

# Zalando Speak Up - Rules of Procedure

## Table of Contents

ALBANIAN - SHQIPTAR	2
ARABIC - العربية	4
BENGALI - বাংলা	6
CHINESE - 简体中文	7
HINDI - हिन्दी	11
INDONESIAN - BAHASA INDONESIA	14
ROMANIAN - ROMÂNĂ	16
SERBIAN - SRPSKI	18
TURKISH - TÜRKÇE	20
URDU - اردو	22
VIETNAMESE - TIẾNG VIỆT	24
TELEPHONE HOTLINES	26

# ALBANIAN - SHQIPTAR

## Ngrini shqetësimin tuaj

Ne në Zalando kemi një angazhim të fortë për të ndjekur ligjet në fuqi, standardet etike dhe rregulloret tona të brendshme. Siç thuhet në Kodin tonë të Sjelljes, ne gjithashtu presim që çdo partner biznesi që punon me ne të veprojë në përputhje me ligjin dhe standardet më të larta etike. Për të parandaluar shkeljet dhe për të reaguar ndaj tyre në mënyrë adekuate, ne ofrojmë kanale të ndryshme komunikimi si për punonjësit ashtu edhe për të jashtmit, që të raportojnë shkelje të mundshme të politikave tona.

Zalando ofron disa kanale raportimi të cilat i mundësojnë çdo personi të raportojë shkeljet e mundshme, gjithashtu në mënyrë anonime. Ju mund të kontaktoni ose ekipin tonë të pajtueshmërisë dhe të etikës së biznesit, nëpërmjet sistemeve të brendshme të kompanisë ose nëpërmjet [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de). Përndryshe mund të përdorni mjetet e mëposhtme. Zalando i ofron këto mjete të hostuara jashtë kompanisë dhe në dispozicion në çdo orë të ditës, të 365 ditët e vitit. Të gjitha raportimet merren nga Zalando.

### 1. Rregullat e procedurës së mekanizmit të ankesave të Zalando

#### Çfarë mund të raportohet?

Mund të raportoni çështje serioze të shkeljeve ligjore ose etike, si p.sh., mes të tjerash:

- Parregullsitë kontabël
- Të gjitha format e skllavërisë
- Ryshfeti
- Puna e fëmijëve
- Diskriminimi dhe ngacmimi (seksual) etj.
- Mospërfillja e lirisë së shoqërimit me të tjerë
- Mospërfillja e shëndetit dhe e sigurisë në punë
- Përvetësimi
- Shantazhi
- Puna e detyruar
- Shkeljet e të drejtave të njeriut të lidhura me dëmtimet mjedisore
- Vjedhja
- Trajtimi i pabarabartë
- Shpërngulja e paligjshme e personave
- Dhuna nga ana e forcave të sigurisë
- Pengimi i pagave të arsyeshme

Dhe të gjitha shkeljet e tjera të të drejtave të njeriut dhe në lidhje me mjedisin, siç përcaktohen këtu.

#### Si trajtohen ankesat?

Në mënyrë që të trajtohen në përputhje me udhëzimet për hetimet e brendshme të Zalando, marrja e të gjitha raportimeve bëhet nga ekipi i pajtueshmërisë dhe i etikës së biznesit, i cili ka përgjegjësi në mbarë grupin për pajtueshmërinë në Zalando.

Të gjithë raportuesit do të marrin konfirmimin e marrjes së raportimit të tyre brenda shtatë (7) ditëve të punës. Të gjitha ankesat e vlefshme do të hetohen dhe do të nisin veprimet e duhura për zgjidhjen e shkeljes. Raportuesit do t'i bëhen azhurnime për procedurat brenda tre muajve pas marrjes së raportimit.

Megjithatë, nëse preferoni ta raportoni shqetësimin tuaj në pikën tuaj të besuar vendore, jeni gjithashtu të lirë të përdorni kanalet lokale të komunikimit.

#### Si të raportoni një ankesë anonime?

Për të siguruar anonimitetin tuaj, duhet të bëni sa më poshtë:

- Nëse është e mundur, mos raportoni nga një pajisje e ofruar nga punëdhënësi juaj.
- Kur përdorni versionin në internet, hyni drejtpërdrejt në sistem duke përdorur kodin QR të dhënë ose duke kopjuar ose shkruar adresën URL në një shfletues interneti në vend që të klikoni ndonjë lidhje.
- Mos i jepni të dhënat tuaja personale

Zalando ofron kanale të ndryshme komunikimi më poshtë. Pavarësisht nga opsioni që preferoni, marrja e të gjitha raporteve bëhet nga ekipi i pajtueshmërisë dhe i etikës së biznesit. Zalando trajton çdo raportim në mënyrë konfidenciale dhe nuk do të pranojë asnjë diskriminim apo hakmarrje ndaj individëve që ngrenë në mirëbesim shqetësime për pajtueshmërinë. Vetë hakmarrja është një shkelje e standardeve tona etike dhe do të hetohet në përputhje me rrethanat.

## 2. Kanali i rekomanduar i komunikimit për [punonjësit e Zalando](#)

### Më shumë informacion se si të raportoni

Duke përdorur [sistemin e paditjes](#), do të pajiseni me një numër unik hyrjeje dhe mund të krijoni fjalëkalimin tuaj. Ju lutemi t'i mbani mend të dyja, pasi nuk mund ta riktheni identifikimin! Ne mund të komunikojmë edhe nëpërmjet kësaj kutie postare (edhe nëse vendosni të mbeteni anonim), çka mund të jetë e dobishme për shkëmbimin e provave të mëtejshme, sqarimin e pyetjeve të hapura dhe për t'ju dhënë azhurnime mbi raportimin tuaj.

Kur dërgoni raportimin keni mundësinë të zgjidhni nëse do të mbeteni të disponueshëm për pyetje të mëtejshme duke hapur një kuti të sigurt postare.

Ne ju rekomandojmë të viheni në dispozicion, sepse mund të mos jemi në gjendje ta finalizojmë çështjen pa informacione të mëtejshme nga ju.



versioni i internetit [këtu](#)

## 3. Kanalet e rekomanduara të komunikimit për [përdoruesit e jashtëm](#)

### Më shumë informacion se si të raportoni

Përveç kanaleve të raportimit të brendshëm, Zalando ofron gjithashtu [kanalin Zalando Speak Up](#) për të jashtëm që i mundëson çdo personi të raportojë shkelje të mundshme në formë anonime.

Zalando Speak Up mund të hapet nga shfletuesi i internetit ose aplikacioni (IOS dhe Android), ose për disa shtete nëpërmjet një linje telefonike. Zalando Speak Up ju jep mundësinë të qëndroni anonim në rast se nuk dëshironi të jepni të dhënat tuaja të kontaktit gjatë dërgimit të raportimit. Për të përdorur linjën telefonike, hyni në zonën e Zalando duke përdorur kodin e hyrjes dhe lini një mesazh audio me raportimin tuaj në gjuhën tuaj të vendit, i cili do të na përcillet neve. Në fund të telefonatës, do t'ju jepet një numër rasti për të ndjekur ecurinë e raportimit.

Duke përdorur versionin e internetit ose të aplikacionit, do t'ju jepet një numër rasti me të cilin mund të krijoni një fjalëkalim për të hyrë në llogarinë tuaj të raportimit. Ne mund të komunikojmë edhe nëpërmjet kësaj llogarie me ju, çka mund të jetë e dobishme për shkëmbimin e provave të mëtejshme, sqarimin e pyetjeve të hapura dhe për t'ju dhënë azhurnime mbi raportimin tuaj. Për detajet e privatësisë së të dhënave, mund të gjeni më shumë informacion [këtu](#).



versioni i internetit [këtu](#)



numrat e telefonit për disa shtete në fund të këtij dokumenti

## ARABIC - العربية

### التحدث عن مخاوفك

لدينا في Zalando التزام قوي باتباع القوانين المعمول بها والمعايير الأخلاقية ولوائحنا الداخلية. نتوقع أيضًا أن يتوافق كل شريك تجاري يعمل معنا مع القانون وأعلى المعايير الأخلاقية، كما هو منصوص عليه في مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا. لمنع الانتهاكات والتعامل معها بطريقة ملائمة، نقدم قنوات مختلفة لكل من الموظفين والأطراف الخارجية للإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة لسياساتنا.

تقدم Zalando العديد من قنوات الإبلاغ التي تتيح لأي شخص الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة، وأيضًا دون الكشف عن هويته. يمكنك التواصل مع فريق الامتثال وأخلاقيات العمل لدينا، عبر الأنظمة الداخلية للشركة أو عبر البريد الإلكتروني [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de). بدلاً من ذلك، يمكنك استخدام الأدوات أدناه. تقدم Zalando هذه الأدوات التي تتم استضافتها خارجيًا وتتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طوال العام. تستلم Zalando جميع التقارير.

### 1. القواعد الإجرائية لآلية التظلم في Zalando

ما هي الأمور التي يمكن الإبلاغ عنها؟

يمكنك الإبلاغ عن أمور خطيرة تتعلق بانتهاكات قانونية أو أخلاقية، على سبيل المثال لا الحصر:

- المخالفات المحاسبية
- العبودية بجميع صورها
- الرشوة
- عمالة الأطفال
- التمييز في المعاملة والتحرش (الجنسي)، إلخ.
- تجاهل الحرية النقابية
- عدم مراعاة الصحة والسلامة المهنية
- الاختلاس
- الابتزاز
- العمل الجبري
- انتهاكات حقوق الإنسان المرتبطة بالأضرار البيئية
- السرقة
- عدم المساواة في المعاملة
- تشريد الأشخاص غير القانوني
- أعمال عنف من قبل قوات الأمن
- احتجاز الأجور المعقولة

وجميع الانتهاكات الأخرى المتعلقة بحقوق الإنسان والبيئة كما هو محدد هنا.

كيف يتم التعامل مع الشكاوى؟

من أجل التعامل مع الشكاوى وفقًا لإرشادات التحقيق الداخلية الخاصة بشركة Zalando، يتم تلقي جميع التقارير من قبل فريق الامتثال وأخلاقيات العمل، والذي تقع على عاتقه مسؤولية جماعية كبيرة عن الامتثال في Zalando.

