

XXXL
**KODEX
CHOVÁNÍ**



SE **SLUNCEM** V ♥ SPOLEČNĚ K **ÚSPĚCHU!**



PŘEDMLUVA

Základní kámen společnosti XXXLutz byl položen dne 31. října 1945 zakladatelkou společnosti Gertrude Lutz, jejíž vizí bylo uspokojit své zákazníky oslovující a **dobře zvolenou nabídkou kvalitního zboží**.

Od této doby se XXXLutz rozšířil **do 8 zemí s více než 200 provozovnami** a stal se tak velkým řetězcem obchodních domů s nábytkem. XXXLutz je pro všechny zákazníky ve všech lokalitách špičkovým obchodním domem. Díky pečlivému výběru a extrémně výhodným cenám se stává **nakupování jedinečným zážitkem**. Je nám ctí být pro zákazníky první zastávkou při zařizování jejich domovů a umožnit jim jasné a dobré rozhodování.

Více než **20.000 pracovních míst** dosvědčuje, že je XXXLutz důležitým evropským zaměstnavatelem. Dynamické řízení provozu a **nepřetržitý růst** vytváří každý rok další zajímavé pracovní pozice pro ženy i muže, na částečný i plný úvazek, pro mladé i starší, stejně tak pro dorůstající učně. Skupina XXXL si je své zodpovědnosti za své zaměstnance vědoma.

A přeci to ještě není všechno. Jako velká a úspěšná společnost se podílíme na rozmanitých **sociálních a ekologických aktivitách**. Každý rok věnujeme miliónové částky na sociální účely, lidem, trpícím nouzí nebo potřebující pomoc, jako i dobročinným organizacím mnoha zemí světa.

Tímto **kodexem chování přibližujeme** našim zaměstnancům, vedoucím pracovníkům i managementu **pravidla**, která zavazují každého z nás, a to na všech pracovních úrovních. Pravidla, v jejichž rámci se hraje **fairplay, dle platných zákonů a se sociální zodpovědností**. Nabízíme všem zaměstnancům a našim obchodním partnerům žít tento kodex společně a budovat tak pozitivní obraz naší společnosti.

Majitelé a vedení společnosti XXXL

SE **SLUNCEM** V ♥ SPOLEČNĚ K **ÚSPĚCHU!**



OBSAH

Předmluva	03
A. Předmět podnikání	06
B. Cíle firmy	07
C. Uvedení na trh a značky	08
D. Zásady chování	09
E. Zákazníci	10
F. Služby a cena/výkon	11
G. Zaměstnanci/kyně	12
H. Povinnosti zaměstnanců	14
I. Vedoucí zaměstnanci	16
J. Školení zaměstnanců a učňů	17
K. Zvažování nákladů	18
L. Obchodní partneři/dodavatelé	19
M. Zákony, úřady a odvody	20
N. Udržitelnost	21
O. Právní následky	22
P. Informace, kontrola a platnost	23

A. PŘEDMĚT PODNIKÁNÍ

Podnikatelská skupina XXXL, management a zaměstnanci se budou orientovat podle zásad tohoto **XXXL etického kodexu**.

Zásada „**Se sluncem v srdci společně k úspěchu**“ vyjadřuje, že cílem veškerého společného jednání je pozitivní a příkladné chování k dosažení společného hospodářského úspěchu.

Společnosti skupiny XXXL si stanovily za úkol poskytnout co nejvíce lidem ve spádové oblasti **optimální výběr** nábytku a bytových doplňků za **co nejlepší ceny** včetně **smysluplného poskytování služeb**.

Zákazník a splnění jeho přání je **středem pozornosti** veškerého našeho jednání.



B. CÍLE FIRMY

Nejdůležitější **cíle firmy** jsou:

- » zajištění dlouhodobé existence firmy
- » zajištění stávajících a vytvoření nových pracovních míst
- » docílení optimálních hospodářských výsledků
- » perfektní obsluha všech zákazníků a dlouhodobé udržení si zákazníka
- » věrné splnění všech vydaných slibů v reklamě nebo poradenství
- » vedoucí postavení na trhu na co nejvíce místech



C. UVEDENÍ NA TRH A ZNAČKY

Všichni zaměstnanci společnosti a také firmy, které s námi spolupracují, jsou vyzýváni, aby vytvářeli **pozitivní vzhled společnosti** a jejích obchodních značek v očích veřejnosti, a aby udělali vše pro získání důvěry obchodních partnerů, zaměstnanců, zákazníků, veřejných institucí a médií.

Každá ze značek **skupiny XXXL** oslovuje svým sortimentem a svými servisními službami určitou cílovou skupinu. Tento **XXXL kodex chování** je platný stejnou měrou pro všechny značky skupiny XXXL.



D. ZÁSADY CHOVÁNÍ



Firmy podnikatelské skupiny XXXL usilují o **špičkové výkony**. Vedoucí i řadoví zaměstnanci mají ambice přinášet v rámci svých možností více než pouze průměrné výkony pro firmu a její zákazníky.

