



CODICE ETICO

|  |    |
|--|----|
| 1. FINALITA' E DESTINATARI   | 3  |
| 2. IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITÀ AZIENDALE                     | 3  |
| 3. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE  | 3  |
| 4. AGGIORNAMENTI DEL CODICE  | 4  |
| 5. PRINCIPI GENERALI   | 4  |
| 5.1 RESPONSABILITÀ   | 4  |
| 5.2 TRASPARENZA  | 4  |
| 5.3 CORRETTEZZA  | 4  |
| 5.4 L'EFFICIENZA   | 5  |
| 5.5 CONCORRENZA  | 5  |
| 5.6 RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA AMBIENTALE                             | 5  |
| 5.7 VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE   | 5  |
| 5.8 SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA  | 6  |
| 6. REPORT CON IL PERSONALE   | 6  |
| 6.1 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELLA PERSONA                                  | 7  |
| 6.2 SELEZIONE ED ASSUNZIONE DEL PERSONALE  | 8  |
| 6.3 DOVERI DEL PERSONALE   | 8  |
| 6.4 CONFLITTO DI INTERESSI   | 8  |
| 6.5 BENI AZIENDALI E SISTEMA INFORMATICO   | 8  |
| 6.6 REGALI, OMAGGI ED ALTRE UTILITÀ  | 9  |
| 6.7 TUTELA DELLA RISERVATEZZA  | 9  |
| 6.8 DOVERE DI RISERVATEZZA   | 9  |
| 6.9 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE   | 9  |
| 6.10 OBBLIGHI DEI COLLABORATORI  | 9  |
| 7. RAPPORTI CON I CLIENTI  | 10 |
| 7.1 CONTRATTI E COMUNICAZIONI  | 10 |
| 7.2 QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION  | 11 |
| 8. RAPPORTI CON I FORNITORI  | 11 |
| 9. RAPPORTI CON PROFESSIONISTI, CONSULENTI ESTERNI, AGENTI E PARTNER COMMERCIALI | 12 |
| 10. RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI   | 12 |
| 11. SISTEMA DISCIPLINARE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA                          | 13 |

## **1. FINALITA' E DESTINATARI**

Il presente documento individua i principi generali e le regole comportamentali ai quali CONCERIA STELLA S.r.l. riconosce valore etico positivo. Con l'adozione del Codice Etico si è, infatti, definito un nucleo essenziale di valori e principi, già insiti nell'agire aziendale come norme fondamentali di azione dell'attività quotidiana, applicabili sia nei rapporti con i propri dipendenti, che verso l'esterno.

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire della società e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori dell'azienda, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti, essendo così a disposizione di qualunque interlocutore dell'azienda.

## **2. IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITA' AZIENDALE**

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono gli investimenti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane, la correttezza e l'affidabilità dei fornitori.

Nello svolgimento di qualunque attività aziendale, i comportamenti non improntati all'etica compromettono il rapporto di fiducia fra la società ed i propri portatori di interesse. A tale fine, non sono etici e favoriscono, al contrario, l'instaurarsi di comportamenti ostili e non trasparenti nei confronti di CONCERIA STELLA S.r.l., le condotte e gli atteggiamenti di chiunque, singolo od organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con la società, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé o per CONCERIA STELLA S.r.l.

Per comportamenti non etici si intendono sia quelli che violano normative di legge sia quelli che si pongono in contrasto con regolamenti e procedure interne.

## **3. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti gli interlocutori esterni e dei dipendenti dell'azienda.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può portare alla risoluzione contrattuale, salvo in ogni caso il risarcimento del danno. Per i lavoratori dipendenti la violazione del Codice può comportare azioni disciplinari ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile, fermo restando il rispetto delle procedure previste dalle leggi in materia e dai contratti collettivi di lavoro.

## 4. AGGIORNAMENTO DEL CODICE

Il Codice può essere modificato ed integrato, su iniziativa e sulla scorta dei suggerimenti provenienti da tutti i destinatari del Codice, e necessita dell'approvazione da parte della Direzione Aziendale.

## 5. PRINCIPI GENERALI

Il Codice Etico rappresenta un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale rilievo al fine del conseguimento degli obiettivi societari, del regolare svolgimento delle attività, dell'affidabilità della gestione e dell'immagine di CONCERIA STELLA S.r.l.,. Le attività, i comportamenti ed i rapporti sia interni che esterni alla società si ispirano a tali principi e linee guida.

### 5.1 RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti sia in Italia che a livello internazionale. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'azienda in violazione delle leggi.

