

XXXL
**KODEKS
PONAŠANJA**



SA **SUNCEM** U ❤️ ZAJEDNO DO **USPJEHA!**



UVOD

Koncern XXXLutz utemeljila je osnivačica tvrtke Gertrude Lutz, 31. listopada 1945. Bila je to njena vizija kako zadovoljiti kupce dobro odabranom i atraktivnom ponudom visoko kvalitetne robe.

Od tada je XXXLutz izrastao u lanac salona namještaja, koji je s preko 200 poslovnica prisutan u 8 zemalja. XXXLutz je vodeći trgovac u opremanju doma na svim lokacijama. Promišljeni odabir i posebno povoljne cijene Vašu će kupnju zasigurno pretvoriti u poseban doživljaj. Nastojimo da svim kupcima budemo prva adresa pri uređenju te im omogućimo sigurnu i dobru odluku u kupnji.

Preko 20.000 radnih mjesta čine XXXL važnim europskim poslodavcem. Dinamično posloводство i neprekidni rast stvaraju svake godine nova vrijedna radna mjesta za muškarce i žene, s punim i skraćenim vremenom, za mlade i stare, prvenstveno za naraštaj praktikanata. XXXL grupacija je svjesna svoje odgovornosti prema njenim djelatnicima.

Ali to nije sve. Kao velika i uspješna tvrtka sudjelujemo i u mnogobrojnim socijalnim i ekološkim aktivnostima. Svake godine doniramo milijunske iznose u socijalne svrhe, potrebitim ljudima i humanitarnim organizacijama diljem svijeta.

Ovdje predstavljenim kodeksom ponašanja zadali smo sebi, našim djelatnicima, voditeljima te menadžmentu pravila koja će osigurati, da grupacija na svim razinama djeluje u okviru zakona te pravila igre u poštenju i socijalnoj odgovornosti. Zahtijevamo od svih naših djelatnika i poslovnih partnera, da skupa s nama prakticiraju ovaj kodeks ponašanja i time grupacija ostavi pozitivan dojam.

Dioničari i uprava XXXL grupacije.

SA **SUNCEM** U ❤️ ZAJEDNO DO **USPJEHA!**



SADRŽAJ

Uvod	03
A. Predmet poslovanja tvrtke	06
B. Ciljevi tvrtke	07
C. Nastup na tržištu i brendovi	08
D. Načela ponašanja	09
E. Kupci	10
F. Servis i cijena/usluga	11
G. Djelatnici	12
H. Obveze djelatnika	14
I. Voditelji	16
J. Školovanje djelatnika i naučnici	17
K. Gospodarstvenost i svijest o troškovima	18
L. Poslovni partneri/dobavljači	19
M. Zakoni, državne ustanove i davanja	20
N. Dugotrajnost	21
O. Pravne posljedice	22
P. Informacija, kontrola i valjanost	23

A. PREDMET POSLOVANJA TVRTKE

XXXL koncern, menadžment i djelatnici ubuduće se orijentiraju prema načelima ovog **XXXL kodeksa ponašanja**.

Načelo **“sa suncem u srcu zajedno do uspjeha”** dovodi do izražaja, da je cilj cijelog zajedničkog djelovanja pozitivno i uzorno ponašanje za postizanje zajedničkog gospodarskog uspjeha.

Tvrtke XXXL koncerna prihvaćaju zadatak, da što većem broju ljudi na prodajnom području ponude **optimalan izbor** namještaja uz **najbolju moguću cijenu** uključujući **smislene usluge**.

Kupac i ispunjavanje njegovih želja stoje **u središtu** cijelog našeg djelovanja.



