

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK SERWISU GWARANCYJNEGO I AUTORYZOWANEGO INSTALATORA

Kodeks Dobrych Praktyk to normy etyczne i zawodowe, którymi się kierujemy przy obsłudze naszych klientów i których ściśle przestrzegamy. Naszych Klientów traktujemy tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani. To dla nas bardzo ważne.

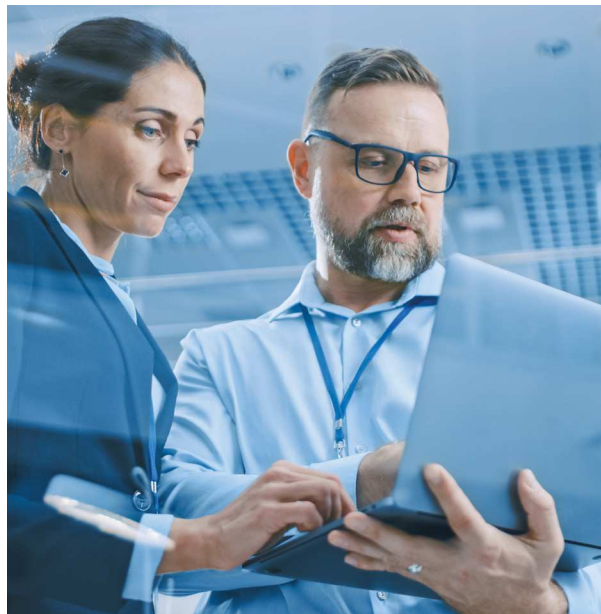
Zawsze jesteśmy skoncentrowani na szybkiej i rzetelnej obsłudze naszych Klientów, pielęgnujemy i utrzymujemy z nimi jak najlepsze relacje. Będąc na rynku od wielu lat wiemy, iż bardzo ważne jest postępowanie według standardów etycznych. Naszym nadrzędnym celem jest satysfakcja naszych Klientów i Partnerów.

>> CELE KODEKSU

Celem KDP jest propagowanie/promowanie najwyższych standardów działania autoryzowanych firm instalacyjnych montujących lub serwisujących urządzenia dystrybuowane przez BDRT. KDP zawiera najważniejsze elementy opisujące profesjonalne praktyki dotyczące usług instalacyjno-serwisowych, przez co wspomaga rynek w identyfikacji rzetelnych i uczciwych firm realizujących wysokiej jakości usługi.

KDP reguluje normy i zasady postępowania, w tym dobre praktyki, którymi kierują się SG i AI, w ramach prowadzonej przez nich działalności, a w szczególności w ramach współpracy z klientami, inwestorami, użytkownikami oraz innymi partnerami.

KDP jest głównie dokumentem upowszechniającym profesjonalne zachowania w środowisku usług instalacyjno-serwisowych, a jego stosowanie stanowi dobrowolną formę poddania się wymogom merytorycznym i etycznym prowadzącym do spełnienia oczekiwanego standardu.



>> INSTALATOR PRZESTRZEGAJĄC ZAPISÓW KODEKSU:

1. Prowadzi działalność zgodną z danymi rejestrowymi, posiadanymi uprawnieniami i standardami, know-how i doświadczeniem oraz możliwościami operacyjnymi.
2. Działa zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku zmian obowiązujących przepisów podejmuje wszelkie niezbędne czynności w celu dostosowania swojej działalności do ich zmiany.
3. Udostępnia informacje: zakres swojej działalności, obszary specjalizacji, metody i technologie, referencje własne (i osób współpracujących), dane o osobach realizujących usługi pozwalające klientom na właściwą identyfikację firmy i jej usług oraz dokonanie wyboru co do zakresu współpracy.
4. Informuje klientów o możliwych do osiągnięcia celach planowanych prac, kosztach i oraz warunkach realizacji tego procesu.
5. Rzetelnie przedstawia Klientowi warunki wykonania usługi, zwłaszcza w zakresie niezbędnych zasobów i kosztów oraz innych koniecznych warunków (w tym logistycznych, budowlanych etc.).
6. Rekomenduje i uzgadnia odpowiedzialności poszczególnych interesariuszy w procesie realizacji usługi.
7. Zawiera umowy pozwalające zidentyfikować zakres usługi, warunki handlowe oraz wzajemne zobowiązania.