### 5.2 TRASPARENZA

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza e condivisione dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'azienda. Nella formulazione dei contratti con i propri Clienti e Fornitori l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile.

CONCERIA STELLA S.R.L. si impegna a garantire la trasparenza nella tenuta della documentazione e nelle registrazioni contabili, si uniforma ai principi di verità, correttezza, chiarezza e completezza delle informazioni enunciati nel presente Codice.

### 5.3 CORRETTEZZA

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della privacy e delle opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nelle attività lavorative e professionali. Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda. I rapporti con l'esterno, le relazioni con i propri collaboratori e quelle tra questi ultimi, devono essere improntati alla massima lealtà, nell'agire con senso di responsabilità, nella valorizzazione e salvaguardia del patrimonio aziendale e nell'applicazione di un'attitudine di buona fede in ogni attività o decisione. CONCERIA STELLA S.r.l. si impegna pertanto ad agire in modo equo ed imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con i quali entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale dei diversi interlocutori.

## 5.4 EFFICIENZA

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nello svolgimento dei processi aziendali e venga assunto l'impegno di offrire prodotti e servizi adeguati rispetto alle esigenze dei Clienti e secondo gli standard più avanzati. CONCERIA STELLA S.r.l. si impegna a garantire costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, mediante la predisposizione ed il rispetto di programmi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi e dei prodotti forniti attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche ed organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze dei propri Clienti con l'efficienza ed economicità della gestione.

## 5.5 CONCORRENZA

CONCERIA STELLA S.r.l. indirizza la propria attività al rispetto della concorrenza, consapevole del suo valore che deve essere ispirato a principi di correttezza, trasparenza e leale competizione verso gli altri operatori del mercato, con l'impegno di non danneggiare indebitamente l'immagine dei competitor e dei loro prodotti.

In particolare, l'Azienda richiede a tutti i Destinatari di astenersi dal partecipare, sia personalmente che attraverso terzi, ad iniziative o contatti tra concorrenti che possono apparire come violazioni delle normative poste a tutela della concorrenza e del mercato.

## 5.6 RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA AMBIENTALE

CONCERIA STELLA S.r.l. nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. CONCERIA STELLA S.r.l., sensibile ai temi dello sviluppo sostenibile e della tutela ambientale, considera tra i suoi obiettivi primari l'impegno nella ricerca e nel miglioramento continuo dei processi produttivi nel rispetto della normativa vigente, delle esigenze ambientali e del comune interesse applicando le migliori tecnologie disponibili economicamente praticabili al fine di minimizzare l'impatto ambientale diretto ed indiretto. Al fine di attuare una concreta politica ambientale, CONCERIA STELLA S.r.l. provvede a sensibilizzare il management ed i collaboratori e a promuovere iniziative, azioni e programmi di miglioramento per una diffusa tutela dell'ambiente, a curare l'aggiornamento del personale e delle procedure operative aziendali.

Nello specifico, CONCERIA STELLA S.R.L. in materia di ambiente, si impegna ad operare assicurando la conformità alla legislazione ambientale nazionale e internazionale vigente e ai requisiti applicabili alla propria realtà aziendale, attraverso la progettazione e realizzazione dei propri prodotti con minimo livello di impatto ambientale economicamente praticabile e con la migliore tecnologia possibile. CONCERIA STELLA S.R.L. si impegna altresì ad ottimizzare la riduzione del consumo delle risorse naturali e della produzione di rifiuti attraverso lo sviluppo di pratiche di recupero.

## 5.7 VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda. Pertanto CONCERIA STELLA S.r.l. ne tutela e ne promuove la crescita professionale, anche allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

## 5.8 SISTEMA DI GOVERNO DELL'AZIENDA

Il sistema di governo adottato dall'azienda è conforme alla normativa vigente ed è in linea con i più autorevoli indirizzi e con le migliori prassi esistenti in materia; esso è volto ad assicurare la massima e più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile della società e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento degli obiettivi aziendali.

I componenti degli organi aziendali devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'azienda. Ad essi è altresì richiesta la partecipazione assidua ed informata all'attività dell'azienda; sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere regalie e vantaggi personali, diretti od indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di corretta condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni coperte da riservatezza.

L'Organo Amministrativo oltre alle proprie competenze, ha l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

Ai componenti degli organi dell'azienda è richiesto il rispetto della normativa vigente. Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'azienda.

CONCERIA STELLA S.r.l. adotta, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che preveda, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

## 6. RAPPORTI CON IL PERSONALE

CONCERIA STELLA S.r.l. riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della individualità dei lavoratori l'importanza del loro contributo all'attività di azienda.

La società assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative ed assistenziali del settore. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente.

