



sant'elpidio a mare

CODICE DI CONDOTTA

***CARTA DI TRASPARENZA PER IL
CLIENTE***

www.cssport.it

Versione 1.0

Copyright Cs Progetti srl

INDICE

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. PROFESSIONALITA'**
- 3. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**
- 4. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**
- 5. DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'**
- 6. TUTELA DELLA CONCORRENZA**
- 7. CONFLITTO DI INTERESSI**
- 8. RISORSE UMANE**
- 9. OMAGGI E REGALIE**
- 10. RAPPORTO CON I CLIENTI**
- 11. RAPPORTO CON I FORNITORI**
- 12. ATTIVITA' BENEFICHE E SPONSORIZZAZIONI**
- 13. TRASPARENZA CONTABILE**
- 14. SICUREZZA INFORMATICA**



sant'elpidio a mare

1) INTRODUZIONE

La Cs Progetti srl ha deciso di mostrare al cliente la trasparenza nello svolgimento della propria attività commerciale decidendo di adottare un codice di condotta. Esso vuole rappresentare una carta di qualità e garanzia per l'utente che nella modalità on line non ha modo di conoscere fisicamente luogo e persone.

I principi di seguito esposti riguardano la visione dell'azienda sotto il profilo morale ed etico, valori che questa azienda ha scelto quali *focus* su cui incentrare il suo management.

2) ONESTA' E CORRETTEZZA

L'onestà è un valore fondamentale che deve essere sempre considerato nello svolgimento delle prestazioni lavorative. La gestione delle relazioni sia con i soggetti interni che con i collaboratori, i partners e la clientela sono improntate a criteri e comportamenti di correttezza, di collaborazione, di lealtà e di reciproco rispetto.

3) PROFESSIONALITA'

Il personale della Cs Progetti srl deve tenere comportamenti professionali e svolgere le mansioni con tutta la diligenza necessaria.

Copyright Cs Progetti srl

sant'elpidio a mare

4) TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

La Cs Progetti srl garantisce una corretta attività informativa nei confronti dei soci, dei collaboratori, del personale e di ogni altro soggetto esterno che interagisca con la società in relazione ad eventi significativi della vita aziendale.

I dati finanziari, le comunicazioni aziendali ed ogni altra notizia che la società effettua nei confronti di terzi rispondono ai requisiti di veridicità, di accuratezza e di completezza.

Ai collaboratori a cui l'azienda ha attribuito specifici incarichi di consulenza e gestione richiede, accanto all'osservanza di norme, leggi e regolamenti, il rigore richiesto dalla professione stessa e, quindi, il rispetto dei principi deontologici di riferimento.

5) RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Alla sicurezza e riservatezza dei dati aziendali la Cs Progetti srl ha dedicato ampio spazio attraverso la messa a punto di specifici programmi interni di controllo per quanto attiene alla parte della sicurezza informatica; mentre per quanto concerne gli aspetti legali e documentali, l'azienda conforma ogni operazione di trattamento al rispetto delle norme.

Con particolare riferimento alle operazioni di marketing sia via web che dirette nel nostro punto vendita, il personale della Cs Progetti srl provvede alla puntuale realizzazione di moduli specifici atti a garantire la trasparenza informativa nei confronti di ciascun interessato e,

Copyright Cs Progetti srl



sant'elpidio a mare

contestualmente, provvede all'acquisizione del relativo consenso scritto in tutti casi in cui ne è sancito l'obbligo.

Le attenzioni rivolte alla sicurezza delle informazioni interessano tutte le categorie di dato elaborato, acquisito, gestito, organizzato e conservato. Inoltre nell'ambito di tale argomento, l'azienda sottolinea il rispetto dei diritti della proprietà intellettuale. E' garantita la trasparenza dei dati e delle connesse attività di elaborazione effettuate nel sito aziendale www.cssport.it E' fatto divieto di comunicare e divulgare informazioni, foto o documenti senza aver ottenuto il rispettivo consenso. Nessuna informazione sensibile è divulgata.

Nel caso di trattamento dei dati appartenenti a soggetti minorenni, l'azienda provvede al conseguimento delle autorizzazioni da parte dei genitori o di chi ne esercita la patria potestà. Alla cessazione del rapporto con la Cs Progetti srl è vietato copiare o conservare documenti o altri materiali di proprietà aziendale. Rientrano nella definizione di "proprietà aziendale" tutti i miglioramenti, le idee, i prodotti, le realizzazioni grafiche e ogni altro prodotto realizzato, progettato o commercializzato dalla Cs Progetti srl o comunque preso in considerazione per la sua realizzazione o commercializzazione.

