

SORUMLU TÜKETİCİ HİZMETLERİ POLİTİKAMIZ

Arçelik A.Ş. 2005 yılında üyesi olduğu Avrupa Birliği Beyaz Eşya Üreticileri (CECED) tarafından oluşturulan Kurumsal Sosyal Sorumluluk İş Etiği Sözleşmesi'ni (Code of Conduct) ilk imzalayan şirketler arasındadır. Arçelik A.Ş. ayrıca Bileşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesini imzalayan Koç Topluluğu'nun da bir parçasıdır.

Bu sebeple, sorumlu Tüketici Hizmetleri politikamızın gereği olarak Yetkili Servislerden beklenti:

- Kendi çalışma koşullarında iş etiği kurallarına koşulsuz uyulması,
- İş etiği kurallarının tüm çalışanlarına bildirmesi ve çalışanların bu kurallara gerekli önemi vermelerinin sağlanması,
- İş Etiği kurallarının çalışanların sürekli ulaşabilecekleri yerlerde olmasıdır.

Arçelik Yetkili Servisleri iş etiği kuralları:

- Yasal uygulamalar
- Çalışma koşulları
- Etik kurallar
- İş sağlığı ve güvenliği
- Çevre

Başlıkların da vurgulanmıştır.

ARÇELİK A.Ş. YETKİLİ SERVİS İŞ ETİĞİ KURALLARI

1. YASAL UYGULAMALAR

Ticaret

Arçelik A.Ş. küresel bir şirket olup, ticari faaliyetlerinde uluslararası ihracat, ithalat ve ticaret yasalarına uygun hareket eder.

Rekabet Hukuku

Yetkili Servisler, iş yaptıkları yetki alanlarını yöneten tekelleşme ve adil rekabet yasalarına tam uyumla iş yapmalıdır.

Rüşvet ve Yolsuzluk

Yetkili Servisler herhangi bir kuruluşa, bireye rüşvet, ödeme veya değeri olan herhangi bir şeyi vermesi, teklif etmesi, kuruluş veya bireylerden bunları kabul etmesi yasaktır.

2. ÇALIŞMA KOŞULLARI

Zorla Çalıştırma

Yetkili Servisler sadece gönüllü iş gücü kullanmalı ve kendi özgür iradeleri ile çalışmak isteyen personeli istihdam etmelidir. Çalışanlarına herhangi bir tehdit, güç, sahte iddialar veya başka tür bir baskı yoluyla zor kullanarak çalıştırma uygulamamalıdır.

Çocuk İşgücü

Yerel kanunlarda, daha yüksek bir yaş sınırı belirtilmediği sürece zorunlu eğitimini tamamlamamış ve 15 yaşın altında bulunan (ILO sözleşmesi No.138'de belirtilen hariç) hiç kimse istihdam edilmemelidir.

Arçelik A.Ş.

18 yaşın altındaki çalışanlar tehlike teşkil eden işlerde ve eğitim ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla gece işlerinde çalıştırılmamalıdır.

Taciz

Çalışanların, işyerinde veya iş sebebiyle buldukları herhangi bir yerde, fiziksel, cinsel, psikolojik ve/veya duygusal taciz yoluyla herhangi bir şekilde dokunulmazlıklarının ihlal edilmesi, hukuka ve etik kurallara aykırı olup Yetkili Servisler tarafından hiçbir şekilde tolerans gösterilmemelidir.

Tazminat ve Ücretlendirme

Yetkili Servislerin çalışanlarına ödedikleri ücret, fazla mesai ve ücrete bağlı haklar, yürürlükteki iş mevzuatlarına uygun olmalıdır.

Çalışma Saatleri

Yetkili Servisler, çalışma saatleri ve izin hakları konusunda yürürlükteki iş mevzuatlarına uygun hareket etmelidir.

Ayrımcılık Yapılmaması

Yetkili Servisler, işe alım, terfi, tazminat, yararlar, eğitim, zorunlu işten çıkarma ve işi sonlandırma dâhil, istihdamla ilgili bütün kararlarda ırk, renk, ülke, cinsiyet, din, engelli durumlarında ayrımcılık yapmamalıdır.

