Bokikely fampahafantarana - rafitra fitarainana ao amin'ny Zalando

Ny rafitra fitarainan'ny Zalando 2

Fampidirana 2

Ahoana no fomba itaterana zavatra tsy mety 2

Fahafahana ara-tekinika sy fanaovana tatitra 2

Iza no afaka mampiasa azy io 3

Amin’ny fotoana inona no anaovana tatitra 3

Inona no azo taterina 3

Ahoana no ahafahana manao ny tatitra iray 4

Manao tatitra tsy mitonona anarana 4

Inona no mitranga rehefa avy manao tatitra iray 4

Fihazonana ho tsiambaratelo, tsy fitononana anarana ary fiainana manokana 5

Ny rafitra fitarainan'ny Zalando

Fampidirana

Izahay ato amin'ny Zalando[1] dia manao ny ezaka rehetra hanajana ny lalàna manan-kery, ny fenitry ny etika ary ny fitsipika anatiny ampiasainay. Mifanaraka amin'ny lalàna alemà momba ny adidin'ny orinasa amin'ny tsy fanaovana an-tsirambina amin'ny rojom-pamatsiana (izay matetika antsoina hoe Supply Chain Due Diligence Act na LKSG; amin'ny teny alemà: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), ny Zalando dia manatanteraka, mandinika ary manavao tsy tapaka ny fomba fanao hentitra momba ny tsy fanaovana an-tsirambina ny zon'olombelona sy ny tontolo iainana. Ireo fepetra voarindra ireo dia natao tsy tapaka mba hisorohana, hanamaivanana, na hampihenana ny mety hisian'ny fanitsakitsahana ny zon'olombelona sy ny fahasimban'ny tontolo iainana amin'ny toerana rehetra iasanay sy iasan'ireo mpamatsy anay.

Tanjona fototra amin'ity rafitra ara-dalàna ity ny fihazonana rafitra fitarainana mahomby sy mahaleo tena. Ny Zalando dia manome fantsona fitarainana azo ampiasaina feno sy mora idirana, izay ahafahan'ireo ao anatin'ny tambajotra-mpamatsy ao aminay mitatitra am-pilaminana sy tsy mitonona anarana ny fanitsakitsahana ny zon'olombelona na ny fenitra ara-tontolo iainana. Antenainay fa ireo mpiara-miombona antoka ara-pandraharahana aminay dia hanao izay hahazoana antoka fa ireo fantsona fanaovana tatitra ireo dia aseho sy atao azon'ny mpiasa rehetra ao amin'izy ireo idirana.

Ity bokikely ity dia manoritsoritra ny fomba ahafahan'ireo mpiara-miombona antoka ara-pandraharahana manatanteraka ireo zavatra andrasana ireo. Ankoatra izany, izy ity dia manome famaritana amin'ny antsipiriany ny fomba fiasan'ny fantsona fitarainana, izay torolalana miasa be ho an'ireo mpiara-miombona antoka mba hampianaran'izy ireo ny tenan'izy ireo sy ny mpiasa ao amin'izy ireo momba ny fomba fiasanay.

Ahoana no fomba itaterana zavatra tsy mety

Fahafahana ara-tekinika sy fanaovana tatitra

Ny fantsona fitarainana apetrakay dia azo idirana maneran-tany any amin'ny firenena maherin'ny 150 amin'ny alalana fitetezan-tranonkala sy laharan-telefaonina voatokana ho amin'izany. Io fitaovana io dia mahazaka interface maro be ary afaka mampiantrano safidy ara-piteny 45 miaraka amina fiteny sy fiasa fandikan-teny efa ao anatiny.

Miantoka fiarovana roa io rafitra io:

- Azon'ny mpiasa atao ny miresaka mivantana sy am-pilaminana amin'ny ekipa misahana ny fampanarahan-dalàna ao aminay mba hizarana porofo sy hanamarinana ny fizotry ny raharahan'izy ireo
- Raha misy mpiasa te hihazona ny anarany ho tsiambaratelo, dia miaro tanteraka ny mombamomba azy amin'ny alalan'ny famelana ny mpanao tatitra hijanona ho tsy mitonona anarana ny rafitra.

Kinova tranonkala ao amin'ny zalando-grievance.com

[1] Ny ZALANDO SE sy ny rantsana rehetra ao aminy, izay matetika antsoina hoe Zalando etsy ambany. Ny rafitra fitarainana vatsian'ny ABOUT YOU dia azo idirana ao amin'ny https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing

Ny laharan-telefaonina ho an'ireo firenena misy dia hita ao amin'ny pejy fandraisan’ny fitarainana.