Inoltre la Cs Progetti srl si è strutturata per una gestione migliore del sistema informativo al fine di ottimizzare i tempi di elaborazione e ricerca del dato e sia per averne una sua tracciabilità.

sant'elpidio a mare

**6) DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI
OPPORTUNITA'**

La Cs Progetti srl mette al centro del suo business *la persona* sia essa cliente che collaboratore nella sua totalità. In conseguenza di ciò è posto il divieto di discriminazioni sociale, di razza, di sesso, di lingua, di religione. Il rispetto della dignità umana è un valore fondamentale che è da considerare un elemento integrante dell'agire aziendale. Non sono tollerate forme di discriminazione e forme di violazione dei diritti umani attraverso l'incoraggiamento del lavoro forzato, del lavoro infantile e di altre tipologie di abusi. Al tempo stesso l'azienda non attua comportamenti o scelte tali da ledere il diritto ad una pari opportunità.

sant'elpidio a mare

7) TUTELA DELLA CONCORRENZA

La Cs Progetti srl agisce da sempre nel mercato rispettando le regole della concorrenza e dell'antitrust astenendosi dal compiere azioni a proprio vantaggio, ma *contra legem*.

L'azienda ha ottemperato al rispetto degli accordi commerciali dettati dai partners. Pertanto, l'azienda bandisce qualsiasi condotta finalizzata ad ostacolare la sana ed onesta competitività. A questo proposito il successo ottenuto, basato anche sulla serietà professionale, ha premiato e continua a premiare l'impostazione scelta dalla Cs Progetti srl.

8) CONFLITTO DI INTERESSI

La Cs Progetti srl nel garantire piena trasparenza al proprio operato si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire situazioni di conflitto di interessi. Questo vale nel caso in cui qualsiasi stakeholder persegua un interesse diverso dalla mission aziendale o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della società

9) RISORSE UMANE

In primo luogo va precisato che il termine "**Risorse Umane**" nel presente contesto comprende non solamente il personale dipendente, ma anche ogni soggetto esterno che svolge le prestazioni lavorative per la Cs Progetti srl come i consulenti e i collaboratori.

Copyright Cs Progetti srl

sant'elpidio a mare

In perfetta armonia con il rispetto dei valori in precedenza descritti, ciascun soggetto viene considerato, prima di tutto, come persona morale; questo significa costruire e mantenere una relazione lavorativa incentrata sulla fiducia, sulla correttezza e sulla sincerità reciproca.

La selezione del personale viene effettuata direttamente dal titolare mediante la forma del colloquio nel rispetto dell'imparzialità e delle pari opportunità.

Al momento dell'instaurazione del rapporto lavorativo, ogni soggetto (dipendente o collaboratore) riceve tutte le informazioni al riguardo, la mansione attribuita, gli elementi normativi del lavoro, i soggetti di riferimento. La Cs Progetti srl pur definendo i vincoli gerarchici, persegue una politica di "gruppo" tra i lavoratori attraverso riunioni informative e formative, ma anche attraverso l'organizzazione di eventi di natura ludica (come ad esempio le cene aziendali) in particolari momenti dell'anno.

Ogni lavoratore ha la possibilità di ottenere chiarimenti o risposte a specifici quesiti da parte del consulente messo a disposizione dell'azienda.

La Cs Progetti srl attribuendo parte del successo, alle risorse umane si impegna ad investire sulla loro crescita, sulla loro formazione e sulla loro soddisfazione personale in maniera da accrescere il patrimonio culturale.

L'azienda è a favore di una politica di sviluppo dell'occupazione fondata sulla strategia di crescita e redditività dell'impresa.

Ogni prestazione è volta ad evitare comportamenti discriminatori nei confronti degli altri e devono essere evitate situazioni tendenti a creare un conflitto di interessi in quanto dannose per il lavoro e la stessa azienda.

La Cs Progetti srl tutela e garantisce la riservatezza delle informazioni personali comuni e sensibili dei lavoratori e ne rilascia periodiche comunicazioni per una corretta e trasparenza di trattamento dati.