>> ZASADY POSTĘPOWANIA I DOBRE PRAKTYKI FIRMY REALIZUJĄCEJ USŁUGĘ INSTALACYJNĄ:

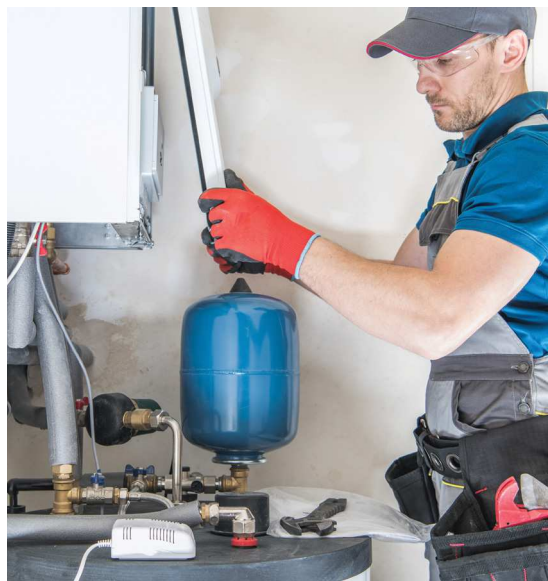
A. RELACJE FIRMY Z JEJ OTOCZENIEM

1. Firma daje przykład i używa na swoje potrzeby nowoczesnej instalacji opartej o ekologiczną technologię.
2. Doradza i aktywnie promuje rozwiązania proekologiczne.
3. Doradza grono sprawdzonych projektantów.
4. Utylizuje pozostałości po pracach instalacyjnych zgodnie z przepisami.
5. Informuje klientów o możliwościach instytucjonalnego wsparcia finansowego oferowanych przez samorząd lub rząd.
6. Śledzi na bieżąco rozwój technologii i gamy produktów.
7. Zna ofertę BDRT i aktywnie ją promuje.
8. Zna lokalną kadrę handlową BDRT i wie do kogo się zwrócić.
9. Nie stosuje premiowania sprzedawców, dystrybutorów i sklepów detalicznych lub poddobiwców hurtowych za sprzedaż urządzeń marek określonych producentów bez wiedzy i zgody właściciela sklepu lub firmy dystrybucyjnej.