Iza no afaka mampiasa azy io

Ny fantsona fitarainana dia misokatra amin'ny olona rehetra izay miasa, na anaty fifanarahana, na voakasika mivantana amin’ireo orinasa ao anatin'ny rojom-pamatsiana Zalando mivantana na tsy mivantana amin'izao fotoana izao. Izy io dia ahafahan'ny isam-batan'olona mitatitra ny fanitsakitsahana ny zon'olombelona na ny fandikana ny fenitry ny tontolo iainana vokatry ny asa fiharian'ny Zalando na ireo mpamatsy azy.

Na dia azon'ny rehetra ampiasaina aza ity fitaovana ity, dia amporisihinay mafy ny hampiasan’ny tsirairay ireo loharano eo an-toerana aloha, toy ny tompon’andraikitra mivantana itokiana, ny solontenan'ny mpiasa, ny mpanelanelana eo an-toerana, na ny ressources humaines ao amin'ny toeram-piasana, mba hamahana ireo zavatra tsy mety eo an-toerana. Na izany aza, raha mahatsapa ho tsy milamina amin’ny fanaovana izany ny mpanao tatitra iray, na maniry ny hijanona ho tsy mitonona anarana, dia amporisihina hampiasa ny fantsona fitarainanay izy.

Ny Zalando dia mikirakira ny tatitra rehetra amin’ny fomba tsiambaratelo na ahoana na ahoana ary tsy hanaiky ny fanavakavahana na valifaty atao amin’ny olona izay mametraka ahiahy momba ny fanajana fitsipika amin-kitsim-po.

Amin’ny fotoana inona no anaovana tatitra

Izahay dia manantena ny mpanao tatitra hanao tatitra avy hatrany raha vao tsapan’izy ireo hoe nisy fandikan-dalàna. Ny tsara indrindra, ny tatitra dia tokony hatao dieny mbola tsy mahazo vahana ny toe-javatra iray, na amin'ny fotoana mbola ahafahana manamaivana na misoroka ilay fandikan-dalàna. Ny fanaovana tatitra avy hatrany ihany koa dia ahafahan’ny Zalando manao zavatra amin’ilay fandikan-dalana amin’ny fomba mahomby kokoa.

Inona no azo taterina

Izahay dia mamporisika na iza na iza niharana na nanatri-maso ny iray amin’ireo fandikan-dalàna eo ambany. Ny mpanao tatitra dia ampirisihina hanome ny zava-nisy rehetra momba ny tranga izay fantatr’izy ireo tamin’ny fotoana nanoratana izany.

- Fanitsakitsahana ny zon'olombelona sy ny zo araka asa
- Fitondrana mitanila
- Tsy fanajana ny fifanarahana momba ny asa, ny karama, na ny ora fiasana
- Fanaovana tsinontsinona ny fahasalamana sy fiarovana araka asa
- Fitrandrahana ny fampiasana zaza tsy ampy taona na tsy fiarovana ny mpiasa tanora
- Asa an-terivozona na fitrandrahana mpiasa mpifindra monina
- Fakana na fisahanana tsy ara-dalàna ny mineraly sy metaly any amin’ny tany miady
- Fanaovana tsinontsinona ny fahafahana hiditra anatina fikambanana sy ny zo hifampiraharaha
- Fanosihosena ny zon’olombelona miaraka amin’ny fahasimban’ny tontolo iainana
- Fanaovana kolikoly sy fandikan-dalàna momba ny heloka bevava ara-bola

Ahoana no ahafahana manao ny tatitra iray

Zotran-telefaonina

Any amin’ny faritra izay tsy andehanan’ny fifandraisana an’aterineto tsara, dia hisy laharan-telefaonina ho an’ny firenena iray manokana. Azon’ny mpanao tatitra antsoina amin’ny fotoana rehetra mandritra ny ando ilay zotran-telefaonina. Amin'ny alalan’ny fiantsoana ilay zotran-telefaonina, ny tatitra am-bava horaketina am-pilaminana ary hadika ho soratra halefa any amin'ny fitaovana fanaovan-tatitry ny Zalando.

Fitetezan-tranonkala

Ny mpanao tatitra dia afaka miditra amin'ny fantsona fanaovana tatitra amin'ny alalan'ny zalando-grievance.com, amin'ny alalan'ny fampidirana mivantana ny adiresin-tranonkala ao amin'ny fitetezan-tranonkalany na amin'ny alalan'ny fanaovana scan ny kaody QR eo amin'ny tahirin-kevitra fampahafantaranay. Raha vao tafiditra ao amin'ny rafitra, dia misy torolalana ahitana dingana samihafa mitarika azy ireo ho amin'ny fizotry ny fanaovana tatitra. Ny mpanao tatitra dia homena laharan-dosie tokana izay ahafahany mamorona tenimiafina hidirana ao amin'ny boaty fandraisana voaaron’izy ireo. Izany dia mamorona faritra fidirana voaaro ho an'ny fifandraisana mivantana amin'ny ekipa misahana ny fampanarahan-dalàna. Na dia misafidy ny hijanona ho tsy mitonona anarana aza ny mpanao tatitra, ny ekipa misahana ny fampanarahan-dalàna dia afaka mampiasa ity fantsona ity hijerena porofo fanampiny, hanazavana ireo fanontaniana mbola misokatra, ary handefasana vaovao momba ny tatitra.