B. CILJEVI TVRTKE

Najvažniji **ciljevi tvrtke** su:

- » osiguravanje dugoročnog opstanka tvrtke
- » osiguravanje postojećih i stvaranje novih radnih mjesta
- » postizanje optimalnih gospodarskih rezultata
- » savršeno usluživanje svih kupaca i dugoročno vezanje kupaca
- » lojalno ispunjavanje svih obećanja danih u reklami i pri savjetovanju kupaca
- » vodeća pozicija na tržištu po mogućnosti na svim lokacijama



C. NASTUP NA TRŽIŠTU I BRENDOWI

Pozivaju se svi djelatnici koncerna i tvrtki koje surađuju s nama, da javnosti prikažu **pozitivnu sliku koncerna** i njegovih brendova i sve učine, da potaknu povjerenje poslovnih partnera, djelatnika, javnih ustanova i medija u tvrtku i brendove.

Svaki brend **XXXL koncerna** namijenjen je za određenu ciljnu skupinu s određenim uslugama asortimana i

servisa. Ovaj **XXXL kodeks ponašanja** vrijedi na isti način za sve brendove koncerna.



D. NAČELA PONAŠANJA



Tvrtke XXXL koncerna nastoje pružiti **vrhunske usluge**. Djelatnici i voditelji imaju ambiciju, da u okviru svojih mogućnosti tvrtki i kupcima pruže više od prosječne usluge.

Stalno se radi na poboljšanjima, na svim područjima. Svaka prednost od danas mora se sutra ponovo postići.

Sve osobe, bez obzira na položaj u XXXL-u, orijentiraju svoje ponašanje prema sljedećim **okvirnim uvjetima**:

- » postojećim zakonima i propisima
- » odredbama ovog kodeksa ponašanja
- » načelima otvorenosti, iskrenosti i poštenja
- » svijesti vlastite odgovornosti za preuzeti zadatak, tvrtku, njene kupce i djelatnike, poslovne partnere, društvo i okoliš
- » ispunjavanju obećanja, prema unutra i vani



E. KUPCI

Kupac je **središte** cijelog našeg razmišljanja i djelovanja. Prema kupcu mora vrijediti apsolutna iskrenost, poštenje, ispravnost i ispunjavanje obećanja.

Ponuda proizvoda mora sadržavati od-

govarajući artikl za svakog kupaca. Obećanja iz reklama moraju se ispuniti bez ograničenja. Reklamacije se moraju kompetentno, brzo i velikodušno rješavati.

Cijene se moraju odrediti što niže moguće u okviru kalkulacijskih mogućnosti. Treba ponuditi barem istu cijenu kao i konkurencija (pri istoj usluzi savjetovanja i servisa), ako ne i sniziti. Unatoč povoljnim cijenama ne smijemo iznevjeriti zahtjeve za kvalitetom naših kupaca.

Vežanje kupaca mora se osigurati savršenim usluživanjem i besprijekornim odvijanjem naloga, kao i programima za vežanja kupaca, koji su posebno prilagođeni skupinama kupaca. Svaki kupac treba biti i ostati stalni kupac, jer samo s njim možemo biti i dalje uspješni.



F. SERVIS I CIJENA/USLUGA

XXXL nastoji, da kupcu ponudi i savršeno ispunjiva tržišta uobičajene **usluge servisa** koje je kupac platio i želi.

Stalnim **poboljšanjima**, jednostavnim procesima, gospodarskim razmišljanjem i štedljivošću treba omogućiti optimalan omjer cijene i usluge.





Zadovoljstvo djelatnika, njihova **motivacija**, **oduševljenje** i **angažman** smatramo temeljnim preduvjetom za zajednički uspjeh. Zadatak je svih voditelja kao i samog djelatnika, da stvore i zadrže dobru radnu klimu.

Bez iznimke poštujemo **prava, posebnosti i želje** svih djelatnika, neovisno o starosti, spolu, podrijetlu, socijalnom stanju, boji kože, svjetonazoru, seksualnoj orijentaciji ili nacionalnošću. Nijednog djelatnika ne treba iz osobnih razloga drugačije tretirati od svih drugih. Očekivanja učinka od osoba sa smanjenim sposobnostima treba prilagoditi njima prihvatljivoj mjeri.

Ne diskriminiramo djelatnike, niti poznajemo nijednu vrstu ograničenja. Osiguravamo, da se ni na koji način ne preferiraju ili zapostavljaju djelatnici, koji pripadaju ili ne pripadaju organizaciji djelatnika i poslovne jedinice u kojima su birani ili nisu birani predstavnicima djelatnika.

