



Informační brožura – postup řešení stížností ve společnosti Zalando



Postup řešení stížností ve společnosti Zalando	2
Úvod	2
Jak nahlásit problém	2
Technické možnosti a oznamování	2
Kdo ji může použít	2
Kdy podat oznámení	3
Co je možné nahlásit	3
Jakým způsobem lze oznámení podat?	3
Anonymní oznamování	4
Co nastane po podání oznámení	4
Diskrétnost, anonymita a soukromí	4

Postup řešení stížností ve společnosti Zalando

Úvod

Ve společnosti Zalando¹ jsme se pevně zavázali k dodržování platných zákonů, etických norem a našich interních předpisů. Podle německého zákona o povinnostech náležité péče v dodavatelských řetězcích (obecně označovaný jako zákon o náležité péči v dodavatelském řetězci nebo LKSG; německy: „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“), Společnost Zalando neustále provádí, kontroluje a aktualizuje spolehlivé postupy náležité péče v oblasti lidských práv a životního prostředí. Tato strukturovaná opatření jsou systematicky navržena tak, aby předcházela, zmírňovala nebo minimalizovala riziko porušování lidských práv a zhoršování životního prostředí v rámci našich vlastních i dodavatelských provozů.

Hlavním mandátem tohoto právního rámce je udržování funkčního a nezávislého postupu řešení stížností. Společnost Zalando poskytuje plně funkční a snadno dostupný kanál pro podávání stížností, jehož prostřednictvím mohou lidé z naší dodavatelské sítě bezpečně a anonymně hlásit porušování lidských práv nebo poškozování životního prostředí. Očekáváme, že naši obchodní partneři zajistí, aby tyto ohlašovací kanály byly aktivně zviditelněny a přístupné všem jejich pracovníkům.

Tato brožura popisuje, jak mohou obchodní partneři tato očekávání naplnit. Kromě toho poskytuje podrobný popis fungování našeho kanálu pro podávání stížností a slouží jako praktická příručka pro partnery, která jim a jejich zaměstnancům pomůže seznámit se s našimi procesy.

Jak nahlásit problém

Technické možnosti a oznamování

Náš kanál pro podávání stížností je globálně dostupný ve více než 150 zemích prostřednictvím webového prohlížeče a specializovaných telefonních linek. Nástroj podporuje více rozhraní a může hostovat 45 jazykových možností s integrovanými jazykovými a překladatelskými funkcemi.

Systém zaručuje dvě ochrany:

- Pracovníci mohou přímo a bezpečně komunikovat s naším týmem pro dodržování předpisů, sdílet důkazy a kontrolovat stav svého případu.
- Pokud si pracovník přeje utajit své jméno, systém plně chrání jeho identitu tím, že oznamovatelům umožňuje zůstat v anonymitě.

Webová verze  na stránkách zalando-grievance.com



Telefonní čísla pro dostupné země jsou k dispozici na domovské stránce stížností.

Kdo ji může použít

Oznamovací kanál je otevřen jakékoli osobě, která v současnosti pracuje pro společnost v přímém či nepřímém dodavatelském řetězci společnosti Zalando, má s nimi uzavřenou smlouvu nebo je jimi přímo dotčena. Umožňuje jednotlivcům nahlašovat porušování lidských práv nebo

¹ ZALANDO SE a všechny její dceřiné společnosti, dále jen Zalando. Postup řešení stížností poskytovaný společností ABOUT YOU je přístupný na adrese <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

předpisů v oblasti životního prostředí, ke kterým došlo v důsledku hospodářské činnosti společnosti Zalando nebo jejích dodavatelů.

Ačkoli mohou tento nástroj využívat všichni, důrazně doporučujeme, aby jednotlivci při řešení lokálních záležitostí nejprve využili místní zdroje přímo na pracovišti, jako jsou důvěryhodní přímí nadřízení, zástupci zaměstnanců, místní ombudsman nebo personální oddělení daného závodu. Pokud se však oznamovatel při takovém postupu necítí bezpečně nebo si přeje zůstat v anonymitě, doporučujeme mu využít náš oznamovací kanál.

Společnost Zalando přistupuje ke každému hlášení důvěrně a nepřipouští žádnou diskriminaci nebo odvetu vůči osobám, které v dobré víře vyjádří své obavy.

Kdy podat oznámení

Očekáváme, že oznamovatelé podají hlášení bezprostředně poté, co nabydou dojmu, že došlo k porušení předpisů. V ideálním případě by hlášení měla být podána dříve, než situace eskaluje, nebo ve chvíli, kdy lze porušení předpisů ještě zmírnit či mu zcela zabránit. Včasné nahlášení také umožní společnosti Zalando na porušení předpisů účinněji reagovat.