È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale politica, nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

È vietato lo sfruttamento di minori.

## 6.1 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELLA PERSONA

CONCERIA STELLA S.r.l. persegue i propri obiettivi nel rispetto della salute e della sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro. A tal fine, l'Azienda:

- ha un approccio di tipo preventivo;
- opera garantendo il continuo rispetto delle leggi e delle normative in materia;
- minimizza o annulla, quando possibile, i rischi per la salute e la sicurezza dei propri lavoratori;
- riesamina periodicamente i propri processi, sistemi e obiettivi alla luce delle nuove informazioni disponibili, ricercando un miglioramento continuo;
- diffonde al proprio interno la cultura della sicurezza, ed effettua periodicamente il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro.

L'azienda si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei clienti.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri ed adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

CONCERIA STELLA S.r.l. si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo, non ostile e privo di qualsiasi comportamento discriminatorio riguardante razza, religione, sesso, opinioni politiche e sindacali, inclinazioni sessuali, età, origine, handicap o altri fattori, che nulla hanno a che vedere con le prestazioni lavorative del personale.

L'azienda esige la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

Non sono ammesse nelle relazioni di lavoro molestie di alcun tipo in particolare quelle sessuali. Altri comportamenti vietati sono, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- Minacce
- Comportamenti violenti
- Possesso di armi di qualunque tipo
- Uso di registratori, inclusi videotelefoni o macchine fotografiche per scopi diversi da quel approvati dai responsabili di funzione
- Uso, distribuzione, vendita o possesso di droghe o altre sostanze stupefacenti; la detenzione a qualsiasi titolo di materiale pornografico.

Inoltre, il lavoratore non deve restare nei locali della CONCERIA STELLA S.r.l. o in un ambiente lavorativo di CONCERIA STELLA S.r.l. se è sotto l'influenza di bevande alcoliche, droghe o altre sostanze stupefacenti. CONCERIA STELLA S.r.l. non tollera alcun atteggiamento intimidatorio o discriminante e adotterà misure disciplinari adeguate nei confronti di coloro che assumessero tali atteggiamenti o abusassero della propria posizione di autorità all'interno dell'azienda.

Le forniture di dispositivi di protezione individuale e comunque dei dispositivi generali di sicurezza e prevenzione saranno conformi agli obblighi in materia di certificazione ed idoneità, generale e specifica, in relazione all'uso previsto.

## 6.2 SELEZIONE ED ASSUNZIONE DEL PERSONALE

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali e morali richiesti dall'azienda, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

## 6.3 DOVERI DEL PERSONALE

Il personale deve impegnarsi a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice, attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta a principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

Il personale che dovesse avere notizia o sospettare la violazione delle norme del presente Codice ne deve riferire alla Direzione Aziendale entro due giorni dalla ricezione della notizia o dell'avvenuto sospetto tramite comunicazione elettronica all'indirizzo [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

I responsabili devono vigilare per impedire qualunque tipo di ritorsione contro chiunque fornisca notizie in ordine alla violazione di norme etiche e/o procedure interne o collabori nelle indagini all'uopo svolte.

## 6.4 CONFLITTO DI INTERESSI

Il personale deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività della società.

Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti che possa nuocere agli interessi, all'immagine e alla reputazione dell'azienda, in particolare nei rapporti con i fornitori e con i propri familiari, amici.

Il personale che dovesse trovarsi o avere il dubbio di trovarsi in situazione di conflitto di interessi, tra i propri e quelli aziendali, è tenuto a riferire alla Direzione Aziendale entro due giorni tramite comunicazione elettronica all'indirizzo [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

## 6.5 BENI AZIENDALI E SISTEMA INFORMATICO

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'azienda.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

CONCERIA STELLA S.r.l., nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.



## 6.6 REGALI, OMAGGI ED ALTRE UTILITÀ

Il dipendente non può chiedere, accettare o offrire, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia rapporti commerciali o lavorativi con l'azienda.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

I regali ed i vantaggi offerti, indipendentemente dall'effettiva accettazione e/o consegna, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione alla Direzione Aziendale entro 2 giorni dalla ricezione dell'offerta presso l'indirizzo di posta elettronica [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

## 6.7 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

La società tutela la privacy dei dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene in modo da evitare che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e da garantire che sia pienamente rispettata la normativa a tutela della privacy.

## 6.8 DOVERE DI RISERVATEZZA

Ogni dipendente è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni o comunque sia venute a conoscenza, in conformità alle leggi, ai regolamenti ed alle circostanze, indipendentemente dal fatto che tali informazioni siano espressamente qualificate come riservate o meno.