Problemi unutar tvrtke, posebice razlike u mišljenju i nezadovoljstvo, rješavaju se samo u internim razgovorima.

Mora se izbjeći svako narušavanje i



G. DJELATNICI



ugrožavanje **sigurnosti i zdravlja** djelatnika. Radne uvjete i plaće treba tako odrediti, da budu poštene, pravedne i da odgovaraju propisima i gospodarskim mogućnostima tvrtke.

Plaća treba biti primjerena učinku, a dodatni učinak treba nagraditi.

Bez ikakve diskusije i ograničenja mora se osigurati pridržavanje zakonskih ili ugovornih **odredbi**, koje reguliraju prava djelatnika.

Radno vrijeme i radne uvjete treba prilagoditi sposobnostima i opravdanim željama djelatnika, ukoliko to zahtjevi tvrtke dopuštaju.

Voditelj poslovne jedinice i vodeći kadar moraju se truditi, da njeguju što **izravniji kontakt** prema svakom pojedinom odjelu i djelatniku. Princip „otvorenih vrata“ je obveza za sve voditelje. Djelatnike treba informirati i neposredno uključiti u sve važne odluke.

Svaki djelatnik mora imati mogućnost otvorenog i iskrenog izjašnjavanja svom nadređenom. **Primjedbe i želje**

se diskutiraju u otvorenom i iskrenom razgovoru punog poštenja. Pritom rješenje problema treba biti u prvom planu, a ne konflikt.

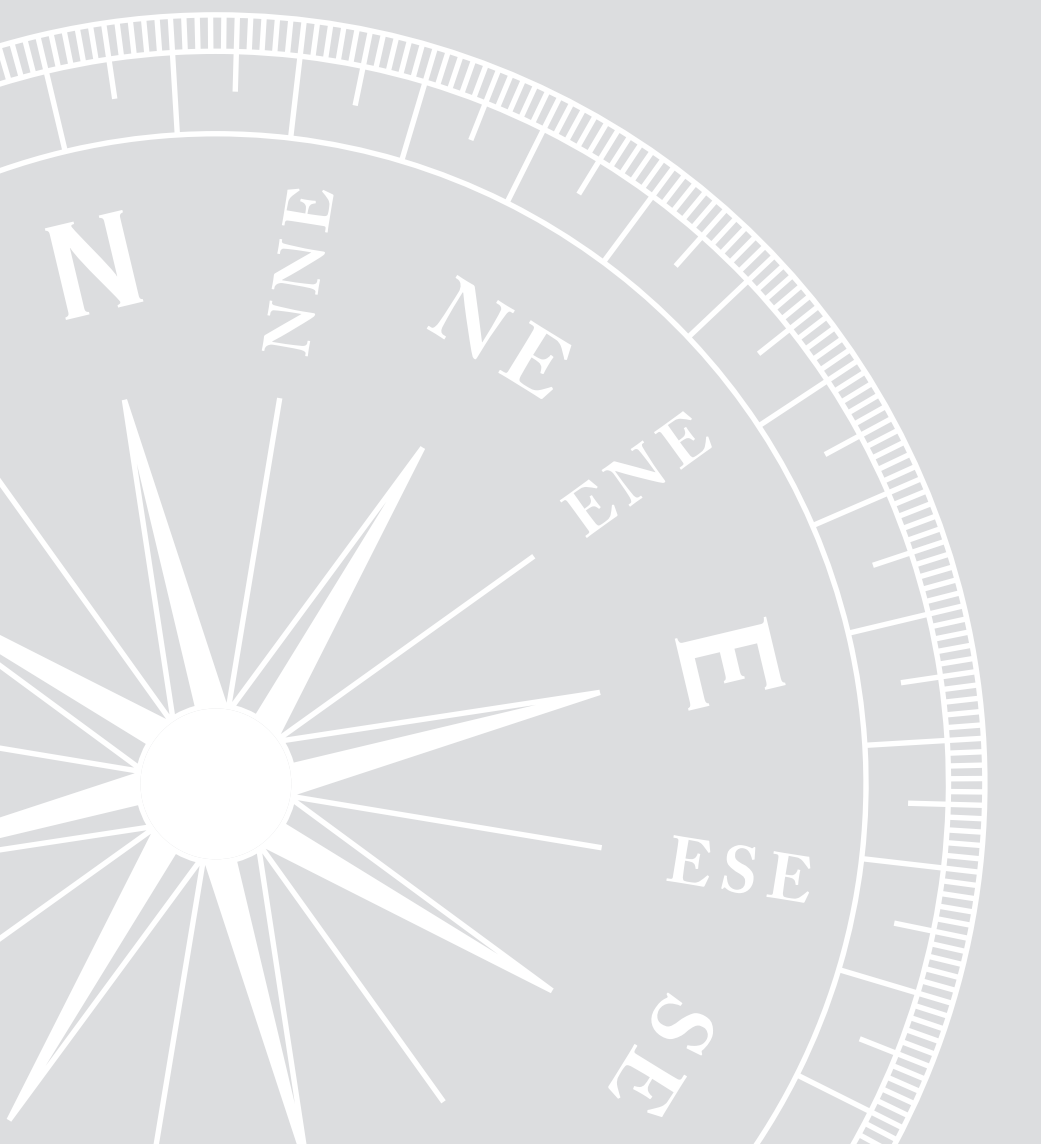
Djelatnici moraju uvijek imati mogućnost, da se na primjeren način mogu žaliti na svog nadređenog kod sljedećeg nadređenog višeg položaja. U tom slučaju mora se osigurati apsolutna diskrecija i **anonimnost** djelatnika. Djelatnicima se putem sandučića za žalbe ili posebno za to kreirane e-mail adrese (sa zaštitom anonimnosti) pruža mogućnost, da voditelju poslovne jedinice ili od njega imenovanoj kontakt osobi iznesu kritike, prijedloge za promjenu ili poboljšanje.

