



Infovoldik – Kuidas Zalandos kaebusi esitada



Kaebuste esitamine Zalandos	2
Sissejuhatus	2
Kuidas probleemist teatada	2
Tehniline võimekus ja teavitamine	2
Kes võib seda kasutada?	2
Millal teavitada?	3
Millest võib teada anda?	3
Kuidas teavitust esitada?	3
Anonüümne teavitamine	4
Mis juhtub pärast teavituse esitamist?	4
Konfidentsiaalsus, anonüümsus ja privaatsus	4

Kaebuste esitamine Zalando

Sissejuhatus

Zalando¹ oleme me pühendunud kehtivate seaduste, eetikanormide ja sise-eeskirjade järgimisele. Saksamaa seaduse „Ettevõtete hoolsuskohustus tarneahelates“ järgi (tuntud ka kui tarneahela hoolsuskohustuse seadus ehk LKSG; saksa keeles

"Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz") viib Zalando pidevalt ellu, vaatab üle ja uuendab põhjalikke inimõiguste ja keskkonnavalase hoolsuskohustuse protseduure. Need struktureeritud meetmed on süsteemselt loodud selleks, et ennetada, leevendada või vähendada inimõiguste rikkumiste ja keskkonnakahjustuse riski meie enda ja meie tarnijate tegevuses.

Selle õigusliku raamistiku põhiülesanne on tõhusa ja sõltumatu kaebuste esitamise mehhanismi tagamine. Zalando pakub täielikult toimivat ja kergesti ligipääsetavat kaebuste esitamise kanalit, mille kaudu meie tarnevõrgustiku liikmed saavad turvaliselt ja anonüümselt inimõiguste või keskkonna rikkumistest teatada. Ootame oma äripartneritelt, et nad tagavad nende teavituskanalite nähtavuse ja kättesaadavuse kõigile töötajatele.

See brošüür kirjeldab, kuidas äripartnerid saavad neid ootusi täita. Lisaks annab see üksikasjaliku kirjelduse meie kaebustest teavitamise kanali toimimisest, olles praktiline juhend partneritele, et nad saaksid end ja oma töötajaid meie protsessidest informeerida.

Kuidas probleemist teatada

Tehniline võimekus ja teavitamine

Meie kaebuste esitamise kanal on üle maailma kättesaadav enam kui 150 riigis veebibrauseri ja spetsiaalsete telefoniliinide kaudu. See tööriist toetab mitut liidest ja suudab majutada 45 keelevalikut koos integreeritud keele- ja tõlkefunktsiooniga.

Süsteemiga on tagatud kahte liiki kaitse.

- Töötajad saavad otse ja turvaliselt suhelda meie järelevalve meeskonnaga, et jagada nendega tõendeid ja kontrollida oma juhtumi staatust.
- Kui töötaja soovib oma nime saladuses hoida, kaitseb süsteem tema identiteeti täielikult, võimaldades teavitajatel jääda anonüümseks.



Veebiversioon aadressil zalando-grievance.com



Süsteemi kuuluvate riikide telefoninumbrid on saadaval avalehel.

Kes võib seda kasutada?

Teavituskanal on avatud kõigile isikutele, kes töötavad praegu Zalando otsese või kaudse tarneahela ettevõtete heaks, on nendega lepingulises suhtes või keda need ettevõtted otseselt mõjutavad. See võimaldab üksikisikutel teatada inimõiguste või keskkonnarikkumistest, mis tulenevad Zalando või selle tarnijate majandustegevusest.

¹ ZALANDO SE ja kõik selle tütarettevõtted, edaspidi üldise nimetusega Zalando. ABOUT YOU poolt pakutav kaebuste esitamise mehhanism on kättesaadav aadressil <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Kuigi seda vahendit saavad kasutada kõik, julgustame kohalike probleemide lahendamiseks inimesi esmalt kasutama kohapealseid vahendeid, nagu usaldusväärsed otsesed juhid, töötajate esindajad, kohalik ombudsman või asutuse personaliosakond. Kui aga teavitaja tunneb end ebaturvaliselt või soovib jääda anonüümseks, julgustame teda kasutama meie teavituskanalit.

Zalando käsitleb igat teavitust sellest hoolimata konfidentsiaalselt ja ei aktsepteeri mingit diskrimineerimist ega kättemaksu isikute vastu, kes on heas usus muret väljendanud.

Millal teavitada?

Ootame, et teavitajad annavad rikkumisest teada kohe, kui nad tunnevad, et see on toimunud. Ideaalis tuleks teatamine teha enne olukorra eskaleerumist või hetkel, kus rikkumist saab veel leevendada või ennetada. Kiire teavitamine võimaldab Zalandal ka rikkumisele tõhusamalt reageerida.

Millest võib teada anda?