Ogni dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. Egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

## 6.9 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al diretto Responsabile ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico e/o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la società entro 2 giorni dalla ricezione della notizia presso l'indirizzo di posta elettronica [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

## 6.10 ESTENSIONE DI RESPONSABILITÀ ALL'ESTERNO

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti i fornitori, agenti, subfornitori, collaboratori esterni, professionisti, consulenti, agenti e mandatarî dell'azienda. Esigiamo dai nostri interlocutori esterni che si conformino ai principi definiti dal Codice Etico e dal Codice di Condotta. A tale fine, CONCERTIA STELLA applica programmi di audit e verifiche e sceglie consapevolmente di non lavorare con partner che non condividono detti principi essenziali.

## 7. RAPPORTI CON I CLIENTI

CONCERIA STELLA s.r.l. instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla trasparenza, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

La soddisfazione dei propri Clienti rappresenta un obiettivo fondamentale per CONCERIA STELLA S.r.l. e, a tal fine, la società è impegnata a garantire la qualità dei prodotti venduti e dei servizi erogati, a tutela dell'immagine e della reputazione aziendale.

CONCERIA STELLA S.r.l. si impegna ad adottare nei confronti della Clientela uno stile di comportamento improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia, fornendo, in modo chiaro e trasparente, informazioni accurate, complete e veritiere circa le caratteristiche dei servizi e prodotti offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando eguaglianza di trattamento nei confronti di tutti i Clienti.

### 7.1 CONTRATTI E COMUNICAZIONI

I contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere:

- chiari e semplici, formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- conformi alle normative vigenti.

A tal fine le informazioni contrattuali con il cliente devono essere esaurienti sull'oggetto, sul prezzo e sulle modalità di erogazione dei servizi offerti, così da permettere al cliente di scegliere in modo libero e consapevole.

Il personale deve agire nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, senza abusare delle proprie qualifiche e con imparzialità e trasparenza, rifiutando qualsiasi forma di discriminazione.

L'azienda si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio erogato o nelle caratteristiche del prodotto venduto.

Non è ammessa alcuna forma di donazione o omaggio a favore della clientela che ecceda, anche solo potenzialmente, le normali pratiche commerciali e di cortesia e che possa integrare gli estremi di pratiche riportabili a ipotesi di concorrenza sleale.

I Destinatari che vengono a conoscenza di violazioni, omissioni, falsificazioni o negligenze da parte degli intermediari, o di uno dei loro collaboratori, nell'ambito dello svolgimento dei rapporti di affari, sono tenuti a segnalare i fatti entro due giorni alla Direzione Aziendale presso l'indirizzo di posta elettronica [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

## 7.2 QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION

L'azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti ed a monitorare periodicamente la qualità dei prodotti e del servizio prestato al Cliente.

L'azienda si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami e/o avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

La società tutela la privacy dei propri Clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

## 8. RAPPORTI CON I FORNITORI

La scelta del fornitore deve essere fondata su criteri oggettivi ed imparziali in termini di qualità, livello innovativo, costo ed eventuali servizi aggiuntivi, nel rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza, nonché a tutti gli altri principi enunciati nel presente Codice Etico e nel Codice di Condotta. La violazione di tali principi costituisce giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori.

Per la gestione della relazione con i fornitori vengono comunque espressamente richiamati i principi relativi ai rapporti con la clientela, di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità ed al prezzo di fornitura. Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alla prassi aziendale ed alle procedure interne all'uso previste.

Nella selezione CONCERIA STELLA s.r.l. adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente. L'Azienda tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative, e della necessità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni processo di selezione deve essere espletato nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

I Destinatari del presente Codice non possono accettare e riconoscere omaggi, regali e donazioni da parte dei Fornitori se non di modico valore e direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia. Qualora i Destinatari ricevano da un Fornitore proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e informare entro due giorni la Direzione Aziendale presso l'indirizzo di posta elettronica [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

Per garantire la professionalità e l'onorabilità necessarie per l'inizio e la prosecuzione dei rapporti di collaborazione esigiamo ai nostri interlocutori esterni che si conformino ai principi definiti dal Codice Etico e dal Codice di Condotta. Sono, pertanto, a loro estesi gli impegni richiesti ai dipendenti dell'Azienda all'articolo 6 del Codice. A tale fine, CONCERIA STELLA applica programmi di audit e verifiche e sceglie consapevolmente di non lavorare con partner che non condividono detti principi essenziali.