Ne smije se **zapostaviti nijednog djelatnika** zbog toga što je iznio kritiku ili prijedlog za poboljšanje. Kritika se mora iznijeti u primjerenom obliku, bez svađe i osobnih napada, u prikladnom trenutku i po mogućnosti u uskom krugu. Primjerice u povjerljivom razgovoru između djelatnika i nadređenog.

Od svih djelatnika i voditelja zahtjeva

se, da pozitivnim, motiviranim i konstruktivnim radom odgovaraju načelu „**sa suncem u srcu zajedno do uspjeha**“ i doprinesu stvaranju ugodne radne klime.

Djelatnicima u nevolji se odgovarajući okolnostima nudi **primjerena pomoć**, ukoliko je ona zastupljiva naspram drugih djelatnika.



Svaki djelatnik preuzima – u njegovom dotičnom zadatku – **odgovornost za određeni uspjeh rada i za zadovoljavanje kupaca**. Svaki djelatnik treba što više doprinijeti uspjehu tvrtke. XXXL usluga je cilj svih pripadnika tvrtke.

Svaki djelatnik je obvezan informirati se o pravilima sadržanim u ovom kodeksu ponašanja, te ih se točno pridržavati.

Odnos s kupcem treba biti ljubazan i pun poštenja. Svaki djelatnik doprinosi zadovoljstvu kupaca.

H. OBVEZE DJELATNIKA

Svi djelatnici trebaju u privatnom okruženju, u krugu poznanika i prijatelja, u obitelji, pri javnim prigodama ili gdje već, prikazati **pozitivnu sliku**, vrijednosti i usluge tvrtke i podržati ih **uzornim i pozitivnim ponašanjem**. Svi djelatnici svojim ponašanjem svakodnevno predstavljaju tvrtku i time grade njen ugled prema vani i unutra.

Sa svim **uređajima**, namještajem, predmetima, alatom i radnim sredstvima tvrtke mora se pažljivo



rukovati i čuvati od oštećenja.

