



Ενημερωτικό φυλλάδιο - μηχανισμός υποβολής παραπόνων στη Zalando



Ο μηχανισμός υποβολής παραπόνων της Zalando	2
Εισαγωγή	2
Πώς να αναφέρετε ένα ζήτημα	2
Τεχνικές δυνατότητες και υποβολή αναφοράς	2
Σε ποιους απευθύνεται	3
Πότε να καταγγείλετε	3
Τι μπορείτε να καταγγείλετε	3
Πώς να υποβάλετε μια καταγγελία	4
Ανώνυμη αναφορά	4
Τι συμβαίνει μετά την υποβολή της καταγγελίας	4
Εμπιστευτικότητα, ανωνυμία και απόρρητο	5

Ο μηχανισμός υποβολής παραπόνων της Zalando

Εισαγωγή

Στη Zalando,¹ η συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία, τα δεοντολογικά πρότυπα και τους εσωτερικούς κανονισμούς αποτελεί ισχυρή δέσμευση. Σύμφωνα με τον γερμανικό νόμο περί υποχρεώσεων εταιρικής δέουσας επιμέλειας στις αλυσίδες εφοδιασμού (κοινώς γνωστός ως νόμος περί δέουσας επιμέλειας στην αλυσίδα εφοδιασμού ή LKSG, στα γερμανικά «Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz»), η Zalando εφαρμόζει, επανεξετάζει και επικαιροποιεί συνεχώς αυστηρές διαδικασίες δέουσας επιμέλειας σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων και περιβάλλοντος. Αυτά τα δομημένα μέτρα σχεδιάζονται συστηματικά για την πρόληψη, τον μετριασμό ή την ελαχιστοποίηση του κινδύνου παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και υποβάθμισης του περιβάλλοντος τόσο στις δραστηριότητες της εταιρείας μας όσο και σε αυτές των προμηθευτών μας.

Βάση αυτού του νομικού πλαισίου είναι η διατήρηση ενός αποτελεσματικού, ανεξάρτητου μηχανισμού υποβολής παραπόνων. Η Zalando παρέχει ένα πλήρως λειτουργικό και εύκολα προσβάσιμο κανάλι υποβολής καταγγελιών, μέσω του οποίου τα μέλη του δικτύου προμηθευτών μας μπορούν να αναφέρουν ανώνυμα και με ασφάλεια παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή του περιβάλλοντος. Αναμένουμε από τους επιχειρηματικούς μας εταίρους να διασφαλίσουν ότι αυτά τα κανάλια αναφοράς θα είναι μονίμως ορατά και προσβάσιμα σε ολόκληρο το προσωπικό τους.

Το παρόν φυλλάδιο περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρηματικοί εταίροι μπορούν να ανταποκριθούν στις προσδοκίες αυτές. Επιπλέον, παρέχει μια λεπτομερή περιγραφή του τρόπου λειτουργίας του καναλιού υποβολής καταγγελιών μας, λειτουργώντας ως πρακτικός οδηγός για τους συνεργάτες, με σκοπό την ενημέρωση τόσο των ίδιων όσο και των υπαλλήλων τους σχετικά με τις διαδικασίες μας.

Πώς να αναφέρετε ένα ζήτημα

Τεχνικές δυνατότητες και υποβολή αναφοράς

Το κανάλι υποβολής παραπόνων μας είναι προσβάσιμο παγκοσμίως σε περισσότερες από 150 χώρες μέσω προγράμματος πλοήγησης και ειδικών τηλεφωνικών γραμμών επικοινωνίας. Το εργαλείο υποστηρίζει πολλαπλές διεπαφές και διαθέτει 45 επιλογές γλώσσας με ενσωματωμένες γλωσσικές λειτουργίες και λειτουργίες μετάφρασης.

Το σύστημα εγγυάται δύο μορφές προστασίας:

- Επιτρέπει στους εργαζόμενους να επικοινωνούν άμεσα και με ασφάλεια με την ομάδα συμμόρφωσης της εταιρείας μας, προκειμένου να μοιραστούν αποδεικτικά στοιχεία και να ενημερωθούν για την πορεία της υπόθεσής τους
- Εάν ένας εργαζόμενος δεν επιθυμεί να κοινοποιήσει το όνομά του, το σύστημα προστατεύει πλήρως την ταυτότητά του, επιτρέποντας στους καταγγέλλοντες να διατηρήσουν την ανωνυμία τους.



Η διαδικτυακή έκδοση είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση zalando-grievance.com



Οι αριθμοί τηλεφώνου για τις διαθέσιμες χώρες αναγράφονται στην αρχική σελίδα του συστήματος υποβολής παραπόνων.