Co je možné nahlásit

K podání oznámení vyzýváme všechny, kteří se stali obětí nebo svědky některého z níže uvedených porušení. Oznamovatele nabádáme, aby uvedli všechny skutečnosti o svém případě, které jsou jim v době podání známy.

- Porušování lidských a pracovních práv
- Nerovné zacházení
- Nedodržování pracovních smluv, náhrad nebo pracovní doby
- Nedodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- Využívání dětské práce nebo neschopnost chránit mladé pracovníky
- Nucená práce nebo vykořisťování migrujících pracovníků
- Neoprávněné získávání nebo nakládání s konfliktními nerosty a kovy
- Nerespektování svobody sdružování a vyjednávacích práv
- Porušování lidských práv spojené s poškozováním životního prostředí
- Korupční jednání a porušování předpisů v oblasti boje proti finanční kriminalitě

Jakým způsobem lze oznámení podat?

Telefonicky

V oblastech se špatným internetovým připojením bude k dispozici telefonní číslo určené pro danou zemi. Oznamovatelé mohou využít telefonní linku kdykoliv během dne. Při telefonickém nahlášení budou ústní oznámení bezpečně zaznamenána a přepsána do textové podoby, která bude následně odeslána do oznamovacího nástroje společnosti Zalando.

Prohlížeč

Oznamovatelé mají k oznamovacímu kanálu přístup na adrese zalando-grievance.com, a to buď přímým zadáním této webové adresy do prohlížeče, nebo naskenováním QR kódu na našich informačních materiálech. Jakmile se ocitnou na platformě, procesem podání hlášení je krok za krokem provede průvodce. Oznamovatel obdrží jedinečné číslo případu, pomocí kterého si může vytvořit heslo pro přístup do své zabezpečené doručené pošty. Tím se vytvoří zabezpečená přihlašovací oblast pro přímou komunikaci s týmem pro dodržování předpisů. I když se

oznamovatel rozhodne zůstat v anonymitě, tým pro dodržování předpisů může tento kanál využívat k přezkoumání dalších důkazů, vyjasnění otevřených otázek a zasílání aktualizací k hlášení.

Anonymní oznamování

Pro zajištění anonymity je nutné provést následující kroky:

- Pokud je to možné, nehlase se ze zařízení poskytnutého zaměstnavatelem.
- Při použití webové verze přistupujte do systému přímo pomocí poskytnutého QR kódu nebo zkopírováním či zadáním URL adresy v internetovém prohlížeči, nikoli kliknutím na odkaz.
- Neposkytujte své osobní údaje

Společnost Zalando přistupuje ke každému hlášení důvěrně a nepřipouští žádnou diskriminaci nebo odvetu vůči osobám, které v dobré víře vyjádří své obavy. Odveta sama o sobě je porušením našich etických standardů a bude řádně prošetřena.

Co nastane po podání oznámení

Aby bylo možné s hlášeními naložit v souladu s pokyny společnosti Zalando pro vyšetřování, přijímá veškeré podněty tým Corporate Compliance, který nese skupinovou odpovědnost za oblast dodržování předpisů v celé společnosti Zalando. Všichni oznamovatelé obdrží potvrzení o přijetí jejich oznámení během sedmi (7) pracovních dnů. Všechny oprávněné stížnosti budou prošetřeny a budou zahájena příslušná opatření sloužící k vyřešení nahlášeného porušení předpisů. Do tří měsíců od obdržení hlášení budou oznamovateli poskytnuty aktuální informace o průběhu řízení.

Diskrétnost, anonymita a soukromí

Osoba, která podává oznámení, se může rozhodnout, že tak učiní anonymně. Veškeré informace registrované v rámci našeho informačního kanálu a nástroje pro správu případů zpracovává náš tým Corporate Compliance, který pracuje na principu důvěrnosti. Údaje jsou sdíleny výhradně na základě přísného principu 'need-to-know' (vědomí nezbytné pro výkon práce), a to pouze v případech, kdy je to nutné pro vyšetřování nebo vyžadováno zákonem.

Pokud bude nutné případ sdílet s externími stranami, bude oznamovatel informován a budou platit stejné zásady důvěrnosti. K předávání údajů externím stranám může dojít v následujících případech:

- Předání externí straně za účelem poskytnutí součinnosti týmu Corporate Compliance při vyšetřování skutečností (např. pokud jsou vyžadovány specializované právní nebo místní odborné znalosti).
- Předání orgánu veřejného vyšetřování nebo regulačnímu orgánu, pokud nahlášené skutečnosti indikují zákonnou nezbytnost postoupit záležitost příslušným orgánům.
- Předání jiné společnosti, pokud nahlášené události spadají do odpovědnosti jiného korporátního subjektu, a nikoli společnosti Zalando.

Podrobnosti o ochraně soukromí a osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů na zalando-grievance.com.