Nijedan djelatnik ne smije si svojom djelatnošću, položajem u tvrtki ili naspram **poslovnih partnera** priskrbiti bilo kakve osobne koristi. Posebice se ne smiju prihvaćati osobne koristi od poslovnih partnera, osim simboličnih gesti. Striktno je zabranjeno primanje poklona, provizija, premija i koristi u nabavi i cijeni.

Bliski odnosi djelatnika ili njihove rodbine prema natjecateljima (pri-



mjerice radni odnos bliže rodbine kod natječaj) moraju se smjesta prijaviti dotičnom nadređenom.

Svaki djelatnik je obavezan **čuvati tajnost** svih informacija, podataka i dokumentacije, koje nisu namijenjene za javnost ili njihovo znanje nije od interesa za natječaj.

Predmeti i namještaj tvrtke, kao npr. vozila, alat, radni aparati (računala, mobiteli, alat za montažu itd.) i priključci na izvor energije (struja, plin, toplina) i mreže (telekomunikacija, internet) ne smiju se koristiti za privatne ili svrhe koje nisu u sklopu tvrtke. Osim ako imate izričito odobrenje nadređenog. Odobrenja te vrste su uvijek povezana s pravom opoziva ili ograničenjem. Ako se opozove ustupanje računala, pristupa internetu i e-mailu, djelatniku se daje tromjesečni rok za brisanje njegovih osobnih podataka.

XXXL koncern odobrava svojim djelatnicima postepene **popuste**. Ovisno o skupini artikala, funkciji i pripadnosti tvrtki. Nijedan popust ne smije prijeći

tu granicu. Prodavači su obvezni provjeriti točnost cijena za djelatnike.

I. VODITELJI



Biti voditelj znači preuzeti odgovornost za druge ljude! Svi voditelji se odabiru i obučavaju tako, da budu stručni i karakterno dorasli zadatku koji im je postavljen, kao i odgovornosti za djelatnike.

Od svih voditelja očekuje se, da svoje zadatke izvršavaju s velikom **sviješću o odgovornosti** i natprosječnim zalaganjem, da budu vjerni tvrtki, da se stalno razvijaju i dalje educiraju, te da budu dobar uzor i preuzmu socijalnu odgovornost prema djelatnicima.

Kod **novog popunjavanja** vodećih pozicija treba preferirati djelatnike (kod odgovarajuće kvalifikacije, učinka i zalaganja) naspram vanjskih kandidata.

Nijedan voditelj ne smije iskoristiti svoj položaj za **osobnu korist**.

Svaki voditelj na svom radnom području mora osigurati, da svi zapisi, statistike, izvještaji i ostale informacije odgovaraju **istini**, te da se u potpunosti unesu i ni u kojem slučaju manipuliraju.

Voditelji moraju pokazati posebno korektan **nastup** i **uljudnost** prema djelatnicima i kupcima. Moraju timski djelovati i biti spremni žrtvovati se za zajedničku stvar.

Voditelji svoju **radnu snagu** potpuno posvećuju tvrtci. Sporedna djelatnost izvan tih okvira dopuštena je samo uz odobrenje nadređenog.

Svi voditelji **odgovorni** su zato, da se djelatnika pažljivo **odabere** i postavi odgovarajući njegovim **sposobnostima**. Učinak djelatnika mora se ocijeniti nepristrano i s velikom brižljivošću. Treba osigurati **priznanje** učinka i pozitivnu kritiku.

Cilj dobrog vodstva nije samo **tjelesno**, nego i **psihičko održanje zdravlja** naših djelatnika. Time mislimo kao prvo na voditelja, koji treba biti uzor u prevenciji. Kao drugo, svakom djelatniku mora se pružiti mogućnost, da pored ispunjavanja visokih zahtjeva naše tvrtke ostane zdrav. Za to smo interno osmislili pojam KPOS, koji ne obuhvaća samo kretanje, prehranu i opuštanje, nego i psihu.

Voditelji su obvezni pridržavati se svih **odredbi radnog prava**, da djelatnicima ne uskrate prava koja imaju i zastupnika djelatnika ne sprječavaju u njihovoj djelatnosti.

