



# Etický kodex

Lux Czech (dále jen Lux) a jeho obchodní partneři prodávají produkty nejvyšších kvalitativních standardů, které splňují všechny cíle a závazky písemně stanovené společností.

## Naše hlavní zásady jsou:

- Zájmy zákazníka klademe vždy na první místo
- Plníme naše sliby
- Vážíme si kolegů a spolupracovníků
- Přinášíme to nejlepší řešení
- Nasloucháme a pečujeme
- Milujeme to, co děláme

Lux ctí právo zákazníka získat všechny požadované informace, aby učinil uvědomělé rozhodnutí, a také ručí za to, že každá prezentace produktů bude názorná a úplná v souladu s pokyny pro školení zaměstnanců společnosti Lux. Obchodní partneři Lux přinášejí pozitivní a plnohodnotnou zákaznickou zkušenost všem klientům.

## Obchodní partner Lux musí podat zákazníkům následující informace:

- jeho plné jméno prokázáním vizitky
- název a adresu společnosti
- úplné informace o povaze zadané objednávky (informace o produktu a jeho dodací lhůtě)
- podmínky platby zahrnující všechny náklady i další případné výdaje
- možnost kdykoli objednávku zrušit a způsoby využití tohoto práva
- informace o záručních právech nabízených společností Lux a jeho obchodní partneři  
ctí zákaznickova práva zrušit objednávku v souladu s místní legislativou

Pokud zákazník požádá obchodního partnera nebo přímo společnost telefonicky o záměru odstoupit od uzavřené kupní smlouvy, je nutné okamžitě informovat vedení firmy.

Zákazník zároveň musí být uvědomen o povinnosti potvrdit písemně svůj záměr odstoupit od kupní smlouvy.

Lux i jeho obchodní partneři si jsou vědomi práva na zdravý domov, které je vlastní zákazníkovi jakékoliv věkové kategorie, pohlaví i etnické příslušnosti.

Lux i jeho obchodní partneři jednají se všemi zákazníky férově, čestně a důstojně a ctí jejich soukromí. Obchodní partneři Luxu nesmí zneužívat důvěru jednotlivých spotřebitelů, musí respektovat jejich malé nebo žádné povědomí o obchodní praxi a nesmí zneužívat zákazníkův věk, nemoc, duševní nebo fyzickou slabost, důvěřivost, neporozumění nebo nedostatečnou znalost jazyka k tomu, aby uzavřeli obchodní kontrakt. To zahrnuje delší nebo více flexibilní podmínky k odstoupení od smlouvy pro seniory a respektování okolností, které zabraňují zákazníkovi zakoupit od společnosti produkt.

Lux a jeho obchodní partneři musí zabránit tomu, aby osobní zájmy jejich pracovníků byly v rozporu se zájmy společnosti, zákazníků nebo přidružených členů.

Obchodní partner Lux nepoužije kontakty získané společností pro potřeby vlastního podnikání nebo pro soukromé účely. Obchodní partneři by se měli vyhýbat uzavírání intimních nebo neprofesionálních vztahů se zákazníky a v žádném případě nesmí vůči zákazníkům používat hrubého chování nebo jakéhokoliv nátlaku.

Obchodní partneři Lux nesmí diskriminovat zákazníky na základě původu, národnosti, náboženského vyznání, rasy, pohlaví, sexuální orientace a nesmí se dopouštět slovního nebo fyzického obtěžování na základě některého z výše uvedených důvodů. Pokud je Lux obchodní partner účastníkem nebo svědkem incidentu neetického jednání nebo chování, je povinen okamžitě toto chování nahlásit svému nadřízenému.

#### **Firemní kultura**

Lux a jeho obchodní partneři zlepšují kvalitu života čím dál většího počtu lidí na světě díky inovativním řešením pro čistší vzduch, vodu a lepší vnitřní prostředí. Naše společnost se těší dobré pověsti, která vychází ze silného důrazu na integritu, respekt a důvěryhodnost. Tento etický kodex shrnuje principy, podle nichž se Lux a jeho obchodní partneři řídí ve svém každodenním obchodním počínání, v interakci se stávajícími nebo novými zákazníky a rovněž v interakci s širší veřejností a se zaměstnanci společnosti.

#### **Potvrzení**

Přečetl(a) jsem si tento etický kodex společnosti Lux, porozuměl(a) mu a souhlasím s jeho dodržováním. Budu se řídit zásadami uvedenými v tomto kodexu. Jsem srozuměn(a) s tím, že porušení etického kodexu může mít závažné důsledky a může vést k disciplinárnímu řízení a případnému přerušení nebo ukončení spolupráce.

.....  
Jméno a příjmení

.....  
Datum a místo

.....  
Podpis