سيتم إبلاغ جميع الأشخاص الذين يبلغون رسالة تأكيدية لاستلام تقريرهم في غضون سبعة (7) أيام عمل. سيتم التحقيق في جميع الشكاوى الصحيحة وسيتم البدء في اتخاذ الإجراءات المناسبة لحل الانتهاك. سيتم إرسال تحديثات الإجراءات إلى الشخص الذي يبلغ في غضون ثلاثة أشهر بعد استلام التقرير.

ومع ذلك، إذا كنت تفضل الإبلاغ عن مخاوفك إلى نقطة الثقة المحلية، فإنه يمكنك أيضًا استخدام القنوات المحلية.

كيف تبلغ عن شكوى بصفة مجهولة؟

لضمان الحفاظ على سرية هويتك، عليك إجراء ما يلي:

- لا ترسل الإبلاغ من جهاز يقدمه لك صاحب العمل إذا كان ذلك ممكنًا.
- عند استخدام إصدار الويب، يمكنك الوصول إلى النظام مباشرةً باستخدام رمز الاستجابة السريع المقدم أو نسخ عنوان URL أو كتابته في متصفح الإنترنت بدلاً من النقر فوق رابط.
- لا ترسل بياناتك الشخصية

توفر Zalando قنوات مختلفة أدناه. بصرف النظر عن الخيار الذي تفضله، يتلقى فريق الامتثال وأخلاقيات العمل جميع التقارير. تتعامل Zalando مع كل تقرير بسرية تامة ولن تقبل أي تمييز أو رد انتقامي ضد الأفراد الذين يبذلون مخاوفهم بحسن نية بشأن الامتثال. يعتبر الرد الانتقامي بحد ذاته انتهاكًا لمعاييرنا الأخلاقية وسيتم التحقيق فيه وفقًا لذلك.


## 2. القناة الموصى بها لموظفي Zalando

مزيد من المعلومات بشأن كيفية الإبلاغ

باستخدام **نظام الإبلاغ عن المخالفات**، سيتم تزويدك برمز وصول فريد ويمكنك إنشاء كلمة المرور الخاصة بك. يُرجى تذكر كليهما، حيث لا يمكنك إعادة تعيين عملية تسجيل الدخول! لا يزال بإمكاننا التواصل معك (حتى إذا اخترت عدم الكشف عن هويتك) من خلال صندوق البريد هذا، حيث قد يكون مفيداً لتقديم المزيد من الأدلة، وتوضيح الأسئلة العالقة، وتزويدك بأخر المستجدات عن تقريرك.

عند إرسال التقرير، يتوفر لديك خيار اختيار ما إذا كنت ستبقى متاحاً لمزيد من الاستفسارات عن طريق فتح صندوق بريد آمن.

نوصي بأن تجعل نفسك متاحاً لأننا قد لا نتكمن من إنهاء المشكلة بدون الحصول على معلومات إضافية منك.

إصدار الويب [هنا](#) 


## 3. القنوات الموصى بها للمستخدمين الخارجيين


مزيد من المعلومات بشأن كيفية الإبلاغ

بالإضافة إلى قنوات الإبلاغ الداخلية، توفر Zalando أيضاً قناة **Zalando Speak Up** للأطراف الخارجية، والتي تتيح لأي شخص إمكانية الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة دون الكشف عن هويته.

يمكن استخدام Zalando Speak Up من خلال متصفح الويب أو التطبيق (نظامي التشغيل IOS و Android)، أو بالنسبة إلى بعض البلدان عبر الخط الساخن للهاتف. يتيح لك Zalando Speak Up إمكانية عدم الكشف عن هويتك في حالة عدم رغبتك في تقديم بيانات اتصالك عند إرسال الإبلاغ. لاستخدام الخط الساخن، يمكنك الوصول إلى منطقة Zalando باستخدام رمز الوصول وترك رسالة صوتية بها بلاغك بلغتك المحلية، وستتم إعادة توجيهها إلينا. في نهاية المكالمة، سيتم إخبارك برقم حالة لمتابعة تقدم الإبلاغ.

باستخدام إصدار الويب أو التطبيق، سيتم إخبارك برقم حالة يمكنك من خلاله إنشاء كلمة مرور للوصول إلى حساب الإبلاغ الخاص بك. بإمكاننا التواصل معك عبر هذا الحساب، حيث قد يكون مفيداً لتقديم المزيد من الأدلة، وتوضيح الأسئلة العالقة، وتزويدك بأخر المستجدات عن تقريرك. للحصول على تفاصيل حول خصوصية البيانات، يمكنك العثور على المزيد من المعلومات [هنا](#).

إصدار الويب [هنا](#) 

يتم إدراج أرقام الهواتف لبعض البلدان أسفل هذا المستند 

## BENGALI - বাংলা

আপনার উদ্বেগের কথা জানান

প্রযোজ্য আইন, নৈতিক স্ট্যান্ডার্ড ও আমাদের অভ্যন্তরীণ নিয়ম মেনে চলার প্রতি Zalando দৃঢ়ভাবে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমাদের সাথে কাজ করা প্রত্যেক বিজনেস পার্টনার যেন আইন মেনে চলে ও সর্বোচ্চ নৈতিক স্ট্যান্ডার্ড বজায় রাখে তার প্রত্যাশাও আমরা রাখি এবং এই কথা আমাদের কোড অফ কনডাক্টেও উল্লেখ করা আছে। উল্খন আটকাতে এবং উপযুক্ত ব্যবস্থা নিতে, আমাদের নীতি উল্খনের ঘটনার বিষয়ে কর্মচারী ও অন্যান্যদের বিভিন্নভাবে অভিযোগ জানানোর সুবিধা রেখেছি।

যেকোনো নিজের পরিচয় না জানিয়েই যেকোনো ধরনের উল্খনের বিষয়ে একাধিক উপায়ে Zalando কে অভিযোগ জানাতে পারবেন। আপনি কোম্পানির অভ্যন্তরীণ সিস্টেম মারফত অথবা [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de) ইমেল মারফত আমাদের কমপ্লায়েন্স ও বিজনেস এথিক্স টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন। অথবা আপনি চাইলে নীচের টুলগুলির ব্যবহার করতে পারেন। Zalando এর তরফ থেকে দেওয়া এই টুলগুলি এক্সটার্নাল ভাবে হোস্ট করা আছে ও বছরের 365 দিনই 24/7 উপলব্ধ থাকে। সমস্ত Zalando এর কাছে পৌঁছে যায়।

### 1. Zalando এর কাছে অভিযোগ জানানোর ব্যবস্থার পদ্ধতিগত নিয়ম

কোন বিষয়ে অভিযোগ জানানো যাবে?

আইনি অথবা নৈতিক উল্খনের মতো গুরুতর বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন; উদাহরণস্বরূপ:

- অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত অনিয়ম
- সব ধরনের দাসত্ব
- ঘুষ
- শিশু শ্রমিক
- বৈষম্য এবং (যৌন) হয়রানি ইত্যাদি
- অ্যাসোসিয়েশনের স্বাধীনতায় হস্তক্ষেপ
- পেশাগত স্বাস্থ্য ও সুরক্ষার প্রতি অবহেলা
- তহরুপ
- তোলাবাজি
- ফোর্সড লেবার
- পরিবেশগত ক্ষয়ক্ষতির সাথে সংশ্লিষ্ট মানবধিকারের অবমাননা
- চুরি
- বৈষম্যমূলক ব্যবহার
- কাউকে বেআইনিভাবে সরিয়ে দেওয়া
- সিকিউরিটি ফোর্সের কোনও অংশে হিংস্রতা
- যুক্তিসংগত পারিশ্রমিক আটকে দেওয়া

তাছাড়া এখানে উল্লেখ করা অন্যান্য সব ধরনের মানবধিকার ও পরিবেশগত উল্খন।

অভিযোগগুলির প্রেক্ষিতে কীভাবে ব্যবস্থা নেওয়া হয়?

আসা অভিযোগগুলিকে Zalando ইন্টারন্যাশনাল ইনভেস্টিগেশন গাইডলাইন্স অনুসারে দেখতে, সকল অভিযোগের সারসংক্ষেপ কমপ্লায়েন্স ও বিজনেস এথিক্স টিম নেয়, এই টিমটির উপরে Zalando এ কমপ্লায়েন্সের বিষয়ে গ্রুপভিত্তিক দায়িত্ব রয়েছে।

সকল অভিযোগকারীকে সাত (7) ওয়ার্কিং ডে -এর ভিতরে তাদের জানানো অভিযোগ জমা পরার কনফার্মেশন পাঠিয়ে দেওয়া হবে। সকল বৈধ অভিযোগ খতিয়ে দেখা হবে এবং উল্খনের মিমাংসা করতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া হবে। নেওয়া ব্যবস্থার বিষয়ে অভিযোগকারীকে, অভিযোগ জমা পরার দিন থেকে তিন মাসের ভিতরে আপডেট পাঠানো হবে।

তবে, আপনি আপনার উদ্বেগের কথা আপনার স্থানীয় বিশ্বস্ত জনকে জানাতে চাইলে, আপনি তা করতে পারেন।

পরিচয় না জানিয়ে কীভাবে অভিযোগ জানাতে পারব?