Premije po učinku i bonusi voditeljima isplaćuju se samo, ako se temelje na trajnom a ne privremenom povećanju poslovnog rezultata.

Tvrtka omogućuje i potiče interne **moćnosti napredovanja**. Djelatnicima voljnim karijere nude se odgovarajuće mogućnosti školovanja.

J. ŠKOLOVANJE DJELATNIKA I NAUČNICI



Poslodavac se zalaže za **stalno doškovanje** na radnom mjestu. Svakom djelatniku će ponuditi potrebno školovanje za ispunjavanje njegovog zadatka. Tvrtka će djelatnike upoznati sa svim ponuđenim mogućnostima školovanja.

Tvrtka kao jedan od svojih glavnih za-

dataka vidi u **izobrazbi mladih ljudi** i njihovom privođenju zvanju, koje odgovara njihovoj sposobnosti. Cilj je, da na ca. 10 djelatnika imamo najmanje jednog naučnika. Zapošljavanje novih naučnika određuje ukupna potreba za djelatnicima, ali po mogućnost treba postići broj izučenih naučnika. Po završetku izobrazbe nastoji se što većem broju naučnika pružiti stalni radni odnos. Preduvjet je, da je naučnik približno postigao norme učinka, koje se orijentiraju po prosjeku.

K. GOSPODARSTVENOST I SVIJEŠT O TROŠKOVIMA

Poslodavac i djelatnici dnevno rade na tome, da postignu **optimalne gospodarske rezultate**. Dobit je bitna kako bi se osigurao opstanak tvrtke i njenih radnih mjesta.

Od svih voditelja i djelatnika traži se, da djeluju **štedljivo i orijentirano na troškove**. Kod svih izdataka, povišenja troškova i investicija treba stalno provjeravati njihovu korist, odnos cijene i usluge i njihov doprinos zadovoljstvu kupaca.

Svi djelatnici su svjesni, da se gospodarski rezultat ostvaruje iz zbira svih

pojedinačnih mjera, koje svi djelatnici postavljaju na svim odjelima. U tom pogledu svaki djelatnik snosi odgovornost za **efikasnost i gospodarstvenost** svog djelovanja.



L. POSLOVNI PARTNERI/ DOBAVLJAČI

Tvrtka nastoji, da prema svim poslovnim partnerima njeguje **pošten i korektan odnos** i osigura, da se svi ugovori kao i ostala pismena i usmena obećanja u potpunosti ispune. Mora se izbjeći svako stručno neobrazloženo preferiranje ili zapostavljanje ponuđača.

Svi voditelji i djelatnici **nabave** dnevno se trude, da nađu optimalnog dobavljača za kupca, asortiman i zahtjeve kvalitete i cijene.

Tvrtka očekuje od svojih **poslovnih partnera**, da ne koriste neozbiljna i protuzakonita sredstva, kako bi dobili naloge tvrtke. Svi poslovni partneri moraju se ugovorom obvezati, da djelatnicima neće ponuditi koristi, provizije, pozivnice, poklone, snižene ili preferirane isporuke ili ostale koristi, koje se ne bi i svakom drugom na isti način pružile. Ti dogovori moraju se osigurati s osjetljivim ugovornim kaznama. Nijedan dobavljač ne smije biti izuzet od obveze, da zaključi takve dogovore s tvrtkom.



U slučajevima u kojima je **naš kupac** tvrtka, organizacija ili državna ustanova, predstojeća **pravila vrijede i za nas**. Osobama koje su odgovorne za dodjeljivanje naloga ne smijemo ni na koji način izravno ili neizravno davati ili osigurati koristi, kako bi potakli zaključenje posla.

Kod odabira proizvođača moraju se izuzeti oni koji ne mogu jasno dokazati, da se njihovi proizvodi proizvode uz **pridržavanje ljudskih prava i isključenje dječjeg i prisilnog rada, kao i radnih uvjeta štetnih za okoliš i zdravlje.**

M. ZAKONI, DRŽAVNE USTANOVE I DAVANJA

Za sve djelatnike, posebice voditelje odjela i poslovnih jedinica podrazumijeva se striktno pridržavanje **zakona i službenih propisa**. Ne smije se čak ni pomisliti na kršenje zakona i propisa.