¹ Η ZALANDO SE και όλες οι θυγατρικές της, εφεξής κοινώς αναφερόμενες ως Zalando. Ο μηχανισμός υποβολής παραπόνων που παρέχει η ABOUT YOU είναι προσβάσιμος στη διεύθυνση <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Σε ποιους απευθύνεται

Το κανάλι αναφοράς είναι ανοιχτό σε οποιοδήποτε άτομο εργάζεται επί του παρόντος για εταιρείες που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την εφοδιαστική αλυσίδα της Zalando, έχει συμβόλαιο με αυτές ή επηρεάζεται άμεσα από αυτές. Επιτρέπει στα άτομα να αναφέρουν παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή περιβαλλοντικές παραβάσεις που προκύπτουν από τις οικονομικές δραστηριότητες της Zalando ή των προμηθευτών της.

Αν και το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους, συνιστούμε θερμά τα άτομα να αξιοποιήσουν πρώτα τους τοπικά διαθέσιμους πόρους, όπως αξιόπιστους άμεσους προϊσταμένους, εκπροσώπους των εργαζομένων, τοπικούς διαμεσολαβητές ή το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού της εγκατάστασης, για την επίλυση τοπικών προβλημάτων. Ωστόσο, εάν το καταγγέλλον άτομο αισθάνεται ανασφάλεια ή επιθυμεί να διατηρήσει την ανωνυμία του, το παροτρύνουμε να χρησιμοποιήσει το κανάλι αναφοράς μας.

Η Zalando επεξεργάζεται κάθε καταγγελία με εμπιστευτικότητα και δεν αποδέχεται οποιαδήποτε διάκριση ή αντεκδίκηση ενάντια σε άτομα που αναφέρουν προβλήματα συμμόρφωσης καλή τη πίστει.

Πότε να καταγγείλετε

Αναμένουμε από τους καταγγέλλοντες να υποβάλουν αναφορά μόλις διαπιστώσουν την παράβαση. Ιδανικά, οι αναφορές θα πρέπει να γίνονται πριν η κατάσταση οξυνθεί ή σε ένα στάδιο όπου η παραβίαση μπορεί ακόμη να μετριαστεί ή να προληφθεί. Η άμεση καταγγελία θα επιτρέψει επίσης στη Zalando να ανταποκριθεί στην παραβίαση με πιο αποτελεσματικό τρόπο.

Τι μπορείτε να καταγγείλετε

Ενθαρρύνουμε οποιονδήποτε έχει γίνει θύμα ή μάρτυρας σε οποιαδήποτε από τις παρακάτω παραβιάσεις. Οι καταγγέλλοντες ενθαρρύνονται να παρέχουν όλα τα στοιχεία σχετικά με την υπόθεσή τους, τα οποία τελούν σε γνώση τους τη στιγμή της υποβολής.

- Παραβιάσεις των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων
- Άνιση μεταχείριση
- Μη τήρηση των συμβάσεων εργασίας, των αποδοχών ή του ωραρίου εργασίας
- Παραβίαση της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας
- Εκμετάλλευση παιδικής εργασίας ή μη προστασία εργαζομένων νεαρής ηλικίας
- Καταναγκαστική εργασία ή εκμετάλλευση μεταναστών
- Παράνομη προμήθεια ή διακίνηση ορυκτών και μετάλλων από περιοχές πολεμικών συρράξεων
- Παραβίαση της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και των δικαιωμάτων συλλογικής διαπραγμάτευσης
- Παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που συνδέονται με περιβαλλοντικές καταστροφές
- Πράξεις διαφθοράς και παραβιάσεις σχετικά με την καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος

Πώς να υποβάλετε μια καταγγελία

Τηλεφωνική γραμμή

Σε περιοχές όπου η σύνδεση στο διαδίκτυο είναι ανεπαρκής, θα είναι διαθέσιμος ένας αριθμός τηλεφώνου για τη συγκεκριμένη χώρα. Οι καταγγέλλοντες μπορούν να καλούν την τηλεφωνική γραμμή

σε οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας. Όταν ένα άτομο καλεί την τηλεφωνική γραμμή, οι προφορικές αναφορές καταγράφονται με ασφάλεια και μεταγράφονται σε κείμενο για να αποσταλούν στο εργαλείο αναφοράς της Zalando.

