednání a poskytování dodávky souvisejících služeb.

Úvodní slovo ředitele společnosti

Společnost Senior SAFE je známá svou poctivostí a spolehlivostí. Naše pověst představuje jednu z nejdůležitějších součástí naší obchodní strategie, a proto bychom ji měli pečlivě chránit a přirozeně také dále rozvíjet. V současné době je totiž dobré jméno společnosti naprosto zásadním předpokladem úspěchu.

Naším dlouhodobým cílem je důsledné dodržování zákonů ve všech oblastech, ve kterých působíme. Vždy také usilujeme o zachování vysokých etických standardů v obchodním styku.

Zásady uvedené v tomto Etickém kodexu jsou závazné pro všechny dodavatele společnosti Senior SAFE a partnery, kteří jménem společnosti Senior SAFE poskytují určité služby nebo kteří vystupují pod obchodní značkou Senior SAFE, jsou povinni dodržovat ty části Etického kodexu, které se na ně konkrétně vztahují.

Je naprosto nezbytné, abyste se s Etickým kodexem řádně seznámili a důkladně si osvojili zejména zákony a předpisy, které se přímo týkají vaší práce. Tento Etický kodex pochopitelně nemůže zahrnovat všechny situace, které možná budete muset řešit. S problémy by vám však kromě Etického kodexu společnosti Senior SAFE měly pomoci i další příručky a pravidla, která tvoří nedílnou součást našeho programu pro dodržování zásad etického jednání. A navíc v případě, že nevíte, jak se v určité situaci zachovat, nebo pokud máte pocit, že některé ze zásad v Etickém kodexu dobře nerozumíte, neváhejte se obrátit na kontaktní osobu ve společnosti Senior SAFE.

Jestliže získáte dojem, že došlo k porušení zákona nebo některého z etických předpisů, jste toto podezření povinni co nejrychleji ohlásit kontaktní osobě ze společnosti Senior SAFE. Za ohlášení potenciálního porušení pravidel či zákonů vám dle našich podnikových zásad v žádném případě nehrozí žádný postih. Za prosazování uvedených etických předpisů na pracovištích společnosti Senior SAFE odpovídají vedoucí pracovníci, ředitelé a manažeři. Jejich úkolem je vhodným způsobem podporovat a oceňovat etické chování svých podřízených tak, aby příslušné zásady dodržovali všichni členové jednotlivých týmů. To, jak se bude naší společnosti dařit udržovat vysoký etický standard, záleží na tom, zda se vám podaří zvolit správný přístup a rychle, pečlivě a diskrétně řešit eventuální porušení jakýchkoli pravidel či předpisů.

Naše úsilí o zachování nejvyšších etických a profesionálních standardů je nedílnou součástí slibu, v jehož rámci jsme se zavázali udělat vše pro to, aby společnost Senior SAFE dobře fungovala a aby byl jakýkoli kontakt s ní vždy výjimečným zážitkem. Děkuji, že jste si udělali čas, seznámili se s tímto Etickým kodexem a zavázali se ho dodržovat. Děkuji také za vaši loajalitu a především za dobrou práci, kterou odvádíte.

S přátelským pozdravem

Společnost (poskytovatel) se přijetím tohoto Kodexu zavazuje, že bude zákazníkovi srozumitelně poskytovat všechny informace při uzavírání, realizaci a ukončování smluvního vztahu, napomáhat mu v porozumění obsahu smluv a lepší orientaci v nabídce poskytovaných služeb.

Poskytovatel přijímá tento Etický kodex jako výraz své vůle a zavazuje se řídit pravidly vymezenými tímto Etickým kodexem při svém jednání se zákazníky.

Poskytovatel se při svém jednání řídí pravidly Etického kodexu zejména ve vztahu k zákazníkům při poskytování dodávky služeb a při jednáních souvisejících s nabízením a realizací služeb.

Poskytovatel je povinen kontrolovat chování osob, které jednají jeho jménem nebo na jeho účet, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb poskytovatele bylo v souladu s pravidly stanovenými právními předpisy a tímto Etickým kodexem.

Poskytovatel se při své činnosti zavazuje dodržovat zejména tato pravidla:

1. Poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace a sdělovat všechny podmínky smluvního vztahu jasně, srozumitelně a čitelně.
2. Na začátku jednání poskytnout zákazníkovi bez vyzvání informace o účelu jeho kontaktování a informace jednoznačně umožňující identifikaci poskytovatele, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet a na požádání předložit doklad, na základě kterého je možné ověřit obchodní firmu poskytovatele. Poskytovatel nesmí žádným způsobem využívat nebo zneužívat obchodní firmu jiného poskytovatele tak, aby u zákazníka mohl vyvolat možnost záměny poskytovatele s jiným poskytovatelem.
3. Odpovídat na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníka zásadní význam
4. Ujistit se, zda zákazník všem skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi.
5. Nenabízet výhody, jejichž poskytnutí poskytovatel nemůže zaručit.
6. Poskytovatel, případně jeho zástupce, se nad rámec obecně závazných právních předpisů dobrovolně zavazuje po celou dobu kontaktu se zákazníkem jednat eticky, s úctou, profesionálně, čestně, v dobré víře. Dodržuje proto zejména níže uvedená ustanovení, na základě kterých poskytovatel:
 - a) nesmí kontaktovat zákazníka v čase mezi 20:00 a 8:00 hodinou, pokud se se zákazníkem výslovně nedomluvil jinak,
 - b) nesmí zakrývat důvod vyvolaného jednání, především předstíráním jiného účelu (např. marketinkový průzkum)
 - c) je povinen jasně a srozumitelně poskytovat pravdivé a nezavádějící informace potřebné pro rozhodnutí zákazníka
 - d) nesmí zneužít důvěřivosti, nezkušenosti nebo neznalosti zákazníka, zejména starších osob
 - e) je povinen přizpůsobit komunikaci odborné úrovni zákazníka
 - f) nesmí na zákazníka vyvíjet jakýkoliv nátlak
 - g) je povinen ponechat zákazníkovi jím vyžádaný nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit,
 - h) nesmí zákazníka obtěžovat nadměrným počtem pokusů o navázání komunikace, a to zejména v případě, pokud je zjevné, že zákazník nemá o nabízenou službu nebo produkt zájem.

7. Poskytovatel se zavazuje:

a) poskytnout zákazníkovi na písemné, telefonické, e-mailové případně osobní vyžádání aktuálně platné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky

b) zakotvit do smluvního ujednání se subjekty zajišťujícími pro něho zprostředkovatelské služby, např. podomní prodej, závazek, že zprostředkovatelé budou jednat výlučně na základě obecně uznávaných zásad spravedlnosti, práva, nebudou zneužívat slabšího postavení zákazníka a nebudou používat nekalé obchodní praktiky, agresivní obchodní praktiky a klamavé obchodní praktiky; porušení takového smluvního ujednání zprostředkovatelem bude považováno za porušení Etického kodexu poskytovatelem, v jehož prospěch zprostředkovatel konal.

Slib společnosti Senior SAFE s.r.o.

Slibuji, že budu vždy jednat v zájmu společnosti Senior SAFE s.r.o., ctít její „etický kodex pro obchodní partnery“ a vykonávat svojí práci podle předem daných pravidel a postupů. Dále slibuji, že všechny případné nejasnosti budu řešit podle etického kodexu popř. s kontaktní osobou ze společnosti Senior SAFE s.r.o.

Datum: _____

Název společnosti: _____

Jméno a podpis: _____