



Informacijska brošura – pritožbeni mehanizem v spletni trgovini Zalando



Pritožbeni mehanizem v spletni trgovini Zalando	2
Uvod	2
Kako prijaviti težavo	2
Tehnične možnosti in prijava	2
Kdo lahko uporablja pritožbeni kanal	2
Kdaj podati prijavo	3
Kaj vse lahko prijavite?	3
Kako lahko podate prijavo	3
Anonimno poročanje	4
Kaj se zgodi po prijavi kršitve	4
Zaupnost, anonimnost in zasebnost	4

Pritožbeni mehanizem v spletni trgovini Zalando

Uvod

V podjetju Zalando¹ smo zavezani k spoštovanju veljavnih zakonov, etičnih standardov in naših internih predpisov. V skladu z nemškim Zakonom o obveznostih podjetij glede dolžne skrbnosti v dobavnih verigah (znanim tudi kot Zakon o dolžni skrbnosti v dobavnih verigah ali LkSG; nemško: Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz) Zalando redno izvaja, preverja in posodablja temeljite postopke dolžne skrbnosti na področju človekovih pravic in varstva okolja. Ti strukturirani ukrepi so sistematično zasnovani za preprečevanje, blaženje ali zmanjševanje tveganja kršitev človekovih pravic in škodljivih vplivov na okolje, ki izhajajo iz našega poslovanja in poslovanja naših dobaviteljev.

Ena od osrednjih zahtev tega pravnega okvira je zagotavljanje učinkovitega in neodvisnega pritožbenega mehanizma. Zalando zagotavlja preprosto dostopen in v celoti delujoč pritožbeni kanal, prek katerega lahko osebe v naši dobaviteljski mreži varno in anonimno prijavijo kršitve človekovih pravic ali okoljske kršitve. Od naših poslovnih partnerjev pričakujemo, da zagotovijo, da so ti kanali za prijavo jasno vidni in dostopni vsem njihovim zaposlenim.

Ta brošura opisuje, kako lahko poslovni partnerji izpolnijo ta pričakovanja. Poleg tega podrobno pojasnjuje delovanje našega pritožbenega kanala ter partnerjem ponuja praktična navodila, s katerimi lahko sebe in svoje zaposlene seznanijo z našimi postopki.

Kako prijaviti težavo

Tehnične možnosti in prijava

Naš pritožbeni kanal je dostopen v več kot 150 državah po vsem svetu prek spletnega brskalnika in namenskih telefonskih linij. Orodje je na voljo v 45 jezikih ter vključuje jezikovne in prevajalske funkcije.

Sistem zagotavlja dve ravni zaščite:

- Zaposleni lahko neposredno in varno komunicirajo z našo ekipo za skladnost, posredujejo dokazila in spremljajo stanje svoje prijave.
- Če želi prijavitelj ostati anonimen, sistem v celoti varuje njegovo identiteto in omogoča anonimno komunikacijo.



Spletna različica na zalando-grievance.com



Telefonske številke za posamezne države so na voljo na začetni strani pritožbenega kanala.

Kdo lahko uporablja pritožbeni kanal

Pritožbeni kanal je na voljo vsakomur, ki dela za podjetje v neposredni ali posredni dobavni verigi podjetja Zalando, je z njim pogodbeno povezan ali je zaradi njegovega delovanja neposredno prizadet. Omogoča prijavo kršitev človekovih pravic ali okoljskih kršitev, povezanih s poslovanjem podjetja Zalando ali njegovih dobaviteljev.

¹ ZALANDO SE in vse njegove hčerinske družbe, v nadaljevanju skupaj imenovane Zalando. Pritožbeni mehanizem, ki ga zagotavlja podjetje ABOUT YOU, je dostopen na <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>.

Čeprav je kanal na voljo vsem, posameznike spodbujamo, da se pri reševanju težav najprej obrnejo na razpoložljive lokalne vire, kot so zaupanja vredni neposredni nadrejeni, predstavniki zaposlenih, lokalni varuhi pravic ali kadrovska služba v obratu. Če se prijavitelj pri tem ne počuti varno ali želi ostati anonimen, priporočamo uporabo našega pritožbenega kanala.

Zalando obravnava vsako prijavo zaupno in ne bo sprejel nobene diskriminacije ali povračilnih ukrepov proti posameznikom, ki v dobri veri izrazijo pomisleke.

Kdaj podati prijavo

Pričakujemo, da posamezniki kršitev prijavijo takoj, ko jo zaznajo. Priporočljivo je, da se prijava poda, še preden se razmere zaostrijo oziroma dokler je kršitev še mogoče omiliti ali preprečiti. Hitra prijava bo Zalando omogočila tudi učinkovitejši odziv na kršitev.

