



საინფორმაციო ბუკლეტი —
საჩივრების წარდგენისა და
განხილვის მექანიზმი
Zalando-ში



Zalando-ს საჩივრების მექანიზმი	2
შესავალი	2
როგორ შეატყობინოთ პრობლემის შესახებ	2
ტექნიკური შესაძლებლობები და შეტყობინების წარდგენა	2
ვის შეუძლია მისი გამოყენება	3
როდის უნდა შეატყობინოთ	3
რისი შეტყობინება შეიძლება	3
როგორ შეიძლება ინფორმაციის მიწოდება	4
ანონიმურად შეტყობინების წარდგენა	4
რა ხდება შეტყობინების წარდგენის შემდეგ	4
კონფიდენციალურობა, ანონიმურობა და პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობა	5

Zalando-ს საჩივრების მექანიზმი

შესავალი

ჩვენ, Zalando-ში, მტკიცედ ვართ მოწოდებული დავიცვათ მოქმედი კანონები, ეთიკური სტანდარტები და ჩვენი შიდა რეგულაციები. მიწოდების ჯაჭვებში კორპორატიული სათანადო შემონმების ვალდებულებების შესახებ გერმანიის აქტის (რომელსაც ჩვეულებრივ მოიხსენიებენ, როგორც მიწოდების ჯაჭვის სათანადო შემონმების შესახებ აქტს ან LKSG-ს; გერმანულად:

„Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“), Zalando მუდმივად ასრულებს, განიხილავს და განახლებს ადამიანის უფლებებისა და გარემოსდაცვითი სათანადო შემონმების მტკიცე პროცედურებს. ეს სტრუქტურირებული ზომები სისტემატურად არის შემუშავებული ადამიანის უფლებების დარღვევისა და გარემოს დეგრადაციის რისკის თავიდან ასაცილებლად, შესამცირებლად ან მინიმუმამდე დასაყვანად როგორც ჩვენს, ისე ჩვენი მომწოდებლების საქმიანობაში.

ამ სამართლებრივი ჩარჩოს ერთ-ერთი ძირითადი მოთხოვნაა ეფექტური და დამოუკიდებელი საჩივრების მექანიზმის შენარჩუნება. Zalando უზრუნველყოფს სრულად ფუნქციონირებად, დაბალი ბარიერის მქონე საჩივრების არხს, რომლის მეშვეობითაც ჩვენს მომწოდებლების ქსელში მყოფ პირებს შეუძლიათ უსაფრთხოდ და ანონიმურად შეატყობინონ ადამიანის უფლებების ან გარემოს დაცვის დარღვევების შესახებ. ჩვენ ველით, რომ ჩვენი ბიზნესპარტნიორები უზრუნველყოფენ ამ შეტყობინების არხების აქტიურ პოპულარიზაციას და ხელმისაწვდომობას მთელი თავიანთი სამუშაო ძალისთვის.

ეს ბუკლეტი განმარტავს, როგორ შეუძლიათ ბიზნესპარტნიორებს ამ მოლოდინების შესრულება. გარდა ამისა, მასში დეტალურად არის აღწერილი, როგორ მუშაობს ჩვენი საჩივრების არხი, და ის წარმოადგენს პრაქტიკულ სახელმძღვანელოს პარტნიორებისთვის, რათა გაეცნონ ჩვენს პროცესებს და გააცნონ ისინი თავიანთ თანამშრომლებს.

როგორ შეატყობინოთ პრობლემის შესახებ

ტექნიკური შესაძლებლობები და შეტყობინების წარდგენა

ჩვენი საჩივრების არხი გლობალურად ხელმისაწვდომია 150-ზე მეტ ქვეყანაში ვებბრაუზერისა და სპეციალური სატელეფონო ცხელი ხაზების მეშვეობით. ინსტრუმენტი მხარს უჭერს მრავალ ინტერფეისს და გთავაზობთ 45 ენის არჩევანს ინტეგრირებული ენობრივი და თარგმნის ფუნქციებით.

სისტემა უზრუნველყოფს ორ დაცვას:

- თანამშრომლებს შეუძლიათ პირდაპირ და უსაფრთხოდ დაუკავშირდნენ ჩვენს შესაბამისობის გუნდს, გაუზიარონ მტკიცებულებები და შეამოწმონ თავიანთი საქმის სტატუსი
- თუ თანამშრომელს სურს საკუთარი ვინაობის დამალვა, სისტემა სრულად იცავს მის ვინაობას და საშუალებას აძლევს შეტყობინების ავტორს დარჩეს ანონიმური.



ვებ ვერსია zalando-grievance.com



ხელმისაწვდომი ქვეყნების სატელეფონო ნომრები მითითებულია საჩივრების არხის მთავარ გვერდზე.