Julgustame kõiki, kes on olnud alltoodud rikkumiste ohver või tunnistaja. Teavitajatel soovitatakse esitada oma juhtumi kohta kõik faktid, mis on neile kirjutamise ajal teada.

- inim- ja tööõiguste rikkumised
- ebavõrdne kohtlemine
- töölepingute, tasustamise või töötundide mittetäitmine
- töötervishoiu ja ohutusreeglite eiramine
- lapstööjõu ärakasutamine või noorte töötajate kaitsmata jätmine
- sunnitöö või migrantitöötajate ärakasutamine
- konfliktipiirkondade maavarade ja metallide ebaseaduslik hankimine või käitlemine
- ühinemisevabaduse ja läbirääkimisõiguste eiramine
- keskkonnakahjudega seotud inimõiguste rikkumine
- korruptsioon ja finantskuritegudega võitlusesse puutuvad rikkumised

Kuidas teavitust esitada?

Telefon

Piirkondades, kus internetiühendus on halb, on saadaval riigipõhine telefoninumber. Teavitajad saavad telefoniliinile helistada igal ajal kogu päeva jooksul. Helistades sellele telefoniliinile, salvestatakse suulised teated turvaliselt ja need transkribeeritakse tekstiks, mis saadetakse Zalando teavitusmehhanismi.

Brauser

Teavitajad pääsevad teavituskanalile ligi aadressil zalando-grievance.com kas sisestades veebiaadressi otse oma brauserisse või skaneerides QR-koodi meie informatiivsetelt materjalidelt. Platvormil olles juhendatakse teavitajat samm-sammult läbi teavitusprotsessi. Teavitajale antakse unikaalne juhtuminumber, millega ta saab luua parooli, et pääseda ligi oma turvalisele postkastile. Nii luuakse turvaline sisselogimisala otseseks suhtluseks järelevalvemeeskonnaga. Isegi kui teavitaja otsustab jääda anonüümseks, saab järelevalvemeeskond seda kanalit kasutades vaadata üle täiendavad tõendid, lahendada lahtised küsimused ja saata teavitamise kohta uuendusi.

Anonüümne teavitamine

Oma anonüümsuse tagamiseks peate te tegema järgmist.

- Kui võimalik, ärge edastage kaebust seadmest, mille on teie kasutusse andnud tööandja.
- Kui kasutate internetti, sisenege otse süsteemi teile antud QR-koodi kasutades või veebilehitsejasse URL-aadressi kopeerides või trükkides ja mitte lingile klikkides.
- Ärge sisestage oma isikuandmeid.

Zalando käsitleb igat teavitust konfidentsiaalselt ja ei aktsepteeri mingit diskrimineerimist ega kättemaksu isikute vastu, kes on heas usus seaduste järgimise kohta muret väljendanud. Kättemaksmine ise on meie eetikanormide rikkumine ja seda uuritakse vastavalt.

Mis juhtub pärast teavituse esitamist?

Et kaebustega tegelemine vastaks Zalando sisejuurdluste juhiste, võtab kõik kaebused vastu ettevõtte järelevalvemeeskond, kes vastutab seaduste järgimise eest kogu Zalando grupis. Iga teavitaja saab seitsme (7) tööpäeva jooksul oma teavituse kohalejõudmise kohta kinnituse. Uuritakse kõiki kehtivaid kaebusi ja rikkumise lahendamiseks algatatakse sobilikud tegevused. Teavitajat hoitakse teavituse saabumise hetkest kolme kuu jooksul menetluse käiguga kursis.

Konfidentsiaalsus, anonüümsus ja privaatsus

Kaebusest teatanud isik saab seda teha anonüümselt. Meie teavituskanalis ja juhtumihalduse mehhanismis registreeritud kogu teavet töötleb meie ettevõtte järelevalvemeeskond, arvestades konfidentsiaalsuse põhimõtteid. Andmeid jagatakse teistele osapooltele ainult siis, kui see on uurimise jaoks vajalik või seadusega nõutud.

Kui juhtumiinfot tuleb jagada väliste osapooltega, teavitatakse sellest teatajat ning lähtutakse samadest konfidentsiaalsuspõhimõtetest. Infot võidakse väljapoole ettevõtet edastada järgmistes olukordades.

- Info üleandmine välisele osapooltele, et aidata ettevõtte järelevalvemeeskonnal fakte uurida (nt kui on vaja spetsialiseeritud juriidilist või kohalikku ekspertiisi).
- Juhtumi üleandmine avalikule uurimis- või reguleerivale asutusele, kui esitatud faktid viitavad juriidilisele vajadusele suunata see pädevatele asutustele.
- Kui teatatud sündmused kuuluvad teise ettevõtte vastutusalasse ja mitte Zalando omasse.

Privaatsuse ja andmekaitse üksikasjade teada saamiseks vaadake privaatsuspoliitikat aadressil [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com).