আপনার পরিচয় যাতে গোপন থাকে তা সুনিশ্চিত করতে, আপনাকে অবশ্যই এইগুলি করতে হবে:

- সম্ভব হলে, এমন কোনও ডিভাইস ব্যবহার করে অভিযোগ জানাবেন না যা আপনার নিয়োগকর্তার পক্ষ থেকে

আপনাকে দেওয়া হয়েছে।

- ওয়েব ভার্শন ব্যবহার করলে, কোনও লিঙ্কে ক্লিক করে অভিযোগ জানানোর পরিবর্তে, দেওয়া QR কোড ব্যবহার করে অথবা URL অ্যাড্রেস কোনও ইন্টারনেট ব্রাউজারে কপি করে অথবা টাইপ করে সরাসরি সিস্টেম অ্যাক্সেস করুন।
- আপনার ব্যক্তিগত তথ্য জমা দেবেন না

Zalando বিভিন্ন চ্যানেলের ব্যবস্থা রেখেছে। আপনি যে অপশনই বেছে নিন না কেন, সকল অভিযোগের সারসংক্ষেপ কমপ্ল্যাক্স ও বিজনেস এথিক্স টিমই নিয়ে থাকে। Zalando প্রতিটি রিপোর্টকে গোপনীয়তার সাথে বিবেচনা করে ও যিনি নিজস্ব সুবিবেচনায় উল্লঙ্ঘনের বিষয়ে অভিযোগ জানিয়েছেন তার উপরে কোনও বৈষম্য অথবা প্রতিহিংসা দেখানো মেনে নেওয়া হয় না। প্রতিহিংসা দেখানোকে আমাদের নৈতিক স্ট্যান্ডার্ডের উল্লঙ্ঘন হিসাবে বিবেচনা করা হয় ও তার আলাদা করে তদন্ত করা হয়।

## 2. Zalando কর্মচারীদের জন্য প্রস্তাবিত চ্যানেল

অভিযোগ জানানোর পদ্ধতির বিষয়ে আরও তথ্য

হুইসেলব্লোয়িং সিস্টেম ব্যবহার করলে, আপনাকে একটি স্বতন্ত্র অ্যাক্সেস নম্বর দেওয়া হবে ও আপনি নিজের পাসওয়ার্ড তৈরি করতে পারবেন। আপনি যেহেতু লগ ইন রিসেট করতে পারবেন না তাই উভয়ই মনে রাখুন!! এই পোস্টবক্সের মাধ্যমে আমরা এরপরও যোগাযোগ করতে পারব (এমনকি আপনি আপনার পরিচয় গোপন রাখতে চাইলেও), যা আরও স্বাক্ষ্যপ্রমাণ বিনিময় করতে, কোনও প্রশ্ন থাকলে তার উত্তর পেতে এবং আপনার জানানো অভিযোগের বিষয়ে আপনাকে আপডেট জানাতে সাহায্য করে।

অভিযোগ জানানোর সময়ে, আপনি একটি নিরাপদ পোস্ট বক্স খুলে এটি জানাতে পারবেন যে পরবর্তী জিজ্ঞাসাবাদের জন্য উপলব্ধ থাকবেন কিনা।

আপনার কাছ থেকে আরও প্রয়োজনীয় তথ্য না পেলে আমরা হয়তো বিষয়টির মিমাংসা করতে পারব না তাই আমরা আপনাকে উপলব্ধ থাকার পরামর্শ দিচ্ছি।



এখানে ওয়েব ভার্শনটি আছে

## 3. কোম্পানির বাইরের ব্যবহারকারীদের জন্য প্রস্তাবিত মাধ্যমগুলি

অভিযোগ জানানোর পদ্ধতির বিষয়ে আরও তথ্য

অন্তর্ভুক্তভাবে অভিযোগ জানানোর বিভিন্ন মাধ্যমের পাশাপাশি, Zalando বাইরের লোকজনদের জন্যও Zalando স্পিক আপ চ্যানেলের ব্যবস্থা রেখেছে যার সাহায্যে যেকোনো নিজের পরিচয় গোপন রেখেই সম্ভাব্য উল্লঙ্ঘনের বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারবেন।

Zalando স্পিক আপ ওয়েব ব্রাউজার দিয়ে অথবা অ্যাপ (IOS এবং Android) থেকে অথবা কিছু দেশে ফোন হটলাইন মারফত অ্যাক্সেস করা সম্ভব। অভিযোগ জমা দেওয়ার সময়ে আপনি আপনার সাথে যোগাযোগের তথ্য জমা দিতে না চাইলে, Zalando স্পিক আপ আপনাকে আপনার পরিচয় গোপন রাখতে সাহায্য করে। হটলাইন ব্যবহার করে, অ্যাক্সেস কোডের মাধ্যমে আপনি Zalando এরিয়া অ্যাক্সেস করবেন এবং আপনার লোকাল ভাষায় আপনার অভিযোগ একটি অডিও মেসেজে রেকর্ড করে পাঠাবেন যা আমাদের কাছে পৌঁছে যাবে। কলের শেষে, রিপোর্টের অগ্রগতির বিষয়ে আপনি যাতে ফলো আপ করতে পারেন তার জন্য আপনাকে একটি কেস নম্বর দেওয়া হবে।

ওয়েব অথবা অ্যাপ ভার্শন ব্যবহার করলে, আপনাকে একটি কেস নম্বর দেওয়া হবে যা দিয়ে আপনি আপনার রিপোর্ট অ্যাকাউন্ট অ্যাক্সেস করতে একটি পাসওয়ার্ড তৈরি করতে পারবেন। এই অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে আমরা এরপরও যোগাযোগ করতে পারব, যা আরও স্বাক্ষ্যপ্রমাণ বিনিময় করতে, কোনও প্রশ্ন থাকলে তার উত্তর পেতে এবং আপনার জানানো অভিযোগের বিষয়ে আপনাকে আপডেট জানাতে সাহায্য করে। ডেটা গোপনীয়তার বিষয়ে, আপনি এখানে আরও বিস্তারিত তথ্য পেয়ে যাবেন।



এখানে ওয়েব ভার্শনটি আছে



কিছু দেশের ক্ষেত্রে ফোন নম্বর এই ডকুমেন্টের তলার দিকে দেওয়া আছে

## CHINESE - 简体中文

举报您担忧的问题

Zalando 高度重视遵守相关法律、道德准则和我们的内部法规。正如《行为准则》所述，我们亦期望每一位业务合作伙伴都遵守法律和最高的道德标准。为避免违规并以适当的方式做出反应，我们为员工和外部人员提供不同的渠道，举报任何可能违反公司政策的行为。

Zalando 提供多个举报渠道，任何人都可以匿名举报可能的违规问题。您可以通过公司内部系统或 [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de)，**同合规与商业道德团队联系**。您也可以使用下面的工具。Zalando 的这些工具由外部托管，全年 365 天全天候可用。所有举报内容均由 Zalando 接收。

### 1. Zalando 申诉机制的程序规则

可以举报哪些问题？

您可以举报违反法律或道德的严重事件，例如但不限于：

- 会计违规行为
- 所有形式的奴役
- 行贿
- 童工
- 歧视和(性)骚扰等。
- 无视结社自由
- 无视职业健康和安全
- 挪用公款
- 勒索
- 强迫劳动
- 与环境损害相关的人权滥用
- 偷窃
- 不平等待遇
- 非法免职
- 保安部队的暴力行为
- 扣留合理的工资

以及此处定义的所有其他与人权和环境相关的侵权行为。

如何处理投诉？

为根据 Zalando 内部调查指南进行处理，所有举报内容由合规与商业道德团队接收，该团队负责 Zalando 集团内的合规行为。

所有举报人将在七 (7) 个工作日内收到举报回执。所有有效的投诉都将得到调查，并采取适当措施，解决违规问题。在收到举报后的三个月内，将向举报人提供调查的最新情况。



但是，如果您更愿意向当地的可靠联络点举报您担忧的问题，也可以自由使用当地渠道。

## 如何匿名举报和投诉？

为确保匿名，您必须执行以下操作：

- 如果可能，请勿使用雇主提供的设备进行举报。
- 使用网页版时，通过使用提供的二维码，或在互联网浏览器中复制或键入 URL 地址，直接访问系统，而不是点击链接。
- 请勿提交您自己的个人信息

Zalando 提供以下不同的渠道。无论选择哪个选项，所有举报内容均由合规与商业道德团队接收。

Zalando 都会对举报内容严格保密，对于任何善意地提出合规问题的个人，不会受到任何歧视或报复。报复行为本身即违反我们的道德标准，将受到相应的调查。

### 2. 建议 [Zalando 员工](#) 使用的举报渠道

#### 有关如何举报的更多信息

在使用[举报系统](#)时，您将获得一个唯一的访问号码，并可以创建自己的密码。由于无法重置登录，所以，请务必牢记这两个号码！通过该邮箱，我们仍然可以与您沟通（即使您选择匿名），这有助于交换进一步的证据，澄清未决问题，并为您提供举报内容的最新进展。

在发送举报内容时，您可以选择是否通过打开一个安全邮箱，接受进一步的询问。

我们建议您随时准备好，因为如果没有您的进一步信息，我们可能无法结案。



网络版[此处](#)

### 3. 建议 [外部用户](#) 使用的举报渠道

#### 有关如何举报的更多信息

除内部举报渠道，Zalando 还为外部人员提供 [Zalando Speak Up 渠道](#)，任何人士都可以匿名举报可能的违规行为。

Zalando Speak Up 可以通过网络浏览器或应用程序（IOS 和 Android）访问，或者在某些国家/地区通过电话热线访问。如果您在发送举报内容时不希望提交联系方式，Zalando Speak Up 帮助您保持匿名化。若要使用该热线，需要使用访问码进入 Zalando 区域，并使用当地的语言，在举报中留下音频消息，之后，该消息将被转发给我们。通话结束时，您将获得一个案件号，用于跟进举报进度。

在使用网络或应用程序版本时，您将获得一个案件号，可以使用该编号创建密码，之后用于访问您的举报帐户。通过该帐户，我们仍然可以与您沟通，这有助于交换进一步的证据，澄清未决问题，并为您提供举报内容的最新进展。有关数据隐私的详细信息，可以[在此](#)找到更多信息。



网络版[此处](#)



本文档底部有一些国家/地区的电话号码

## HINDI - हिन्दी

अपनी आवाज़ उठाएं

Zalando में, हम लागू कानूनों, नैतिकता के मानकों, तथा हमारे आंतरिक विनियमों का पालन करने के लिए बहुत अधिक प्रतिबद्ध हैं। जैसा कि हमारी आचरण संहिता में उल्लेख किया गया है, हम अपने साथ काम कर रहे प्रत्येक व्यावसायिक साझेदार से कानून तथा सर्वोच्च नैतिक मानकों का अनुपालन करने की अपेक्षा करते हैं। उल्लंघनों को रोकने तथा उन पर पर्याप्त ढंग से प्रतिक्रिया देने के लिए, हम कर्मचारियों तथा बाहरी लोगों, दोनों के लिए विभिन्न माध्यम उपलब्ध कराते हैं ताकि वे हमारी नीतियों के संभावित उल्लंघनों की रिपोर्ट कर सकें।

Zalando रिपोर्ट करने के कई माध्यम उपलब्ध कराता है जिनसे कोई भी व्यक्ति संभावित उल्लंघनों की रिपोर्ट कर सकता है, वह भी अनाम रूप से। आप हमारी अनुपालन तथा व्यावसायिक नैतिकता टीम से, कंपनी के आंतरिक सिस्टम के माध्यम से या फिर [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de) के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से आप नीचे दिए गए साधनों का भी उपयोग कर सकते हैं। Zalando ऐसे साधन उपलब्ध कराता है जो बाहरी रूप से होस्ट किए जाते हैं और प्रतिवर्ष 365 दिन, 24/7 उपलब्ध रहते हैं। सभी रिपोर्ट Zalando द्वारा प्राप्त की जाती हैं।

### 1. Zalando के शिकायत तंत्र की प्रक्रिया के नियम

किन चीज़ों की रिपोर्ट की जा सकती है?