¹ ZALANDO SE და მისი ყველა შვილობილი კომპანია, შემდგომში ერთობლივად მოხსენიებული როგორც Zalando. ABOUT YOU მიერ მოწოდებული საჩივრის მექანიზმი ხელმისაწვდომია <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

ვის შეუძლია მისი გამოყენება

შეტყობინების არხი ხელმისაწვდომია ნებისმიერი პირისთვის, რომელიც ამჟამად მუშაობს Zalando-ს პირდაპირი ან არაპირდაპირი მიწოდების ჯაჭვში შემავალ კომპანიაში, იმყოფება მათთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში ან უშუალოდ არის მათ საქმიანობაზე გავლენის ქვეშ. ის პირებს საშუალებას აძლევს შეატყობინონ ადამიანის უფლებების ან გარემოს დაცვის დარღვევების შესახებ, რომლებიც გამოწვეულია Zalando-ს ან მისი მომწოდებლების ეკონომიკური საქმიანობით.

მიუხედავად იმისა, რომ ინსტრუმენტით სარგებლობა ყველას შეუძლია, ჩვენ მკაცრად მოვუწოდებთ პირებს, ადგილობრივი პრობლემების მოსაგვარებლად პირველ რიგში გამოიყენონ ადგილზე ხელმისაწვდომი რესურსები, როგორცაა სანდო უშუალო ხელმძღვანელები, თანამშრომელთა წარმომადგენლები, ადგილობრივი ომბუდსმენი ან ობიექტის ადამიანური რესურსების განყოფილება. თუმცა, თუ შეტყობინების ავტორი თავს დაუცველად გრძნობს ამის გაკეთებისას ან სურს დარჩეს ანონიმური, მას ვურჩევთ გამოიყენოს ჩვენი შეტყობინების არხი.

„Zalando“ ყველა შეტყობინებას მოეპყრობა კონფიდენციალურად და მისთვის მიუღებელია რაიმე დისკრიმინაცია ან შურისძიება იმ პირების მიმართ, რომლებიც კეთილსინდისიერად გამოთქვამს პრეტენზიას.

როდის უნდა შეატყობინოთ

ჩვენ მოველით, რომ შეტყობინების ავტორები შეტყობინებას წარადგენენ როგორც კი მიიჩნევენ, რომ დარღვევა მოხდა. სასურველია, შეტყობინებები წარდგენილ იქნეს სიტუაციის გამწვავებამდე ან იმ ეტაპზე, როდესაც დარღვევის შედეგების შემცირება ან მისი თავიდან აცილება ჯერ კიდევ შესაძლებელია. სწრაფი შეტყობინება აგრეთვე მისცემს Zalando-ს საშუალებას უფრო ეფექტურად მოახდინოს რეაგირება დარღვევაზე.

რისი შეტყობინება შეიძლება

ჩვენ მოვუწოდებთ ნებისმიერს, ვინც გახდა ქვემოთ ჩამოთვლილი დარღვევების მსხვერპლი ან შეესწრო მათ. შემტყობინებლებს ეძლევა რეკომენდაცია, მიანოდონ ყველა ის ფაქტი, რომელიც მათთვის ცნობილია წერის დროს.

- ადამიანის და შრომის უფლებების დარღვევა
- არათანაბარი მოპყრობა
- შრომითი ხელშეკრულებების, ანაზღაურების ან სამუშაო საათებთან დაკავშირებული მოთხოვნების შეუსრულებლობა
- შრომის უსაფრთხოების დაცვის უგულებელყოფა
- ბავშვთა შრომის ექსპლუატაცია ან ახალგაზრდა მუშაკების დაცვის უგულებელყოფა
- იძულებითი შრომა ან მიგრანტი მუშაკების ექსპლუატაცია
- კონფლიქტური მინერალებისა და ლითონების უკანონო მოპოვება ან დამუშავება
- გაერთიანების თავისუფლებისა და კოლექტიური მოლაპარაკების უფლებების უგულებელყოფა
- ადამიანის გარემოს დაცვასთან დაკავშირებული უფლებების დარღვევა
- კორუფციული ქმედებები და ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის მოთხოვნების დარღვევები

როგორ შეიძლება ინფორმაციის მიწოდება

სატელეფონო ხაზი

რეგიონებში, სადაც ინტერნეტთან კავშირი ცუდია, ხელმისაწვდომი იქნება კონკრეტული ქვეყნის სატელეფონო ნომერი. ინფორმაციის მიწოდებლები შეძლებენ ამ ტელეფონზე დარეკვას დღის ნებისმიერ

დროს. სატელეფონო ხაზზე დარეკვისას ზეპირი შეტყობინება უსაფრთხოდ ჩაინერება და ტექსტად გადაინერება, რათა გაიგზავნოს Zalando-ს შეტყობინების ინსტრუმენტში.