Kaj vse lahko prijavite?

Spodbujamo vse, ki so bili žrtev ali priča kateri koli od spodnjih kršitev, da podajo prijavo. Prijavitelje spodbujamo, da navedejo vsa dejstva o primeru, ki so jim znana v času pisanja.

- Kršitve človekovih in delavskih pravic
- Neenakopravno obravnavo
- Kršitve določb o zaposlitvi, plačilu ali delovnem času
- Neupoštevanje varnosti in zdravja pri delu
- Otroško delo ali neustrezna zaščita mladih delavcev
- Prisilno delo ali izkoriščanje delavcev migrantov
- Nezakonito pridobivanje konfliktnih mineralov in kovin ali ravnanje z njimi
- Kršitve svobode združevanja in pravice do kolektivnih pogajanj
- Kršitve človekovih pravic, povezane z okoljsko škodo
- Korupcija in finančni kriminal

Kako lahko podate prijavo

Telefonska linija

V regijah s slabo internetno povezavo sta na voljo telefonska številka in koda za dostop za posamezno državo. Prijavitelji lahko na telefonsko linijo pokličejo kadarkoli tekom dneva. Ustna prijava se med klicem varno posname in pretvori v besedilo, ki se nato posreduje v sistem podjetja Zalando za prijavo.

Brskalnik

Prijavitelji lahko do pritožbenega kanala dostopajo na zalando-grievance.com, tako da spletni naslov vnesejo neposredno v brskalnik ali skenirajo QR-kodo na naših informativnih gradivih. Na platformi jih sistem korak za korakom vodi skozi postopek prijave. Vsak prijavitelj prejme enolično številko primera, s katero lahko ustvari geslo za dostop do varnega nabiralnika. Ta omogoča varno prijavo težave in neposredno komunikacijo z ekipo za skladnost. Tudi če se prijavitelj odloči ostati anonimen, lahko ekipa za skladnost prek tega kanala zahteva dodatna dokazila, razjasni odprta vprašanja in pošilja posodobitve o primeru.

Anonimno poročanje

Da bi zagotovili vašo anonimnost, morate storiti naslednje:

- Če je mogoče, ne prijavljajte zadeve z naprave, ki vam jo je priskrbel delodajalec.
- Ko uporabljate spletno različico, dostopajte do sistema neposredno z uporabo priložene QR-kode ali s kopiranjem ali vnosom naslova URL v internetni brskalnik namesto s klikom na povezavo.
- Ne posredujte svojih osebnih podatkov

Zalando vsako poročilo obravnava zaupno in ne bo sprejel nobene diskriminacije ali povračilnih ukrepov proti posameznikom, ki v dobri veri izrazijo pomisleke glede skladnosti. Povračilni ukrepi predstavljajo kršitev naših etičnih standardov in bodo ustrezno raziskani.

Kaj se zgodi po prijavi kršitve

Vse prijave prejme ekipa za skladnost in poslovno etiko, ki je pri podjetju Zalando odgovorna za skladnost na ravni celotne skupine, ter jih obravnava v skladu s smernicami za notranje preiskave. Vsi prijavitelji bodo potrdilo o prejemu pritožbe prejeli v sedmih (7) delovnih dneh. Vse utemeljene pritožbe bodo preiskane in uvedeni bodo ustrezni ukrepi za odpravo kršitve. Prijavitelj bo prejel najnovejšo informacijo o postopku v treh mesecih po prejemu prijave.

Zaupnost, anonimnost in zasebnost

Oseba, ki prijavi kršitev, se lahko odloči, da bo to storila anonimno. Vse informacije, zabeležene v našem pritožbenem kanalu in sistemu za upravljanje primerov, obravnava naša ekipa za skladnost in poslovno etiko ter z njimi ravna zaupno. Podatki se razkrijejo le osebam, ki jih potrebujejo za izvedbo preiskave, oziroma kadar to zahteva zakon.

Če je treba primer posredovati zunanjim osebam, bo prijavitelj o tem obveščen, pri tem pa bodo veljala enaka načela zaupnosti. Primer se lahko posreduje zunanjim osebam v naslednjih primerih:

- zunanjemu strokovnjaku, ki ekipi za skladnost in poslovno etiko pomaga pri preiskavi dejstev (npr. kadar je potrebno specializirano pravno ali lokalno strokovno znanje);
- pristojnemu preiskovalnemu ali regulativnemu organu, kadar prijavljena dejstva kažejo, da je treba primer v skladu z zakonom predložiti pristojnim organom;
- drugemu podjetju, če so prijavljeni dogodki v pristojnosti druge pravne osebe in ne podjetja Zalando.

Za podrobnosti o zasebnosti in varstvu podatkov si oglejte Politiko zasebnosti na zalando-grievance.com.