आप कानूनी या नैतिक उल्लंघन के गंभीर मामलों की रिपोर्ट कर सकते हैं, जैसे कि आगे दिए गए लेकिन ये इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- लेखांकन संबंधी अनियमितताएं
- सभी प्रकार की दासता
- रिश्वत
- बाल श्रम
- भेदभाव तथा (यौन) उत्पीड़न आदि
- संगठित होने की स्वतंत्रता की अवहेलना
- व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा की अवहेलना
- गबन
- जबरन वसूली
- बंधुआ मज़दूरी
- पर्यावरण संबंधी क्षतियों से जुड़े मानवाधिकारों का हनन
- चोरी
- असमान उपचार
- व्यक्तियों का अवैध विस्थापन
- सुरक्षा बलों की ओर से हिंसा
- उचित मज़दूरी को रोकना

और यहां इसमें परिभाषित सभी अन्य मानवाधिकार तथा पर्यावरण से संबंधित उल्लंघन।

## शिकायतों का प्रबंधन कैसे किया जाता है?

Zalando के आंतरिक जांच-पड़ताल दिशानिर्देशों के अनुसार प्रबंधित किए जाने के लिए, रिपोर्ट की प्राप्ति अनुपालन तथा व्यावसायिक नैतिकता टीम द्वारा की जाती है, जिसका Zalando में अनुपालन के लिए पूरे समूह का उत्तरदायित्व है।

रिपोर्ट करने वाले सभी लोगों को सात (7) कार्यदिवस के अंदर उनकी रिपोर्ट मिलने की पुष्टि प्राप्त होगी। सभी मान्य शिकायतों की जांच-पड़ताल की जाएगी और उल्लंघन का समाधान करने के लिए उपयुक्त कार्रवाई की जाएगी। रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति को रिपोर्ट प्राप्त होने के तीन महीनों के भीतर कार्यवाहियों के बारे में अपडेट उपलब्ध कराए जाएंगे।

हालांकि, यदि आप अपनी चिंता को स्थानीय स्तर पर रिपोर्ट करना चाहते हैं, तो आप स्थानीय माध्यमों का उपयोग करने के लिए भी स्वतंत्र हैं।

## एक अनाम शिकायत की रिपोर्ट करने का क्या तरीका है?

अपना अनाम होना सुनिश्चित करने के लिए, आपको ये काम करने होंगे:

- यदि संभव हो, तो अपने नियोक्ता द्वारा उपलब्ध कराए गए डिवाइस से रिपोर्ट न करें।
- वेब संस्करण का उपयोग करते समय, दिए गए QR कोड का उपयोग करके सिस्टम को सीधे एक्सेस करें या फिर किसी लिंक पर क्लिक करने की बजाय इंटरनेट ब्राउज़र में URL पता कॉपी करें या टाइप करें।
- अपना व्यक्तिगत विवरण सबमिट न करें

Zalando नीचे दिए गए विभिन्न माध्यम उपलब्ध कराता है। आप चाहे जिस भी विकल्प का उपयोग करें, सभी रिपोर्ट की प्राप्ति अनुपालन तथा व्यावसायिक नैतिकता टीम द्वारा की जाती है। Zalando प्रत्येक रिपोर्ट के साथ गोपनीय रूप से व्यवहार करता है और वह उन लोगों के साथ किसी भी भेदभाव अथवा उनके विरुद्ध प्रतिशोध को स्वीकार नहीं करेगा जो सद्भाव में अनुपालन संबंधी आवाज़ उठाते हैं। प्रतिशोध लेना अपने आप में हमारे नैतिक मानकों का उल्लंघन है और इसकी तदनुसार जांच-पड़ताल की जाएगी।

## 2. [Zalando कर्मचारियों के लिए अनुशंसित माध्यम](#)

रिपोर्ट करने के तरीके पर अधिक जानकारी

[व्हिसलब्लोइंग सिस्टम](#) का उपयोग करके, आपको एक खास एक्सेस नंबर दिया जाएगा और आप अपना पासवर्ड बना सकते हैं। कृपया इन दोनों को याद रखें, क्योंकि आप लॉगिन को रीसेट नहीं कर सकते हैं। इस पोस्टबॉक्स के माध्यम से हम अब भी संचार कर सकते हैं (भले ही आप अनाम बने रहना चुनें), जो अतिरिक्त साक्ष्य का आदान-प्रदान करने, खुले प्रश्नों के बारे में स्पष्टीकरण, तथा आपको आपकी रिपोर्ट के अपडेट उपलब्ध कराने के लिए उपयोगी हो सकता है।

जब आप रिपोर्ट भेजते हैं, तो आपके पास यह चुनने का विकल्प होता है कि आप एक सुरक्षित पोस्ट बॉक्स को खोलकर अतिरिक्त पूछताछ के लिए उपलब्ध रहना चाहते हैं या नहीं।

हमारा सुझाव है कि आप इसके लिए उपलब्ध रहें क्योंकि हो सकता है कि हम आपसे अतिरिक्त जानकारी लिए बिना केस को अंतिम रूप न दे पाएं।



वेब संस्करण यहां उपलब्ध है

### 3. [बाहरी उपयोगकर्ताओं](#) के लिए अनुशंसित माध्यम

रिपोर्ट करने के तरीके पर अधिक जानकारी

आंतरिक रिपोर्टिंग माध्यमों के अलावा, Zalando बाहरी लोगों के लिए [Zalando स्पीक अप माध्यम](#) भी उपलब्ध कराता है जो किसी भी व्यक्ति को अनाम रूप से संभावित उल्लंघनों की रिपोर्ट करने देता है।

Zalando स्पीक अप को वेब ब्राउज़र अथवा ऐप (IOS और Android) द्वारा या कुछ देशों में फ़ोन हॉटलाइन के द्वारा एक्सेस किया जा सकता है। Zalando स्पीक अप आपको उस मामले में अनाम बने रहने की संभावना देता है जिसमें आप रिपोर्ट भेजते समय अपना संपर्क डेटा सबमिट नहीं करना चाहते हैं। हॉटलाइन का उपयोग करने के लिए आप Zalando क्षेत्र को एक्सेस कोड का उपयोग करके एक्सेस करते हैं और अपनी स्थानीय भाषा में अपनी रिपोर्ट के साथ एक ऑडियो संदेश छोड़ते हैं, जो हमें भेजा जाएगा। कॉल के आखिर में, आपको रिपोर्ट की प्रगति पर फ़ॉलो अप लेने के लिए एक केस नंबर दिया जाएगा।

वेब अथवा ऐप संस्करण का उपयोग करके, आपको एक केस नंबर दिया जाएगा जिसके साथ आप अपना रिपोर्ट अकाउंट एक्सेस करने के लिए पासवर्ड बना सकते हैं। इस अकाउंट के माध्यम से हम अब भी आपके साथ संचार कर सकते हैं, जो अतिरिक्त साक्ष्य का आदान-प्रदान करने, खुले प्रश्नों पर स्पष्टीकरण देने, और आपको आपकी रिपोर्ट के अपडेट उपलब्ध कराने के लिए उपयोगी हो सकता है। डेटा निजता संबंधी विवरण के लिए, आपको अधिक जानकारी [यहां](#) मिल सकती है।



वेब संस्करण [यहां](#) उपलब्ध है



इस दस्तावेज़ में सबसे नीचे कुछ देशों के फ़ोन नंबर दिए गए हैं

# INDONESIAN - BAHASA INDONESIA

## Laporkan permasalahan Anda

Kami yang ada di Zalando memiliki komitmen yang kuat untuk mengikuti hukum yang berlaku, standar etika, dan peraturan internal kami. Sebagaimana dinyatakan dalam Kode Etik, kami juga berharap setiap mitra bisnis yang bekerja sama dengan kami bertindak sesuai dengan hukum dan standar etika tertinggi. Untuk mencegah pelanggaran dan untuk menanggapi dengan cara yang tepat, kami menawarkan saluran berbeda bagi karyawan dan pihak eksternal dalam melaporkan kemungkinan pelanggaran terhadap kebijakan kami.

Zalando menawarkan beberapa saluran pelaporan yang memungkinkan siapa saja melaporkan kemungkinan pelanggaran, juga secara anonim. Anda dapat menghubungi Tim Kepatuhan & Etika Bisnis kami, melalui sistem internal perusahaan atau melalui [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de). Atau Anda dapat menggunakan alat di bawah ini. Zalando menawarkan alat ini yang dihosting secara eksternal dan tersedia 24/7, 365 hari dalam setahun. Semua laporan diterima oleh Zalando.

### 1. Aturan tentang Prosedur Mekanisme Pengaduan Zalando

#### Apa saja yang dapat dilaporkan?

Anda dapat melaporkan masalah pelanggaran hukum atau etika yang serius, seperti namun tidak terbatas pada:

- Penyimpangan akuntansi
- Segala bentuk perbudakan
- Penyuapan
- Pekerja anak
- Diskriminasi dan pelecehan (seksual), dll.
- Mengabaikan kebebasan berserikat
- Mengabaikan kesehatan dan keselamatan kerja
- Penggelapan
- Pemerasan
- Kerja paksa
- Pelanggaran hak asasi manusia terkait kerusakan lingkungan
- Pencurian
- Perlakuan yang tidak adil
- Pemindahan orang yang melanggar hukum
- Kekerasan yang dilakukan oleh aparat keamanan
- Menahan upah yang sewajarnya didapatkan

Dan semua pelanggaran terkait hak asasi manusia dan lingkungan lainnya seperti yang dijelaskan di sini.

#### Bagaimana cara menangani pengaduan?

Agar ditangani sesuai dengan Panduan Penyelidikan Internal Zalando, pengambilan semua laporan dilakukan oleh Tim Kepatuhan & Etika Bisnis, yang memiliki tanggung jawab luas atas Kepatuhan di Zalando.

Semua pelapor akan menerima konfirmasi penerimaan laporan mereka dalam waktu tujuh (7) hari kerja. Semua pengaduan yang valid akan diselidiki dan tindakan yang tepat untuk menyelesaikan pelanggaran tersebut akan dimulai. Pelapor akan diberi informasi terbaru tentang proses tersebut dalam waktu tiga bulan setelah laporan diterima.