Pritom posebnu pažnju treba posvetiti sljedećim područjima: svi propisi, koji služe **sigurnosti i zdravlju** djelatnika

na radnom mjestu, odnosno kupaca u njima dostupnim prostorijama, nadalje **kartelno pravo, građevinsko pravo, pravo davanja, radno pravo, zaštita potrošača, podataka, okoliša** itd.

Zabranjena je svaka vrsta **manipulacije**, zlouporabe načina izrade kao i svako prikrivanje.



N. DUGOTRAJNOST

Tvrtka očekuje i podržava **ekološki osviješteno djelovanje** na svim područjima. Time se prije svega misli na štedljivo postupanje s neobnovljivom energijom (struja, gorivo, sredstvo za grijanje) i **preferiranje obnovljive energije**. Svi djelatnici su svjesni koliko je važna zaštita okoliša za našu i sljedeće generacije. Mora se strogo pridržavati zakona i propisa, koji služe zaštiti okoliša.



O. PRAVNE POSLJEDICE



Ovaj XXXL kodeks ponašanja obvezan je za sve voditelje i djelatnike.

Kršenja se moraju provjeriti po načelu potpune transparentnosti i spriječiti obveznim propisima službe dotične nadređene vodeće razine. Osobe koje se svjesno neprimjerno ponašaju, treba pismeno upozoriti.

Ovisno o stupnju krivnje i težine pojedinačnog slučaja, **sankcije** za posljedicu

osim upozorenja mogu imati i posebne ugovorne obveze, dogovor ugovorne kazne, premještaj ili u krajnjem slučaju otkaz radnog odnosa.

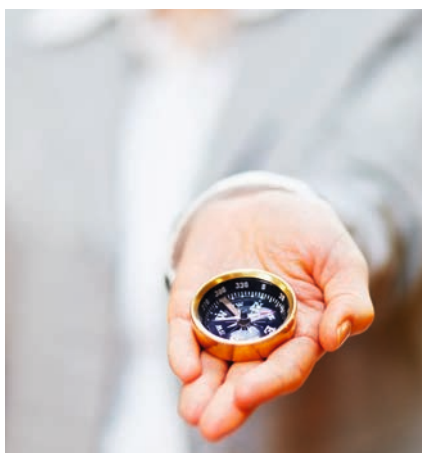
Menadžment na svim vodećim razinama obvezan je svim podređenim razinama i djelatnicima prenijeti, školovati i provjeriti **vrjednosti i načela XXXL kodeksa ponašanja**, te ih se sam pridržavati.

P. INFORMACIJA, KONTROLA I VALJANOST



Na svim vodećim razinama u svim XXXL poslovnim jedinicama treba odrediti odgovornog člana posloводства za pridržavanje XXXL kodeksa ponašanja i **organiziranje informiranja i kontrole**:

- » Stalno **objavljivanje** XXXL kodeksa ponašanja na intranetu tako, da svaki djelatnik ima pristup.
- » Organiziranje **službe**, kojoj se mogu poslati **pitanja** djelatnika i voditelja. Toj službi mogu se poslati napomene na moguće neprimjerno ponašanje, koje odstupaju od ovog kodeksa ponašanja.
- » Organiziranje **kontrolnog gremijuma**, koji se sastoji od 3 člana. Mora se osigurati vlastita kvalifikacija i apsolutni integritet tih osoba.



XXXL kodeks ponašanja vrijedi zauvijek i može se izmijeniti samo zajedničkim donošenjem odluke vlasnika i posloводства. Svaka izmjena mora se dovoljno iskomunicirati i odgovarati postavljanju ciljeva i pozitivnim vrijednostima, koje se temelje na ovom XXXL kodeksu ponašanja.

Informacije i upiti: **kodeksponasanja_hr@xxlgroup.com**

SA **SUNCEM** U ♥ ZAJEDNO DO **USPJEHA!**



XXXL