Birlik Kurma ve Toplu Pazarlık Özgürlüğü

Yetkili Servislerde çalışanlar kendi tercihlerine göre yasal organizasyonlara katılmakta özgürdürler. Yetkili servisler çalışanlarının yasalara uygun surette örgütlenme ve toplu sözleşme haklarına saygı göstermelidir.

3. ETİK KURALLAR

İş Kayıtları

Yetkili Servisler, işle ilgili tüm bilgileri doğru bir şekilde, geçerli yasal mevzuat gerekliliklerine tam uyum içinde yaratmalı, kaydetmeli ve saklamalıdır. Düzenleyici kuruluş temsilcileriyle ve resmi yetkililerle gerçekleştirilen görüşmelerde dürüst ve açık sözlü olmalıdır.

Gizlilik ve Ticari Sırların Korunması

Yetkili Servisler tarafından Arçelik A.Ş.'den alınmış belge, ticari ve teknik bilgiler, iki taraf arasında "Gizli Bilgi" olarak tanımlanmaktadır.

Yetkili Servisler, rekabet avantajı sağlayan bütün bilgi, know-how, yöntem veya sanayi alanında henüz bilinmeyen fikir, uygulama, yöntem, buluş, tasarım, eser ve benzerlerini ("Ticari Sır" veya "Gizli Bilgi") gizli tutmalı, Arçelik A.Ş. nin yazılı onayı olmaksızın üçüncü kişilere açıklamamalıdır.

Fikri ve Sınai Haklar

Arçelik Yetkili Servislere lisans, patent, endüstriyel tasarım veya telif hakkı vermemektedir. Yetkili Servis kaynaklı nedenden dolayı oluşan, fikri ve sınai hak ihlalleri nedeniyle zarara uğrayan tarafların (Arçelik, diğer tedarikçiler ve tüketici) tüm maliyetlerini, kayıplarını ve ek masraflarını, cezalar da dâhil olmak üzere ilgili Yetkili Servisler ödemek zorundadır.

Çıkar Çatışması

Yetkili Servisler, uygunsuzluk ya da çıkar çatışması yaratan eylemlerden kaçınmalıdır.

Hediye Almak ve Vermek

Ticari gelenek ve promosyon niteliğindeki malzemeler dışında, gönderilen herhangi bir hediye kabul edilmemelidir ve verilmemelidir..

4. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

İş Sağlığı ve Güvenliği için Yetkili Servislerden beklenti;

- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal düzenlemelere uymaları,
- Çalışanları, stajyerler ve ziyaretçileri için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları oluşturmalarıdır.

5. ÇEVREYLE İLGİLİ YÖNETMELİKLER VE KORUNMA

Arçelik A.Ş. çevreyi korumak için sosyal sorumluluğunun farkındadır ve Yetkili Servislerden çevre mevzuatına uyumunun düzenli takibini, çevre yönetimini sürekli iyileştirmelerini, iklim değişiklikleri nedeniyle ortaya çıkan zorluklarla mücadele etmelerini ve bu taahhüdü paylaşımlarını beklemektedir.

İŞ ETİĞİ UYGULAMA PRENSİPLERİ

Yetkili Servislere yapılan denetlemelerinde, Yetkili Servislerin iş etiği kurallarına uyumluluğu da sorgulanır, uygunsuzluklar için düzeltici önleyici faaliyet açılarak iyileştirilmesi beklenir ve takip denetimleriyle de yapılan iyileştirmeler kontrol edilir.

Arçelik A.Ş., geçerli yasal mevzuata aykırı veya bu kurallarla çelişen bir şekilde davranan herhangi bir Yetkili Servis çalışanının uzaklaştırılmasını talep edebilir veya Yetkili Servis sözleşmesini fesih edebilir.

Şüpheli davranış veya iş etiği kurallarının ihlalini bizimle paylaşmak isterseniz, aşağıdaki iletişim yöntemlerini kullanabilirsiniz:

Telefon: 444 0 888

E-Posta: mushiz@arcelik.com

Arçelik A.Ş., iyi niyetle öneri istemiş veya Yetkili Servisinin şüpheli davranış ya da muhtemel bir iş etiği ihlalini rapor etmiş olan kişi hakkında gizliliği koruyacak ve o kişiye karşı uygulanan hiçbir cezaya veya misillemeye tolerans göstermeyecektir.