ბრაუზერი

შეტყობინების ავტორებს შეუძლიათ შეტყობინების არხზე წვდომა zalando-grievance.com-ზე ვებმისამართის პირდაპირ ბრაუზერში შეყვანით ან ჩვენს საინფორმაციო მასალებზე განთავსებული QR კოდის დასკანერებით. პლატფორმაზე გადასვლის შემდეგ, ეტაპობრივი სახელმძღვანელო მათ შეტყობინების წარდგენის პროცესში გაუძღვება. შეტყობინების ავტორს მიენიჭება უნიკალური საქმის ნომერი, რომლის გამოყენებითაც მას შეუძლია შექმნას პაროლი დაცულ საფოსტო ყუთზე წვდომისთვის. ეს ქმნის დაცულ შესვლის სივრცეს შესაბამისობის გუნდთან პირდაპირი კომუნიკაციისთვის. მაშინაც კი, თუ შეტყობინების ავტორი ანონიმურად დარჩენას აირჩევს, შესაბამისობის გუნდს შეუძლია ამ არხის გამოყენებით შეამოწმოს დამატებითი მტკიცებულებები, დააზუსტოს ღია საკითხები და გაგზავნოს შეტყობინებასთან დაკავშირებული განახლებები.

ანონიმურად შეტყობინების წარდგენა

თქვენი ანონიმურობის უზრუნველსაყოფად, თქვენ უნდა გააკეთოთ შემდეგი:

- თუ შესაძლებელია, არ განაცხადოთ თქვენი დამსაქმებლის მიერ უზრუნველყოფილი მონყობილობიდან.
- ვებ ვერსიის გამოყენებისას, შედით სისტემაში უშუალოდ მოწოდებული QR კოდის გამოყენებით ან URL მისამართის ინტერნეტ ბრაუზერში კოპირებით ან აკრეფით, და არა - ბმულზე დაწკაპუნებით.
- არ გაგზავნოთ თქვენი პირადი მონაცემები

„Zalando“ ყველა შეტყობინებას კონფიდენციალურად ეპყრობა და არ მიიღებს რაიმე დისკრიმინაციას ან ანგარიშსწორებას იმ პირების მიმართ, რომლებიც კეთილსინდისიერად გამოთქვამს პრეტენზიას. თავად შურისძიება ჩვენი ეთიკური სტანდარტების დარღვევაა და შესაბამისად მოხდება მისი გამოძიება.

რა ხდება შეტყობინების წარდგენის შემდეგ

იმისათვის, რომ შეტყობინებები დამუშავდეს „Zalando-ს“ გამოძიების სახელმძღვანელო პრინციპების შესაბამისად, ყველა შეტყობინების მიღება ხდება კორპორატიული შესაბამისობის გუნდის მიერ, რომელსაც ჯგუფის მასშტაბით აქვს Zalando-ში შესაბამისობაზე პასუხისმგებლობა. ყველა შემტყობინებელი მიიღებს დადასტურებას შეტყობინების მიღების შესახებ შვიდი (7) სამუშაო დღის განმავლობაში. ყველა მოქმედი საჩივარი გამოკვლეული იქნება და დაიწყება შესაბამისი ქმედებები დარღვევის აღმოსაფხვრელად. შემტყობინებელს მიენიჭება პროცესის განახლებები შეტყობინების მიღებიდან სამი თვის განმავლობაში.

კონფიდენციალურობა, ანონიმურობა და პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობა

პირს, რომელიც მიაწვდის საჩივარს, შეუძლია აირჩიოს ამის გაკეთება ანონიმურად. ჩვენს შეტყობინების არხსა და საქმის მართვის ინსტრუმენტში რეგისტრირებულ ყველა ინფორმაციას ამუშავებს ჩვენი კორპორატიული შესაბამისობის გუნდი კონფიდენციალურობის პრინციპის დაცვით. მონაცემების გაზიარება ხდება მხოლოდ მკაცრი „საჭიროებისამებრ ცოდნის“ პრინციპის საფუძველზე, როდესაც ეს აუცილებელია გამოძიებისთვის ან კანონით არის მოთხოვნილი.

თუ საქმის შესახებ ინფორმაციის გარე მხარეებთან გაზიარება გახდება საჭირო, ამის შესახებ შეტყობინების ავტორს ეცნობება და გავრცელდება კონფიდენციალურობის იგივე პრინციპები. გარე მხარეებისთვის მონაცემების გადაცემა შეიძლება განხორციელდეს შემდეგ შემთხვევებში:

- გარე მხარისთვის გადაცემა, რათა მან კორპორატიულ შესაბამისობის გუნდს ფაქტების გამოძიებაში დაეხმაროს (მაგ., როდესაც საჭიროა სპეციალიზებული იურიდიული ან ადგილობრივი ექსპერტიზა).
- საჯარო საგამოძიებო ორგანოსთვის ან მარეგულირებელი ორგანოსთვის გადაცემა, როდესაც შეტყობინებული ფაქტები მიუთითებს საკითხის კომპეტენტური ორგანოებისთვის გადაცემის სამართლებრივ აუცილებლობაზე.
- სხვა კომპანიისთვის გადაცემა, თუ შეტყობინებული მოვლენები Zalando-ს ნაცვლად სხვა კორპორატიული სუბიექტის პასუხისმგებლობის სფეროს განეკუთვნება.

კონფიდენციალურობისა და მონაცემთა დაცვის შესახებ დეტალური ინფორმაციისთვის იხილეთ კონფიდენციალურობის პოლიტიკა მისამართზე zalando-grievance.com.