KODEKS DOBRZYCH PRAKTYK SERWISU GWARANCYJNEGO I AUTORYZOWANEGO INSTALATORA

B. REALIZACJA USŁUGI

1. Realizuje swoje usługi instalacyjne na podstawie celów i potrzeb ustalonych z Klientem.
2. Potrzeby inwestora/użytkownika ustalane są na podstawie rzetelnych informacji uzyskanych samodzielnie przez firmę lub przez inwestora/użytkownika.
3. Usługi są przygotowywane i realizowane w oparciu o wiedzę merytoryczną, doświadczenie oraz wskazania dostawcy urządzeń.
4. Aby zapewnić osiągnięcie najwyższej jakości firma zapewnia kadre do przygotowania, realizacji i ewaluacji wykonanych usług odpowiednią pod względem kompetencji i doświadczenia.
5. W trakcie realizacji usługi monitoruje jego przebieg na postawie indywidualnie dobranego planu robót do wykonania.
6. Po zrealizowaniu uzgodnionych usług tworzy wspólnie z klientem protokół zdawczo-odbiorczy i weryfikuje zgodność rezultatów z ustalonymi wcześniej celami, następnie tworzy bazę obiektów i prac referencyjnych.
7. Wspiera utrzymanie jakości i efektywności wykonanych prac instalacyjnych poprzez planowanie cyklicznych przeglądów technicznych i działania uzgodnione z Klientem.
8. Reaguje na wszystkie nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia Klientów szukając obopólnie korzystnego rozwiązania.
9. Przestrzega spełniania niezbędnych wymagań i standardów (w tym uprawnień i certyfikatów) potrzebnych do realizacji usług instalacyjnych.
10. Stosuje zasady uczciwej konkurencji i zasady, zwłaszcza w zakresie informacji i reklamy, wyceny i zakresu usług, prowadzenia biznesu, a ponadto terminowo reguluje zobowiązania wobec: dostawców, pracowników, odbiorców, partnerów oraz inne zobowiązania wynikające z prowadzenia działalności gospodarczej.
11. Przeciwdziała praktykom korupcyjnym oraz konfliktom interesów.
12. Nie wprowadza w błąd Klientów poprzez umieszczanie na produktach, materiałach informacyjnych, ekspozycjach, etykietach energetycznych, niezgodnych z prawdą informacji.
13. Informuje o cenie brutto oraz całkowitej cenie oraz warunkach dostawy (cena oraz termin). Informacja ta w całości jest podawana najpóźniej przed momentem złożenia zamówienia. Niedopuszczalne jest ukrywanie dodatkowych opłat i podwyższanie ceny po złożeniu zamówienia, o ile dokonujący zakupu nie zmieni warunków zamówienia.
14. Informuje dokonującego zakupu o dostępnych sposobach płatności oraz ich ewentualnych kosztach, a także o momencie pobierania opłaty. Najpóźniej informacje te podawane są przed złożeniem zamówienia.
15. Informuje w sposób jednoznaczny o cechach prezentowanych produktów. Dane techniczne produktów są zgodne z danymi udostępnianymi przez producenta. Opis produktu zawiera między innymi: nazwę produktu i oznaczenie producenta lub importera, znak zgodności i ewentualne inne dane wymagane przez odrębne przepisy, dobrej jakości zdjęcie produktu – tam gdzie to możliwe i uzasadnione.
16. Wskazuje jednoznacznie procedurę, precyzując warunki, sposoby i terminy realizowania przez niego reklamacji i zwrotów, w tym także procedury odwoławcze w wypadku nieuwzględnienia reklamacji lub zwrotu.



C. ETYKA, NORMY I ZASADY UCZCIWEJ KONKURENCJI

1. Firma podaje informacje o sobie i swojej działalności zgodnie ze stanem faktycznym. Przy sprzedaży usług i ich realizacji postępuje się ogólnie przyjętą i zrozumiałą terminologią, ustalając cele i zakres usług oraz wzajemne zobowiązania rzetelnie, nie wprowadzając Klienta w błąd.
2. Zawiera umowy na zasadach partnerskich (win-win).
3. Dbą o dostarczanie usług wyłącznie wysokiej jakości, jednocześnie upowszechniając podejście projakościowe w usługach instalacyjnych.
4. Przestrzega ustalonych reguł współpracy z interesariuszami realizowanej usługi.
5. Przestrzega praw autorskich i wykorzystuje tylko takie know-how, do którego ma prawo.
6. Zapewnia poufność informacji uzyskanych na wszystkich etapach współpracy z Klientem.
7. Posługuje się danymi dotyczącymi Klientów i innych interesariuszy usługi (np. umieszczenie na liście referencyjnej) wyłącznie po uzyskaniu ich zgody.
8. Nie stosuje tzw. „czarnego PR-u” podczas własnych działań marketingowych i sprzedażowych.
9. W przypadku prowadzenia sprzedaży internetowej – przestrzega obowiązujące prawa na równi z innymi sprzedającymi.
10. Nie wpływa na niezależne instytucje i inne podmioty prowadzące badania rynku, w celu zmiany uzyskiwanych wyników badań lub wpływanie na te wyniki w inny nielegalny sposób.

Ten Kodeks jest efektem pracy i dyskusji w ramach BDRTP, a decyzją Zarządu staje się obowiązującym dla wszystkich SG i AI.