

„Etický kodex pro obchodní partnery Celostátní české služby pro lidi nad 50 let.“

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

Celostátní česká služba pro lidi nad 50 let 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.

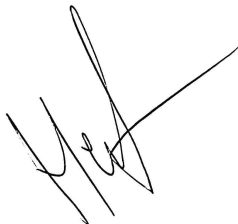
Zásady uvedené v tomto Etickém kodexu jsou závazné pro všechny dodavatele a partnery Celostátní české služby.

Je naprosto nezbytné, abyste se s Etickým kodexem řádně seznámili. Tento Etický kodex pochopitelně nemůže zahrnovat všechny situace, které možná budete muset řešit. 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 z Celostátní české služby.

Jestliže získáte dojem, že došlo k porušení zákona nebo některého z etických předpisů, jste toto podezření povinni co nejrychleji ohlásit kontaktní osobě z Celostátní české služby. Za ohlášení potenciálního porušení pravidel či zákonů vám dle našich interních zásad v žádném případě nehrozí žádný postih.

Naše úsilí o zachování nejvyšších etických a profesionálních standardů je nedílnou součástí slibu, v jehož rámci jsme se zavázali udělat vše pro to, aby Celostátní česká služba 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



Miloslav Honek - ředitel společnosti Celostátní česká služba s.r.o.



Celostátní česká služba
pro lidi nad 50 let

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 některé zprostředkovatelské služby 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 Celostátní česká služba s.r.o.

Slibuji, že budu vždy jednat v zájmu společnosti Senior SAFE s.r.o. (Celostátní české služby), ctít její „Etický kodex pro obchodní partnery“ a vykonávat svoji práci podle předem daných pravidel a postupů. Dále slibuji, že všechny případné nejasnosti budu řešit podle Etického kodexu popř. s kontaktní osobou z Celostátní české služby.

Datum: _____

Název společnosti: _____

Jméno a podpis: _____