Inoltre l'azienda si avvale dell'uso di circolari informative nei confronti del personale attraverso la loro pubblicazione nella bacheca oppure con la loro consegna a mano.



sant'elpidio a mare

10) OMAGGI E REGALIE

Ai soggetti autorizzati è consentito effettuare omaggi, sconti a favore dei clienti o di collaboratori preventivamente indicati dalla direzione aziendale. Tali omaggi devono essere esclusivamente quelli stabiliti dall'azienda; qualsiasi variazione delle policy avrà valore solo a seguito della sua emanazione da parte del titolare unitamente alla sua comunicazione a tutto lo staff.

11) RAPPORTO CON I CLIENTI

Il Cliente al pari delle Risorse Umane è un *asset* fondamentale per la Cs Progetti srl nei cui confronti devono essere attivate delle politiche in continuo miglioramento sotto il profilo della qualità e della professionalità del servizio offerto.

Attraverso il proprio staff, l'azienda si confronta sempre con il cliente mettendo a disposizione sia presso il punto vendita che nel sito internet una sezione dedicata alla "customer satisfaction". Si ritiene che l'aver un atteggiamento aperto ad accogliere consigli e critiche gioca un ruolo importante nella crescita dell'impresa, ovviamente il tutto ha un senso ed è funzionale se le osservazioni, seppur negative, sono manifestate da una volontà costruttiva e non per puro spirito di contraddizione.

E' fondamentale che il personale adotti uno stile di comportamento verso il cliente basato sul rispetto della persona, sull'educazione civile, sulla gentilezza e sulla professionalità.

L'azienda periodicamente svolge con il suo staff riunioni di confronto per migliorare la gestione del cliente. Inoltre la Cs Progetti srl investe nello sviluppo di partnership con i propri



sant'elpidio a mare

clienti considerando che più sono durature e salde, maggiori siano i benefici di crescita per entrambi.

L'azienda si impegna a rendere chiara e comprensibile la propria modalità di comunicazione con la clientela ricorrendo all'impiego di forme diverse; gli spazi pubblicitari, il Cs Journal, gli sms, le e-mail, le brochures, gli eventi.

Sono vietati tutti i comportamenti della clientela volti al furto, all'inganno e all'offesa.

12) *RAPPORTO CON I FORNITORI*

Le relazioni con i fornitori ed i partners commerciali sono basate sulla ricerca del giusto equilibrio competitivo. Detti rapporti sono condotti con spirito di lealtà e correttezza professionale. Le policy stabilite dalle regole commerciali delle "case madri" vengono rispettate dall'azienda. La Cs Progetti srl intende mantenere un dialogo aperto con i fornitori in linea con le buone abitudini commerciali anche di fronte al verificarsi di situazioni problematiche.

Seguendo la stessa linea di condotta tracciata per il personale e per i clienti, l'azienda ritiene importante l'adozione di uno spirito di collaborazione con ciascun fornitore o partner commerciale in maniera da perseguire insieme l'obiettivo comune rappresentato dalla soddisfazione del cliente in termini di qualità, costo e tempi di consegna.



sant'elpidio a mare

13) *TRASPARENZA CONTABILE*

L'attività contabile è svolta in conformità alle regole sancite dal nostro ordinamento e, nel caso di rapporti con Paesi esteri, nel rispetto delle relative leggi fiscali.

La gestione della parte contabile è affidata ai soggetti appositamente incaricati con il supporto di professionisti esterni. Ogni operazione contabile effettuata e registrata è accompagnata dalla corrispondente documentazione a supporto agevolando la fase di controllo, di tracciabilità delle attività ed evidenziando le responsabilità di ciascun operatore.

L'uso di fondi aziendali per fini illegali o impropri è tassativamente vietato e severamente punito.

La Cs Progetti srl rispetta la normativa antiriciclaggio e previene il compimento di operazioni potenzialmente pericolose o non comunque non conformi a quanto emanato in ambito fiscale e tributario.



sant'elpidio a mare

14) SICUREZZA INFORMATICA

La Cs Progetti srl è un'azienda all'avanguardia che persegue politiche di miglioramento anche sotto il profilo tecnologico. In conseguenza di ciò, l'azienda è sensibile ai rischi connessi con il sempre maggior uso dell'informatica. Pertanto il titolare ha già introdotto delle misure di protezione, ma soprattutto, è stata definita una particolare politica di controllo costante accanto alla realizzazione di un Piano di emergenza finalizzato a garantire la continuità del lavoro e l'integrità delle informazioni.