Ai fornitori è richiesto di garantire che i materiali di origine animale non siano stati ottenuti mediante pratiche di allevamento e/o raccolta crudeli, ripudiando maltrattamenti e altre attività lesive.

## **9. RAPPORTI CON PROFESSIONISTI, CONSULENTI ESTERNI, AGENTI, PARTNER COMMERCIALI**

CONCERIA STELLA s.r.l. riconosce l'importanza dell'apporto che gli Interlocutori Esterni (professionisti, consulenti, agenti, partner, ecc.) possono fornire al conseguimento dei suoi obiettivi di crescita e di sviluppo, nonché del contributo che dai suddetti soggetti può venire alla stessa Società. Pertanto, gli Interlocutori esterni vanno selezionati sulla base della preparazione professionale e della reputazione che essi possono vantare.

Gli incarichi conferiti a Collaboratori esterni devono essere redatti per iscritto e devono essere verificati ed approvati esclusivamente sulla base dei poteri esistenti. È vietato riconoscere compensi in favore dei Collaboratori esterni che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico che essi devono svolgere ed alla prassi in ambito locale. Ugualmente, possono essere instaurati rapporti soltanto con Partner che godano di una reputazione rispettabile, che siano impegnati solamente in attività lecite e che si ispirino a principi etici comparabili con quelli della Società.

I Destinatari del presente Codice non possono accettare e riconoscere omaggi, regali e donazioni da parte dei Fornitori se non di modico valore e direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia. Qualora i Destinatari ricevano da un Interlocutore Esterno proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e informare entro due giorni la Direzione Aziendale presso l'indirizzo di posta elettronica [direzione@conceriastella.it](mailto:direzione@conceriastella.it)

Per garantire la professionalità e l'onorabilità necessarie per l'inizio e la prosecuzione dei rapporti di collaborazione esigiamo ai nostri Interlocutori esterni che si conformino ai principi definiti dal Codice Etico e dal Codice di Condotta. Sono, pertanto, a loro estesi gli impegni richiesti ai dipendenti dell'Azienda all'articolo 6 del Codice. A tale fine, CONCERIA STELLA applica programmi di audit e verifiche e sceglie consapevolmente di non lavorare con partner che non condividono detti principi essenziali.

La scelta degli Interlocutori esterni deve avvenire nel rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza, nonché a tutti gli altri principi enunciati nel presente Codice. La violazione di tali principi costituisce giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali.

## **10. RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI**

L'azienda persegue i suoi obiettivi collaborando efficacemente con gli organismi pubblici preposti alla regolazione e controllo delle ottemperanze fiscali contabili amministrative e giuridiche.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Nell'ambito dei rapporti intrattenuti a vario titolo con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni, coloro i quali rappresentano CONCERIA STELLA S.r.l. devono operare con la massima trasparenza, chiarezza, correttezza.

## 11. SISTEMA DISCIPLINARE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La violazione delle norme del Codice Etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'Azienda e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, graduate in base alla gravità della violazione; salva l'eventuale richiesta di risarcimento del danno.

Ai sensi dell'art. 1456 c.c. Conceria Stella s.r.l. ha la facoltà di risolvere di diritto ogni rapporto contrattuale con il Destinatario del presente Codice Etico senza preventiva contestazione, mediante l'invio di lettera raccomandata a.r. o pec contenente la dichiarazione di volersi avvalere della presente clausola risolutiva espressa quando il Destinatario, sia esso dipendente, fornitore o consulente/professionista esterno, violi gli obblighi previsti nel presente Codice, nello specifico negli articoli: 6.3 (DOVERI DEL PERSONALE), 6.4 (CONFLITTO DI INTERESSI), 6.5 (BENI AZIENDALI E SISTEMA INFORMATICO), 6.6 (REGALI, OMAGGI ED ALTRE UTILITÀ), 6.7 (TUTELA DELLA RISERVATEZZA), 6.8 (DOVERE DI RISERVATEZZA), 6.9 (OBBLIGHI DI INFORMAZIONE) 6.10 (OBBLIGHI DEI COLLABORATORI), 8. (RAPPORTI CON I FORNITORI, COLLABORATORI ESTERNI E PARTNER) 9. (RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI), salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile e del CCNL di categoria e contratti individuali. Il sistema sanzionatorio è conforme con quanto previsto dalla Legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, dalla contrattazione collettiva e dalle vigenti disposizioni aziendali.

Resta inteso che eventuali tolleranze non comporteranno acquiescenza alcuna da parte della Società e non gli impediranno di avvalersi della presente clausola

Data, \_\_\_\_\_ Dipendente / Fornitore/ Interlocutore Esterno (timbro e firma) \_\_\_\_\_