Namun, jika Anda lebih suka melaporkan permasalahan ke lembaga kepercayaan setempat, Anda juga bebas menggunakan saluran setempat.

#### Bagaimana cara melaporkan pengaduan secara anonim?

Untuk memastikan anonimitas, Anda harus melakukan yang berikut:

- Jika memungkinkan, jangan melaporkan dari perangkat yang disediakan oleh perusahaan Anda.
- Apabila menggunakan versi web, akses sistem secara langsung dengan menggunakan kode QR yang disediakan atau salin atau ketik alamat URL di browser internet daripada mengklik tautan.
- Jangan mengirimkan detail pribadi Anda

Zalando menawarkan saluran berbeda di bawah ini. Terlepas opsi mana yang Anda pilih, pengambilan semua laporan dilakukan oleh Tim Kepatuhan & Etika Bisnis. Zalando memperlakukan setiap laporan secara rahasia dan tidak akan menerima tindakan diskriminasi atau pembalasan terhadap orang yang melaporkan masalah kepatuhan dengan itikad baik. Pembalasan itu sendiri merupakan pelanggaran terhadap standar etika kami dan akan diselidiki sebagaimana mestinya.

## 2. Saluran yang direkomendasikan bagi [karyawan Zalando](#)

### Informasi selengkapnya tentang cara melaporkan

Dengan menggunakan [sistem Whistleblowing](#), Anda akan diberi nomor akses unik dan dapat membuat kata sandi sendiri. Harap ingat keduanya, karena Anda tidak dapat mengatur ulang proses masuk! Melalui kotak pos ini, kami masih dapat berkomunikasi (meskipun Anda memilih untuk tetap anonim), yang dapat berguna untuk bertukar bukti lebih lanjut, mengklarifikasi pertanyaan terbuka, dan memberi informasi terbaru tentang laporan Anda.

Saat mengirimkan laporan, Anda memiliki opsi untuk memilih apakah akan tetap tersedia untuk pertanyaan lebih lanjut dengan membuka kotak pos yang aman.

Kami menyarankan agar Anda tetap tersedia karena kami mungkin tidak dapat menyelesaikan kasus ini tanpa informasi lebih lanjut dari Anda.



versi web [di sini](#)

## 3. Saluran yang direkomendasikan bagi [pengguna eksternal](#)

### Informasi selengkapnya tentang cara melaporkan

Selain saluran pelaporan internal, Zalando juga menawarkan [saluran Zalando Speak Up](#) bagi pihak eksternal agar siapa saja dapat melaporkan kemungkinan pelanggaran secara anonim.

Zalando Speak Up dapat diakses melalui browser web atau aplikasi (IOS dan Android), atau untuk beberapa negara melalui saluran siaga telepon. Zalando Speak Up memberi kemungkinan untuk tetap anonim jika Anda tidak ingin mengirimkan data kontak saat mengirimkan laporan. Untuk menggunakan saluran siaga, Anda mengakses Zalando menggunakan kode akses dan meninggalkan pesan audio bersama laporan Anda dalam bahasa setempat, yang akan diteruskan kepada kami. Di akhir panggilan, Anda akan diberi nomor kasus untuk menindaklanjuti kemajuan laporan.

Dengan menggunakan versi web atau aplikasi, Anda akan diberi nomor kasus yang dapat digunakan untuk membuat kata sandi guna mengakses akun laporan Anda. Melalui akun ini, kami masih dapat berkomunikasi dengan Anda, yang dapat berguna untuk bertukar bukti lebih lanjut, mengklarifikasi pertanyaan terbuka, dan memberi informasi terbaru tentang laporan Anda. Untuk detail privasi data, Anda dapat menemukan informasi selengkapnya [di sini](#).



versi web [di sini](#)



nomor telepon untuk beberapa negara di bagian bawah dokumen ini

## ROMANIAN - ROMÂNĂ

### Semnaleză o problemă

Noi, cei de la Zalando, am luat angajamentul ferm de a respecta legislația aplicabilă, standardele etice și regulamentele noastre interne. După cum se menționează în codul nostru de conduită, ne așteptăm, de asemenea, ca fiecare partener de afaceri cu care colaborăm să acționeze în conformitate cu legea și cu cele mai înalte standarde etice. Pentru a preveni cazurile de încălcare a acestora și pentru a reacționa la astfel de cazuri în mod adecvat, oferim atât angajaților, cât și colaboratorilor externi diferite canale pentru a raporta eventualele încălcări ale politicilor noastre.

Zalando oferă mai multe canale de raportare care dau oricărei persoane posibilitatea de a raporta eventualele încălcări, inclusiv în mod anonim. Poți contacta echipa noastră de conformitate și etică în afaceri fie prin intermediul sistemelor interne ale companiei, fie la adresa [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de). Alternativ, poți utiliza instrumentele de mai jos. Zalando oferă aceste instrumente care sunt găzduite extern și disponibile 24/7, 365 de zile pe an. Toate rapoartele sunt primite de către Zalando.

### 1. Regulamentul de procedură al mecanismului de soluționare a reclamațiilor Zalando

#### Ce se poate raporta?

Poți raporta cazuri grave de încălcare a legislației sau a eticii, cum ar fi, dar fără a se limita la:

- Neregularități cu privire la practicile contabile
- Toate formele de sclavie
- Luare de mită
- Exploatarea prin muncă a copiilor
- Discriminare și hărțuire (sexuală), etc.
- Nerespectarea libertății de asociere
- Nerespectarea măsurilor privind sănătatea și securitatea în muncă
- Deturnare de fonduri
- Extorcare
- Muncă forțată
- Încălcări ale drepturilor omului în conexiune cu daune aduse mediului
- Furt
- Inegalitate de tratament
- Deplasare ilegală de persoane
- Violență din partea forțelor de ordine
- Refuzul de a plăti un salariu echitabil

Și toate celelalte încălcări ale drepturilor omului și ale legislației de mediu, după cum sunt definite aici.

#### Cum sunt soluționate reclamațiile?

Pentru soluționarea conform normelor de investigație internă Zalando, preluarea tuturor rapoartelor este efectuată de către echipa de conformitate și etică în afaceri, care deține responsabilitate la nivel de grup pentru conformitate, în cadrul Zalando.

Toți raportorii vor primi confirmarea primirii raportului lor în termen de șapte (7) zile lucrătoare. Toate reclamațiile valabile vor fi investigate și vor fi inițiate acțiuni adecvate pentru soluționarea încălcării. Raportorul va primi actualizări privind desfășurarea acestui proces în termen de trei luni de la primirea raportului.

Cu toate acestea, dacă preferi să semnalezi problema autorităților locale, ai opțiunea de a utiliza canalele locale.

#### Cum se face o reclamație anonimă?

Pentru a asigura anonimatul, urmează aceste indicații:

- Dacă este posibil, nu raporta de pe un dispozitiv furnizat de către angajator.



- Când utilizezi versiunea web, este de preferat să accesezi sistemul direct prin utilizarea codului QR furnizat sau prin copierea sau tastarea adresei URL într-un browser de internet, și nu prin a face clic pe un link.
- Nu trimite datele tale personale.

Zalando oferă mai jos diferite canale. Indiferent de opțiunea pe care o preferi, preluarea tuturor rapoartelor este efectuată de către echipa de conformitate și etică în afaceri. Zalando tratează fiecare raport în mod confidențial și nu va accepta niciun fel de discriminare sau represalii împotriva persoanelor care semnalează probleme de conformitate cu bună-credință. Represaliile în sine reprezintă o încălcare a standardelor noastre etice și vor fi investigate în consecință.

## 2. Canalul recomandat pentru [angajații Zalando](#)

### Mai multe informații despre modalitățile de raportare

La utilizarea [sistemului de sesizări](#), vei primi un număr unic de acces și vei putea crea propria parolă. Te rugăm să le reții pe ambele, deoarece datele de autentificare nu pot fi resetate! Vom putea comunica în continuare prin intermediul acestei căsuțe poștale (chiar dacă alegi să păstrezi anonimatul), ceea ce poate fi util pentru schimbul de dovezi suplimentare, clarificarea întrebărilor deschise și furnizarea de actualizări la raportul tău.

Când trimiți raportul, ai opțiunea de a alege dacă rămâi disponibil(ă) pentru investigații suplimentare prin deschiderea unei căsuțe poștale securizate.

Îți recomandăm să rămâi disponibil(ă), deoarece este posibil să nu putem finaliza cazul fără informații suplimentare din partea ta.



versiunea web [aici](#)

## 3. Canalele recomandate pentru [utilizatori externi](#)

### Mai multe informații despre modalitățile de raportare

Pe lângă canalele interne de raportare, Zalando oferă și [canalul Zalando Speak Up](#) pentru utilizatori externi, care permite oricărei persoane să raporteze posibile încălcări în mod anonim.

Zalando Speak Up poate fi accesat prin browser web sau aplicație (IOS și Android) sau, pentru anumite țări, printr-o linie telefonică. Zalando Speak Up îți oferă posibilitatea de a rămâne anonim(ă) în cazul în care nu dorești să furnizezi datele tale de contact la trimiterea raportului. Pentru a utiliza linia telefonică, accesează zona Zalando utilizând codul de acces și lasă un mesaj audio cu raportul în limba locală, care ne va fi transmis. La sfârșitul apelului, vei primi un număr de caz pentru a urmări progresul raportului.

La utilizarea versiunii web sau a aplicației, vei primi un număr de caz cu care poți crea o parolă pentru a accesa contul de raportare. Vom putea comunica în continuare prin intermediul acestui cont, ceea ce poate fi util pentru schimbul de dovezi suplimentare, clarificarea întrebărilor deschise și furnizarea de actualizări la raportul tău. Poți găsi mai multe informații referitoare la confidențialitatea datelor [aici](#).



versiunea web [aici](#)



numerele de telefon pentru anumite țări în partea de jos a acestui document

## SERBIAN - SRPSKI

### Izrazite zabrinutost

Kompanija Zalando je snažno posvećena poštovanju važećih zakona, etičkih standarda i naših internih pravilnika. Kao što je navedeno u našem Kodeksu ponašanja, od svakog poslovnog partnera koji saraduje sa nama takođe očekujemo da postupa u skladu sa zakonom i najvišim etičkim standardima. Da bismo sprečili kršenje i reagovali u tom slučaju na odgovarajući način, nudimo različite kanale putem kojih zaposleni i spoljni saradnici mogu da prijave moguća kršenja naših smernica.