Manao tatitra tsy mitonona anarana

Mba hahazoana antoka ny tsy fitononanao anarana, dia tsy maintsy manao ireto manaraka ireto ianao:

- Raha azo atao, aza manao tatitra avy amina fitaovana nomen’ny mpampiasa anao.
- Rehefa mampiasa ny kinova tranonkala, dia aleo miditra mivantana amin’ilay rafitra amin’ny alalan’ny fampiasana ny code QR nomena na fandikana na fanoratana ny adiresy URL amina fitetezana tranonkala amin’ny aterineto toy izay manindry rohy iray.
- Aza arotsaka ny mombamomba anao manokana

Ny Zalando dia mikirakira ny tatitra rehetra amin’ny fomba tsiambaratelo ary tsy hanaiky ny fanavakavahana na valifaty atao amin’ny olona izay mametraka ahiahy momba ny fanajana fitsipika amin-kitsim-po. Ny valifaty dia fandikana ny fenitry ny etikanay ary hanaovana fanadihadiana mifanaraka amin’izany.

Inona no mitranga rehefa avy manao tatitra iray

Mba hahatonga azy ho voaray an-tanana araka ny Toromarika momba ny Fanadihadiana ataon’ny Zalando, ny fandraisana ny tatitra rehetra dia ataon’ny Ekipa misahana ny Fampanarahan-dalàna ao amin’ny Orinasa, izay manana andraikitra iombonanan ho an’ny Fampanarahan-dalàna ao amin’ny Zalando. Ny mpanao tatitra rehetra dia haharay fanamafisam-pandraisana ny tatitr’izy ireo ao anatin’ny fito (7) andro fiasana. Ny fitarainana mitombina rehetra dia hanaovana fanadihadiana ary hatomboka ny hetsika mifanaraka amin’ny famahana ilay fandikan-dalàna. Ilay mpanao tatitra dia homena vaovao momba ny fizotry ny raharaha ao anatin’ny telo volana aorian’ny nandraisana ilay tatitra.

Fihazonana ho tsiambaratelo, tsy fitononana anarana ary fiainana manokana

Ny olona mitatitra fitarainana dia afaka misafidy ny hanao izany tsy mitonona anarana. Ny fampahalalana rehetra voarakitra ao anatin'ny fantsona fanaovana tatitra sy ny fitaovana fitantanana raharaha ao aminay dia kirakirain'ny ekipanay misahana ny fampanarahan-dalàna ao amin'ny orinasa, izay miasa araka ny fitsipiky ny tsiambaratelo. Ny hany izarana ny angon-drakitra dia araka ny fitsipika hentitry ny hoe “mila mahafantatra” ihany, rehefa ilaina amin'ny fanadihadiana na takin'ny lalàna.

Raha ilaina ny mizara ny raharaha iray amin'olona ivelany, dia ampandrenesina ny mpanao tatitra, ary ampiharina ireo fitsipika momba ny tsiambaratelo. Mety hisy fandefasana fampahalalana any ivelany amin'ireto toe-javatra manaraka ireto:

- Fandefasana ho any amin'olona ivelany mba hanampiana ny ekipa misahana ny fampanarahan-dalàna ao amin'ny orinasa amin'ny fanadihadiana ny zava-misy (ohatra, rehefa ilaina ny fahaiza-manao manokana araka ny lalàna na eo an-toerana).
- Fandefasana any amin'ny sampan-draharaham-panjakana mpanao famotorana na manampahefana mpanao fitsipika rehefa asehon’ny zava-misy voatatitra ny filana araka ny lalàna hanolotra ny raharaha any amin'ireo manampahefana mahefa.
- Fandefasana any amin'orinasa hafa raha toa ka an'ny orinasa hafa fa tsy an'ny Zalando ny andraikitra amin'ireo zava-nitranga taterina.

Ho an'ny antsipiriany momba ny fiarovana ny fiainana manokana sy ny angon-drakitra, jereo ny Fitsipika mifehy ny fiarovana Fiainana Manokana ao amin'ny zalando-grievance.com.