Πρόγραμμα περιήγησης

Οι καταγγέλλοντες μπορούν να έχουν πρόσβαση στο κανάλι αναφοράς στη διεύθυνση zalando-grievance.com, είτε εισάγοντας τη διεύθυνση απευθείας στο πρόγραμμα περιήγησης τους είτε σαρώνοντας τον κωδικό QR που βρίσκεται στα ενημερωτικά μας υλικά. Μόλις εισέλθουν στην πλατφόρμα, ένας οδηγός βήμα προς βήμα τους καθοδηγεί στη διαδικασία αναφοράς. Στον καταγγέλλοντα θα δοθεί ένας μοναδικός αριθμός υπόθεσης, με τον οποίο μπορεί να δημιουργήσει έναν κωδικό που του παρέχει πρόσβαση στο ασφαλές ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του. Έτσι παρέχεται ένας ασφαλής χώρος σύνδεσης για άμεση επικοινωνία με την ομάδα συμμόρφωσης. Ακόμη και αν το καταγγέλλον άτομο επιλέξει να διατηρήσει την ανωνυμία του, η ομάδα συμμόρφωσης μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτό το κανάλι για να εξετάσει περαιτέρω αποδεικτικά στοιχεία, να διευκρινίσει εκκρεμή ερωτήματα και να στείλει ενημερώσεις σχετικά με την καταγγελία.

Ανώνυμη αναφορά

Για να διασφαλίσετε την ανωνυμία σας, πρέπει να κάνετε τα εξής:

- Εφόσον είναι εφικτό, μην κάνετε την καταγγελία από συσκευή που σας παρέχει ο εργοδότης σας.
- Όταν χρησιμοποιείτε την έκδοση διαδικτύου, αντί να κάνετε κλικ σε κάποιον σύνδεσμο, συνδεθείτε στο σύστημα απευθείας, με τη χρήση του κωδικού QR που παρέχεται ή αντιγράψοντας τη διεύθυνση URL σε ένα πρόγραμμα περιήγησης διαδικτύου.
- Μην υποβάλλετε τα προσωπικά σας στοιχεία

Η Zalando επεξεργάζεται κάθε καταγγελία με εμπιστευτικότητα και δεν αποδέχεται οποιαδήποτε διάκριση ή αντεκδίκηση ενάντια σε άτομα που αναφέρουν προβλήματα συμμόρφωσης καλή τη πίστι. Η αντεκδίκηση συνιστά παραβίαση των δεοντολογικών μας προτύπων και θα διερευνείται αναλόγως.

Τι συμβαίνει μετά την υποβολή της καταγγελίας

Προκειμένου οι καταγγελίες να διεκπεραιώνονται σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές για τις έρευνες της Zalando, η παραλαβή όλων των καταγγελιών γίνεται από την Ομάδα εταιρικής συμμόρφωσης, η οποία είναι υπεύθυνη για τη συμμόρφωση σε επίπεδο ομίλου στη Zalando. Οι καταγγέλλοντες θα λαμβάνουν επιβεβαίωση παραλαβής της αναφοράς τους εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών. Όλες οι έγκυρες καταγγελίες θα διερευνώνται και θα δρομολογούνται οι κατάλληλες ενέργειες για την επίλυση της παράβασης. Ο καταγγέλλων θα λαμβάνει ενημέρωση για τις διαδικασίες εντός τριών μηνών από την παραλαβή της αναφοράς.

Εμπιστευτικότητα, ανωνυμία και απόρρητο

Το άτομο που υποβάλει μία καταγγελία μπορεί να επιλέξει να το κάνει ανώνυμα. Όλες οι πληροφορίες που καταχωρίζονται στο κανάλι αναφοράς και στο εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων υποβάλλονται σε επεξεργασία από την Ομάδα εταιρικής συμμόρφωσης, η οποία λειτουργεί με βάση την αρχή της εμπιστευτικότητας. Τα δεδομένα κοινοποιούνται αποκλειστικά βάσει της αρχής της «ανάγκης γνώσης», όταν αυτό είναι απαραίτητο για την έρευνα ή απαιτείται από τον νόμο.

Εάν μια υπόθεση πρέπει να κοινοποιηθεί σε εξωτερικούς φορείς, το καταγγέλλον άτομο θα ενημερωθεί και θα ισχύουν οι ίδιες αρχές εμπιστευτικότητας. Η διαβίβαση σε εξωτερικούς φορείς μπορεί να πραγματοποιηθεί στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Διαβίβαση σε εξωτερικό μέρος για να βοηθήσει την Ομάδα εταιρικής συμμόρφωσης στη διερεύνηση των γεγονότων (π.χ. όταν απαιτείται εξειδικευμένη νομική ή τοπική εμπειρογνωμοσύνη).
- Διαβίβαση σε δημόσιο ερευνητικό όργανο ή ρυθμιστική αρχή, όταν τα αναφερόμενα γεγονότα υποδηλώνουν νομική αναγκαιότητα για παραπομπή του ζητήματος στις αρμόδιες αρχές.
- Διαβίβαση σε άλλη εταιρεία, εάν τα αναφερόμενα γεγονότα εμπίπτουν στην αρμοδιότητα διαφορετικής εταιρικής οντότητας και όχι της Zalando.

Για λεπτομέρειες σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων, ανατρέξτε στην Πολιτική Απορρήτου στη διεύθυνση [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com).