Kompanija Zalando nudi nekoliko kanala za prijavljivanje koji omogućavaju svakome da prijavi moguća kršenja, takođe i anonimno. Možete da se obratite našem Timu za usaglašenost i poslovnu etiku preko internih sistema kompanije ili na adresu [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de). Možete i da koristite neke od alatki u nastavku. Kompanija Zalando nudi ove alatke koje su hostovane izvan kompanije i dostupne su 24 sata, 7 dana u nedelji, 365 dana godišnje. Sve prijave prima kompanija Zalando.

### 1. Pravila postupanja u okviru mehanizma za žalbe u kompaniji Zalando

#### Šta može da se prijavi?

Možete da prijavite ozbiljna kršenja pravnih i etičkih normi, koja obuhvataju ali nisu ograničena na:

- knjigovodstvene nepravilnosti
- sve vrste robovskog rada
- podmićivanje
- dečji rad
- diskriminaciju i (seksualno) uznemiravanje itd.
- onemogućavanje slobode udruživanja
- zanemarivanje zdravlja i bezbednosti na radu
- proneveru
- iznudu
- prinudni rad
- zloupotrebu ljudskih prava u vezi sa narušavanjem životne sredine
- krađu
- nejednako postupanje
- nezakonito premeštanje lica
- nasilje koje sprovode snage bezbednosti
- ograničavanje adekvatnih zarada

kao i sva druga narušavanja ljudskih prava i životne sredine kako je ovde definisano.

#### Kako se obrađuju žalbe?

Tim za usaglašenost i poslovnu etiku, koji zadužen za usaglašenost u celoj grupi kompanije Zalando, prima sve prijave kako bi ih obradio u skladu sa smernicama za internu proveru kompanije Zalando.

Svi podnosioci prijave dobijaju potvrdu o prijemu prijave u roku od sedam (7) radnih dana. Sve valjane žalbe se istražuju i pokreću se odgovarajuće radnje za otklanjanje kršenja. Podnosioca prijave ćemo obavestavati o postupku u toku tri meseca nakon prijema prijave.

Međutim, ako želite da prijavite zabrinutost lokalnoj osobi od poverenja, možete da koristite i lokalne kanale.

#### Kako se anonimno podnose žalbe?

Da biste osigurali anonimnost, morate da uradite sledeće:

- Po mogućnosti, nemojte prijavu da podnosite sa uređaja koji vam je obezbedio poslodavac.
- Kada koristite verziju na vebu, pristupajte sistemu direktno pomoću dobijenog QR koda ili tako što ćete kopirati ili uneti URL adresu u internet pregledač umesto da kliknete na link.

- Nemojte dostavljati svoje lične podatke

Kompanija Zalando nudi različite kanale u nastavku. Nezavisno od izabrane opcije, sve izveštaje prima Tim za usaglašenost i poslovnu etiku. Kompanija Zalando postupa sa svakim izveštajem kao sa poverljivim i neće prihvatati bilo kakvu diskriminaciju ili odmazdu protiv pojedinaca koji su izrazili zabrinutost u dobroj nameri. Odmazda takođe predstavlja kršenje naših etičkih standarda i biće odgovarajuće istražena.

## 2. Preporučeni kanal za [zaposlene kompanije Zalando](#)

### Više informacija o načinu prijavljivanja

Kada koristite [sistem uzbunjivanja](#), dobijate jedinstveni pristupni broj i možete da napravite svoju lozinku. **Zapamtite broj i lozinku jer ne možete da ih resetujete.** Preko ovog poštanskog sandučeta možemo ipak da komuniciramo (čak i ako želite da ostanete anonimni), što može biti korisno za razmenu daljih dokaza, razjašnjenje otvorenih pitanja i obaveštavanje o vašoj prijavi.

Kada pošaljete prijavu, imate mogućnost da odaberete da li ćete biti dostupni za dalja ispitivanja tako što ćete otvoriti bezbedno poštansko sanduče.

Preporučujemo da budete dostupni jer možda nećemo moći da zaključimo slučaj bez dodatnih informacija koje možete da dostavite.



Verzija za veb je [ovde](#)

## 3. Preporučeni kanali za [spoljne korisnike](#)

### Više informacija o načinu prijavljivanja

Pored kanala za interno podnošenje prijave, kompanija Zalando nudi i [Zalando Speak Up kanal](#) za spoljne saradnike koji omogućava da bilo koje lice anonimno podnese prijavu o mogućim kršenjima.

Zalando Speak Up kanalu može da se pristupi preko veb-pregledača ili aplikacije (IOS i Android), odnosno putem otvorene telefonske linije u nekim zemljama. Zalando Speak Up vam pruža mogućnost da ostanete anonimni u slučaju da ne želite da dostavite svoje podatke za kontakt prilikom slanja prijave. Prilikom korišćenja otvorene telefonske linije, pristupite delu za Zalando pomoću pristupne šifre i ostavite audio poruku sa prijavom na lokalnom jeziku koja će nam biti prosleđena. Na kraju poziva ćete dobiti broj slučaja kako biste pratili tok prijave.

Kada koristite verziju za veb ili aplikaciju, dobićete broj slučaja pomoću koga možete da napravite lozinku za pristup nalogu za prijavu. Preko ovog naloga možemo ipak da komuniciramo sa vama što može biti korisno za razmenu daljih dokaza, razjašnjenje otvorenih pitanja i obaveštavanje o vašoj prijavi. Detaljne informacije o privatnosti podataka možete da pronađete [ovde](#).



Verzija za veb je [ovde](#)



Brojevi telefona za neke zemlje su na kraju ovog dokumenta

# TURKISH - TÜRKÇE

## Endişenizi dile getirin

Zalando olarak, yürürlükteki kanunlara, etik standartlara ve şirket içi düzenlemelerimize sıkı bir şekilde uymaya söz veriyoruz. Davranış Kurallarımızda belirtildiği gibi, bizimle çalışan her iş ortağının da kanunlara ve en yüksek etik standartlara uygun davranmasını bekliyoruz. İhlalleri önlemek ve bunlara yeterli bir şekilde karşılık vermek için, hem çalışanların hem de harici iş ortaklarının, politikalarımızın olası ihlallerini rapor edebilecekleri farklı kanallar sunuyoruz.

Zalando, herkesin olası ihlalleri gene anonim olarak rapor edebilmesini sağlayan çeşitli raporlama kanalları sunmaktadır. Uyumluluk ve İş Etiği Ekiplerimizle şirket içi sistemler veya [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de) adresi aracılığıyla iletişime geçebilirsiniz. Alternatif olarak aşağıdaki araçları da kullanabilirsiniz. Zalando, harici olarak sunulan ve yılın 365 günü, 7/24 ulaşılabilir olan bu araçları sağlamaktadır. Tüm raporlar Zalando tarafından alınmaktadır.

### 1. Zalando'nun Şikayet Mekanizması İçin Prosedür Kuralları

#### Neler rapor edilebilir?

Aşağıdakiler gibi fakat bunlarla sınırlı olmayan ciddi yasal veya etik ihlallerini rapor edebilirsiniz:

- Muhasebe düzensizlikleri
- Her türlü kölelik
- Rüşvet
- Çocuk işçiler
- Ayrımcılık ve (cinsel) taciz, vb.
- Dernek kurma özgürlüğüne saygısızlık
- İş güvenliği ve sağlığının göz ardı edilmesi
- Yolsuzluk
- Haraç kesme
- Zorla çalıştırma
- Çevresel zararlarla ilgili insan hakları suistimalleri
- Hırsızlık
- Adaletsiz muamele
- Kişilerin yasadışı olarak yerinden edilmesi
- Güvenlik güçleri tarafından şiddet
- Makul ücretlerin verilmemesi

ve burada tanımlanan şekilde tüm diğer insan hakları ihlalleri ile çevreyle ilgili ihlaller

#### Şikayetler nasıl ele alınır?

Tüm raporlar, Zalando Şirket İçi Soruşturma Kılavuzuna uygun şekilde ele alınabilmeleri için, Uyumluluk ve İş Etiği Ekibi tarafından toplanır. Bu ekibin Zalando'da Uyumluluk konusunda grup çapında sorumluluğu bulunmaktadır.

Bir durumu rapor eden herkes yedi (7) iş günü içinde raporlarının ulaştığına dair bir onay alır. Geçerli tüm şikayetler soruşturulur ve ihlali çözmek için uygun aksiyonlar başlatılır. Bir durumu rapor eden kişilere, rapor alındıktan sonra üç ay içinde gelişmelerle ilgili güncellemeler sunulur.

Fakat şikayetinizi yerel olarak güvendiğiniz noktalara bildirmek isterseniz, ayrıca yerel kanalları da kullanabilirsiniz.

#### Nasıl anonim bir şikayette bulunulur?

Anonimliğinizi sağlamak için aşağıdakileri yapmanız gerekir.

- Mümkünse, işvereninizin sağladığı bir cihazdan bildirimde bulunmayın.
- İnternet versiyonunu kullanırken, sağlanan QR kodunu kullanarak veya bir linke tıklamak yerine URL adresini bir internet tarayıcısına yazarak veya kopyalayarak doğrudan sisteme ulaşın.

- Kendi kişisel bilgilerinizi göndermeyin.

Zalando aşağıda belirtilen farklı kanalları sunmaktadır. Hangi seçeneği seçtiğinizden bağımsız olarak, tüm raporlar Uyumluluk ve İş Etiği Ekibi tarafından alınır. Zalando her raporu gizlilikle ele alır ve endişelerini iyi niyetle dile getiren kişilere karşı hiçbir ayrımcılık veya misillemeyi kabul etmez. Misillemenin kendisi etik standartlarımızın ihlalidir ve buna göre soruşturulur.

## 2. **Zalando çalışanları için önerilen kanal**

### Rapor etme hakkında daha fazla bilgi

[Bilgi ifşası sistemini kullanarak](#), eşsiz bir erişim numarasına sahip olacaksınız ve kendi şifrenizi oluşturabileceksiniz. [Oturumu sıfırlayamayacağınız için lütfen bunların ikisini de unutmayın!](#) Bu gönderi kutusu aracılığıyla hala iletişimde kalabiliriz (siz anonim kalmayı tercih etseniz bile) ve bu, daha fazla kanıt gönderme, açık soruları netliğe kavuşturma ve raporunuz hakkında size bilgi sağlama için yardımcı olabilir.

Raporu gönderdiğinizde, güvenli bir gönderi kutusu açarak daha fazla soru için müsait olup olmamayı seçme seçeneğine sahip olursunuz.

Müsait olmanızı öneririz, çünkü sizden daha fazla bilgi almadan konuyu sonuçla ulaştıramayabiliriz.



internet versiyonu [burada](#)

## 3. **Şirket dışı kullanıcılar için önerilen kanallar**

### Rapor etme hakkında daha fazla bilgi

Şirket içi raporlama kanallarına ek olarak, Zalando ayrıca şirket dışı kişiler için [Zalando Speak Up kanalını](#) sunmaktadır. Bu kanal herkesin muhtemel ihlalleri anonim olarak rapor edebilmesini sağlar.

Zalando Speak Up kanalına internet tarayıcısı veya uygulamalar (IOS ve Android) veya bazı ülkelerde telefon yardım hattı aracılığıyla ulaşılabilir. Zalando Speak Up raporu gönderirken iletişim verilerinizi de göndermek istememeniz durumunda size anonim kalma imkanı sunar. Telefon yardım hattını kullanmak için, erişim kodunu kullanarak Zalando alanına erişirsiniz ve yerel dilinizdeki raporunuzla birlikte sesli bir mesaj bırakırsınız ve bu mesaj da bize iletilir. Görüşmenin sonunda, rapor ilerlemesini takip etmek için size bir dosya numarası verilir.

İnternet veya uygulama versiyonunu kullanarak, size rapor hesabınıza erişmek için şifre oluşturabileceğiniz bir dosya numarası verilir. Bu hesap aracılığıyla hala iletişimde kalabiliriz ve bu, daha fazla kanıt gönderme, açık soruları netliğe kavuşturma ve raporunuz hakkında size bilgi sağlama için yardımcı olabilir. Gizlilik detaylarıyla ilgili daha fazla bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



internet versiyonu [burada](#)



bazı ülkeler için telefon numaraları belgenin sonunda yer almaktadır

## URDU - اردو

### اپنے خدشے کا اظہار کریں

Zalando میں ہم قابل اطلاق قوانین، اخلاقی معیارات، اور اپنے اندرونی ضوابط پر عمل پیرا ہونے کا مصمم عزم رکھتے ہیں۔ جیسا کہ ہمارے ضابطہ اخلاق میں بیان کیا گیا ہے، کہ ہم اپنے ساتھ کام کرنے والے ہر کاروباری شراکت دار سے بھی قانون اور اعلیٰ ترین اخلاقی معیارات کی تعمیل کرنے کی توقع رکھتے ہیں۔ خلاف ورزیوں سے بچنے اور ان کے لیے مناسب ردعمل ظاہر کرنے کی خاطر، ہم ملازمین اور بیرونی افراد، دونوں کے لیے مختلف ذرائع کی پیشکش کرتے ہیں تاکہ وہ ہماری پالیسیوں کی ممکنہ خلاف ورزیوں کی اطلاع دے سکیں۔

Zalando متعدد اطلاعاتی ذرائع کی ایسی پیشکش کرتا ہے جو کسی بھی شخص کو گمنام رہ کر بھی ممکنہ خلاف ورزیوں کی اطلاع دینے کے قابل بناتی ہے۔ آپ ہماری تعمیل و کاروباری اخلاقیات کی ٹیم (Compliance & Business Ethics Team) سے یا تو کمپنی کے اندرونی سسٹمز کے ذریعے یا پھر بذریعہ [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de) رابطہ کر سکتے ہیں۔ متبادل طور پر آپ درج ذیل ذرائع کا استعمال کر سکتے ہیں۔ Zalando ان ذرائع کی پیشکش کرتا ہے جن کی بیرونی طور پر میزبانی کی جاتی ہے اور یہ سال کے 365 دن، 24/7 دستیاب رہتے ہیں۔ تمام رپورٹس Zalando کو موصول ہوتی ہیں۔

### 1. Zalando کے شکایات کے میکانزم کے طریقہ کار کے اصول

#### کن چیزوں کی اطلاع دی جا سکتی ہے؟

آپ قانونی یا اخلاقی خلاف ورزیوں کے حوالے سے سنگین واقعات کی اطلاع دے سکتے ہیں، جن میں بلا تہدید درج ذیل شامل ہیں:

- احتسابی بے قاعدگیاں
- غلامی کی تمام اقسام
- رشوت ستانی
- چائلڈ لیبر
- امتیاز اور (جنسی) ہراسانی، وغیرہ
- آزادی و وابستگی سے بے اعتنائی
- پیشہ ورانہ صحت و حفاظت سے بے اعتنائی
- خیانت و غبن
- بہتہ خوری
- جبری مشقت
- انسانی حقوق کی پامالی سمیت ماحول کو نقصان پہنچانے کے افعال
- چوری چکاری
- غیر مساویانہ برتاؤ
- افراد کی غیر قانونی برطرفی
- سلامتی افواج کی جانب سے تشدد
- مناسب اجرتوں کو روکے رکھنا

اور یہاں بیان کردہ کے مطابق دیگر تمام انسانی حقوق اور ماحول سے متعلق حق تلفیاں۔

#### شکایات سے نمٹنے کا کیا طریقہ کار ہوتا ہے؟

Zalando کی اندرونی تفتیشی ہدایات کے مطابق نمٹے جانے کے لیے، تعمیل و کاروباری اخلاقیات کی ٹیم کی جانب سے تمام رپورٹس کا اندراج کیا جاتا ہے، جس کی Zalando میں تعمیل کے حوالے سے گروپ کے مطابق ذمہ داری ہوتی ہے۔

تمام اطلاع کاران کو اپنی رپورٹ کی موصولی کی تصدیق سات (7) کاروباری ایام کے اندر موصول ہو گی۔ تمام درست شکایات کی تفتیش کی جائے گی اور خلاف ورزی کے سبب کے لیے موزوں اقدامات کا آغاز کیا جائے گا۔ اطلاع کار کو رپورٹ کی موصولی کے بعد تین ماہ کے اندر کارروائیوں کی اپ ڈیٹس فراہم کی جائیں گی۔

تاہم، اگر آپ اپنے مقامی بااعتماد مرکز میں اپنے خدشے کی اطلاع دینے کو ترجیح دیں، تو آپ مقامی ذرائع کو بروئے کار لانے میں بھی آزاد ہیں۔

#### گمنام طور پر شکایت کی اطلاع دینے کا طریقہ کار کیا ہے؟

اپنے گمنام رہنے کو یقینی بنانے کی خاطر، آپ کے لیے درج ذیل کام کرنا ضروری ہے:

- اگر ممکن ہو، تو اپنے آجر کی جانب سے فراہم کردہ ڈیوائس کے ذریعے اطلاع دینے سے گریز کریں۔
- ویب ورژن کا استعمال کرتے وقت، لنک پر کلک کرنے کے بجائے انٹرنیٹ براؤزر میں فراہم کردہ QR کوڈ استعمال کرتے ہوئے یا URL ایڈریس کو کاپی یا ٹائپ کرتے ہوئے سسٹم تک براہ راست رسائی کریں۔
- اپنی ذاتی تفصیلات جمع نہ کروائیں

Zalando ذیل میں مختلف ذرائع کی پیشکش کرتا ہے۔ آزادانہ ترجیحی اختیار کے ساتھ، تعمیل و کاروباری اخلاقیات کی ٹیم کی جانب سے تمام رپورٹس کا اندراج کیا جاتا ہے۔ Zalando ہر رپورٹ پر خفیہ طور پر عمل کاری کرتا ہے اور یہ ان افراد کے خلاف کسی بھی امتیازی رویے یا انتقامی کارروائی کو برداشت نہیں کرے گا، جو تعمیل کے حوالے سے نیک نیتی کی بنیاد خدشات کا اظہار کریں۔ انتقامی کارروائی بذاتِ خود ہمارے اخلاقی معیارات کی خلاف ورزی ہے اور اس کی باقاعدہ تفتیش کی جائے گی۔


## 2. Zalando ملازمین کے لیے تجویز کردہ ذرائع

اطلاع دینے کے طریقہ کار کے حوالے سے مزید معلومات

**خطرے سے آگہی کے سسٹم** کو بروئے کار لا کر، آپ کو رسائی کا ایک منفرد نمبر فراہم کیا جائے گا اور آپ اپنا ذاتی پاس ورڈ تخلیق کر سکیں گے۔ براہ کرم دونوں کو یاد رکھیں، کیونکہ آپ لاگ ان کو ری سیٹ نہیں کر سکتے! اس پوسٹ باکس کے ذریعے ہم اب بھی مواصلت کر سکتے ہیں (خواہ آپ گمنام رہنے کا انتخاب کریں)، جو مزید ثبوت و شواہد کے تبادلے، بے لاگ سوالات کی وضاحت، اور آپ کو اپنی رپورٹ کے حوالے سے اپڈیٹس کی فراہمی کے سلسلے میں مفید ثابت ہو سکتی ہے۔

جب آپ رپورٹ ارسال کرتے ہیں، تو ایک محفوظ پوسٹ باکس کو کھولنے کے ذریعے آپ کے پاس اس انتخاب کا اختیار ہوتا ہے کہ آیا آپ مزید تحقیقات کے لیے دستیاب رہتے ہیں۔

ہماری تجویز ہے کہ آپ خود کو دستیاب رکھیں کیونکہ ممکن ہے کہ آپ کی جانب سے مزید معلومات کے بغیر ہم کیس کو حتمی شکل دینے کے قابل نہ ہوں۔

ویب ورژن یہاں ہے 


## 3. بیرونی صارفین کے لیے تجویز کردہ ذرائع


اطلاع دینے کے طریقہ کار کے حوالے سے مزید معلومات

اندرونی اطلاعاتی ذرائع کے علاوہ، Zalando کی جانب سے بیرونی افراد کے لیے **Zalando اسپیک اپ چینل** کی بھی پیشکش کی گئی ہے، جو کسی بھی شخص کو ممکنہ خلاف ورزیوں کی گمنام طور پر اطلاع دینے کے قابل بناتا ہے۔

ویب براؤزر یا ایپ (iOS اور Android)، یا بعض ملکوں میں فون ہاٹ لائن کے ذریعے Zalando اسپیک اپ تک رسائی کی جا سکتی ہے۔ رپورٹ ارسال کرتے وقت اگر آپ اپنے رابطے کا ڈیٹا جمع نہ کروانا چاہیں تو اس صورت میں Zalando اسپیک اپ آپ کے گمنام رہنے کو ممکن بناتا ہے۔ ہاٹ لائن کا استعمال کرنے کے لیے آپ رسائی کا کوڈ استعمال کرتے ہوئے Zalando اپریا تک رسائی کرتے ہیں اور اپنی رپورٹ کے ہمراہ اپنی مقامی زبان میں ایک صوتی پیغام چھوڑتے ہیں، جو کہ آگے ہمیں بھیجا جائے گا۔ کال کے اختتام پر، رپورٹ میں پیش رفت پر فالو اپ کے لیے آپ کو کیس نمبر فراہم کیا جائے گا۔

ویب یا ایپ ورژن کا استعمال کرتے ہوئے، آپ کو ایک کیس نمبر فراہم کیا جائے گا جس سے آپ ایک پاس ورڈ تخلیق کر سکتے ہیں تاکہ اپنی رپورٹ کے اکاؤنٹ تک رسائی کر سکیں۔ اس اکاؤنٹ کے ذریعے ہم اب بھی آپ سے مواصلت کر سکتے ہیں، جو مزید ثبوت و شواہد کے تبادلے، بے لاگ سوالات کی وضاحت، اور آپ کو اپنی رپورٹ کے حوالے سے اپڈیٹس کی فراہمی کے سلسلے میں مفید ثابت ہو سکتی ہے۔ ڈیٹا کی رازداری کی تفصیلات کے لیے، آپ مزید معلومات **یہاں تلاش کر سکتے ہیں**۔

ویب ورژن **یہاں** ہے 

بعض ممالک کے فون نمبر اس دستاویز کے آخر میں درج ہیں 

# VIETNAMESE - TIẾNG VIỆT

## Nêu quan ngại

Tại Zalando, chúng ta cam kết sẽ tuân thủ nghiêm ngặt luật hiện hành, các tiêu chuẩn đạo đức và các quy định nội bộ của chúng ta. Như đã đề cập trong Bộ quy tắc ứng xử, chúng tôi cũng hy vọng tất cả đối tác kinh doanh khi hợp tác với chúng tôi cũng tuân thủ luật pháp và hành động theo các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất. Để ngăn chặn vi phạm và ứng phó phù hợp, chúng tôi cung cấp các kênh khác nhau cho phép cả nhân viên và những nguồn lực bên ngoài báo cáo các vi phạm tiềm ẩn với chính sách của chúng ta.

Zalando cung cấp một số kênh báo cáo cho phép bất kỳ cá nhân nào báo cáo các vi phạm tiềm ẩn, theo cách ẩn danh. Bạn có thể liên hệ Nhóm Tuân thủ & Đạo đức trong kinh doanh của chúng tôi, qua hệ thống nội bộ của công ty hoặc qua [compliance@zalando.de](mailto:compliance@zalando.de). Ngoài ra, bạn có thể sử dụng các công cụ dưới đây. Zalando cung cấp các công cụ được lưu trữ bên ngoài và có sẵn 24/7, 365 ngày/năm. Tất cả báo cáo sẽ được tiếp nhận bởi Zalando.

### 1. Quy tắc thủ tục Cơ chế khiếu nại của Zalando

#### Vấn đề nào có thể được báo cáo?

Bạn có thể báo cáo các vấn đề vi phạm pháp luật hoặc đạo đức nghiêm trọng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Vấn đề bất thường trong kế toán
- Mọi hình thức nô lệ
- Hối lộ
- Lao động trẻ em
- Phân biệt đối xử và quấy rối (tình dục), v.v.
- Không tôn trọng quyền tự do lập hiệp hội
- Coi thường sức khỏe và an toàn lao động
- Tham ô
- Tổng tiền
- Lao động cưỡng bức
- Vi phạm nhân quyền liên quan đến tổn hại môi trường
- Trộm cắp
- Đối xử không công bằng
- Truyền chuyển người trái pháp luật
- Bạo lực từ bộ phận an ninh
- Khấu trừ tiền lương hợp lý

Và tất cả các vi phạm liên quan đến nhân quyền và môi trường khác được định nghĩa ở đây.

#### Khiếu nại được xử lý như thế nào?

Để được xử lý theo Nguyên tắc điều tra nội bộ của Zalando, việc tiếp nhận tất cả các báo cáo thuộc phạm vi trách nhiệm của Nhóm Tuân thủ & Đạo đức trong kinh doanh, phụ trách vấn đề Tuân thủ trong toàn tập đoàn Zalando.

Người báo cáo sẽ nhận được xác nhận về việc đã tiếp nhận báo cáo của họ trong vòng bảy (7) ngày làm việc. Tất cả các khiếu nại hợp lệ sẽ được điều tra và các hành động thích hợp để giải quyết vi phạm sẽ được thực hiện. Người báo cáo sẽ được cập nhật thông tin về quá trình tố tụng trong vòng ba tháng sau khi nhận được báo cáo.

Tuy nhiên, nếu bạn muốn báo cáo mối lo ngại với đầu mối liên hệ đáng tin cậy tại địa phương, bạn cũng có thể tự do sử dụng các kênh địa phương.

#### Cách báo cáo khiếu nại ẩn danh?



Để đảm bảo tính ẩn danh, bạn phải thực hiện như sau:

- Nếu có thể, đừng báo cáo từ thiết bị do người sử dụng lao động của bạn cung cấp.
- Khi sử dụng phiên bản web, hãy truy cập trực tiếp vào hệ thống bằng cách sử dụng mã QR được cung cấp hoặc sao chép hoặc nhập địa chỉ URL vào trình duyệt internet thay vì nhấp vào liên kết.
- Đừng gửi thông tin cá nhân của bạn

Zalando cung cấp nhiều kênh khác ở dưới đây. Dù bạn ưu tiên lựa chọn nào, việc tiếp nhận tất cả các báo cáo đều do Nhóm Tuân thủ & Đạo đức trong kinh doanh thực hiện. Zalando xử lý mọi báo cáo một cách bí mật và sẽ không chấp nhận bất kỳ hành vi phân biệt đối xử hoặc trả đũa nào đối với những cá nhân đã nêu quan ngại về tuân thủ một cách thiện chí. Bản thân hành vi trả đũa là vi phạm các tiêu chuẩn đạo đức của chúng ta và sẽ bị điều tra theo đó.

## 2. Kênh đề xuất cho **nhân viên Zalando**

### Thông tin bổ sung về cách báo cáo

Khi sử dụng **hệ thống Tố giác**, bạn sẽ được cung cấp một mã truy cập duy nhất và có thể tạo mật khẩu của riêng mình. Hãy ghi nhớ hai thông tin này vì bạn sẽ không thể đặt lại thông tin đăng nhập! Qua hộp thư này, chúng tôi vẫn có thể liên lạc (ngay cả khi bạn lựa chọn ẩn danh), việc này sẽ hữu ích nếu chúng tôi cần trao đổi thêm bằng chứng, làm rõ các câu hỏi mở và cập nhật thông tin về báo cáo của bạn.

Khi gửi báo cáo, bạn có thể lựa chọn có sẵn sàng trả lời các câu hỏi khác hay không bằng cách mở một hộp thư an toàn.

Chúng tôi khuyến nghị bạn nên chuẩn bị sẵn sàng vì nếu không có thêm thông tin từ bạn, chúng tôi có thể không đóng được vụ việc.



phiên bản web ở [đây](#)

## 3. Các kênh đề xuất cho **người dùng bên ngoài**

### Thông tin bổ sung về cách báo cáo

Ngoài các kênh báo cáo nội bộ, Zalando còn cung cấp **kênh Zalando Speak Up** dành cho người dùng bên ngoài, kênh này cho phép bất kỳ ai báo cáo ẩn danh về các vi phạm tiềm ẩn.

Bạn có thể truy cập Zalando Speak Up qua trình duyệt web hoặc ứng dụng (IOS và Android), hoặc qua đường dây nóng điện thoại ở một số quốc gia. Zalando Speak Up cho phép bạn ẩn danh nếu không muốn gửi dữ liệu liên hệ của mình khi gửi báo cáo. Để sử dụng đường dây nóng, bạn truy cập khu vực Zalando bằng mã truy cập và để lại tin nhắn thoại cùng với báo cáo của bạn bằng ngôn ngữ địa phương, tin nhắn này sẽ được chuyển tiếp cho chúng tôi. Khi kết thúc cuộc gọi, bạn sẽ được cung cấp mã vụ việc để theo dõi tiến độ xử lý báo cáo.

Khi sử dụng phiên bản web hoặc ứng dụng, bạn sẽ được cung cấp mã vụ việc mà bạn có thể tạo mật khẩu để truy cập vào tài khoản báo cáo của mình. Qua tài khoản này, chúng tôi vẫn có thể liên lạc với bạn, việc này sẽ hữu ích nếu chúng tôi cần trao đổi thêm bằng chứng, làm rõ các câu hỏi mở và cập nhật thông tin về báo cáo của bạn. Để biết chi tiết về quyền riêng tư dữ liệu, bạn có thể tìm thêm thông tin tại [đây](#).



phiên bản web ở [đây](#)



số điện thoại của một số quốc gia được liệt kê ở cuối tài liệu này



## TELEPHONE HOTLINES

Country	Phone number	Zalando Access Code
Albania (shqiperia)	+355 4 530 1801 Call charged at local rate	103704
Bangladesh (বাংলাদেশ)	+880 (0) 9610 998462 Freephone	103704
China (中国, 中國)	Via China Telecom: 1080 0152 3042 Via China United Network: 1080 0852 2221 Freephone	103704
India (भारत, اردو, ಭಾರತ, ભારત, ভারত, இந்தியா)	0008 0005 03159 Freephone	103704
Indonesia (indonesia)	+62 21 8063 0074 Call charged at local rate	103704
Morocco (المغرب)	+212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate	103704
Pakistan (پاکستان, ਪਾਕਿਸਤਾਨ)	0080 0900 44437 Freephone	103704
Romania (Română)	Freephone: 0800 400 653	103704
Serbia (Србија)	+381 10 520 043 Call charged at local rate	103704
Turkey (Türkiye)	0080 04488 28602 Freephone	103704
Vietnam (Việt Nam)	+84 1900 3271 Call charged at local rate	103704