Ve všech oblastech se neustále pracuje na zlepšení. Každý pokrok dneška je nutné zítra dále prohlubovat.

Všechny osoby, které v jakékoli pozici pracují pro XXXL, budou své chování přizpůsobovat **následujícím podmínkám**, které vyplývají zejména ze:

- » stávajících platných zákonů a předpisů
- » ustanovení tohoto etického kodexu
- » zásad otevřenosti, upřímnosti a poctivosti
- » vědomí vlastní odpovědnosti za převzatý úkol, firmu, její zákazníky a zaměstnance, obchodní partnery, společnost a životní prostředí
- » dodržování slibů, uvnitř firmy i mimo ni



E. ZÁKAZNÍCI

Zákazník je **středem** pozornosti veškerého našeho myšlení a jednání. Vůči zákazníkovi musí platit absolutní poctivost, čestnost, korektnost a dodržování slibů.

Nabídka produktů musí pro každého zákazníka obsahovat vhodný výrobek. Reklamní sliby se musí bez omezení dodržovat. Reklama je nutné vyřizovat kompetentně, rychle a velkoryse.

Ceny je třeba utvářet v rámci kalkulatelných možností co nejnižší, jak je to možné. Ceny je nutné porovnat s konkurencí a za předpokladu poskytnutí stejné služby a poradenství doladit, ne však nabízet zboží pod cenou. Přes výhodné ceny nesmíme zklamat nárok našich zákazníků na kvalitu.

Získávání zákazníků je třeba zajistit perfektní obsluhou a bezproblémovým vyřízením objednávky, dále i pomocí programů pro získání zákazníků, které jsou speciálně cíleny na skupiny zákazníků. Každý zákazník by se měl stát a zůstat stálým zákazníkem, protože pouze díky němu můžeme být i nadále úspěšní.



F. SLUŽBY A CENY/VÝKON

XXXL se snaží nabízet zákazníkům dostupné **služby**, které odpovídají jejich běžným přáním, a tato přání řádně plnit.

Díky neustálému **zlepšování**, snadnému průběhu, hospodárnému myšlení a úspornosti by měl být umožněn optimální poměr mezi cenou a výkonem.





Spokojenost zaměstnanců, jejich motivace, nadšení a angažovanost jsou základním předpokladem pro společný úspěch. Zajištění a zachování dobrého pracovního klimatu je úkolem všech vedoucích i řadových zaměstnanců.

Respektujeme bez výjimky práva, **povahové rysy a přání** všech zaměstnanců nezávisle na jejich věku, pohlaví, původu, sociálním postavení, barvy pleti, náhledu na svět, sexuální identitě, náboženství nebo národnosti. Se žádným zaměstnancem se nesmí z osobních důvodů jednat jinak než s ostatními. Očekávání výkonu vůči lidem s tělesným postižením je nutné přizpůsobit měřítku, jež jim bude únosné.

Nediskriminujeme žádné zaměstnance, jakékoli vyčleňování je nám cizí. Zaručujeme, že zaměstnanci, kteří přísluší k zaměstnaneckým organizacím či nikoliv, a organizace, do nichž byli zvoleni jako zástupci zaměstnanců či nikoliv, nejsou upřednostňováni nebo zvýhodňováni či naopak.



G. ZAMĚSTNANCI/ZAMĚSTNANKYNĚ



Interní záležitosti týkající se firmy, obzvlášť odlišnosti v názorech, nespokojenost a problémy se řeší pouze v interních pohovorech.

Je nutné zabránit jakékoli újmě a ohrožení **bezpečnosti a zdraví** zaměstnanců. Pracovní podmínky a mzdy je třeba sestavit tak, aby byly spravedlivé, oprávněné a odpovídaly předpisům a finančním možnostem firmy.

Odměna za práci musí být spravedlivým ohodnocením daného výkonu a musí honorovat vyšší výkon.

Dodržování veškerých zákonných nebo smluvních **ustanovení**, které upravují práva zaměstnance, je nutné zajistit bez jakýchkoli diskuzí a omezení.

Pracovní doba a pracovní podmínky je třeba přizpůsobit, pokud to provozní požadavky připouští, schopnostem a oprávněným přáním zaměstnanců.

Vedení obchodu a vedoucí zaměstnanci se snaží neustále udržovat **přímý**

kontakt s jednotlivými odděleními a každým zaměstnancem. Princip „otevřených dveří“ je pro všechny vedoucí zaměstnance povinností. Zaměstnance je nutné bezprostředně zasvětit a informovat o důležitých rozhodnutích.

Každý zaměstnanec musí mít možnost si otevřeně a upřímně promluvit se svým nadřízeným. O **stížnostech a přáních** se hovoří v otevřeném, upřímném a uctivém rozhovoru. Řešení problému, nikoliv však konflikt, musí být přítom v popředí zájmu.

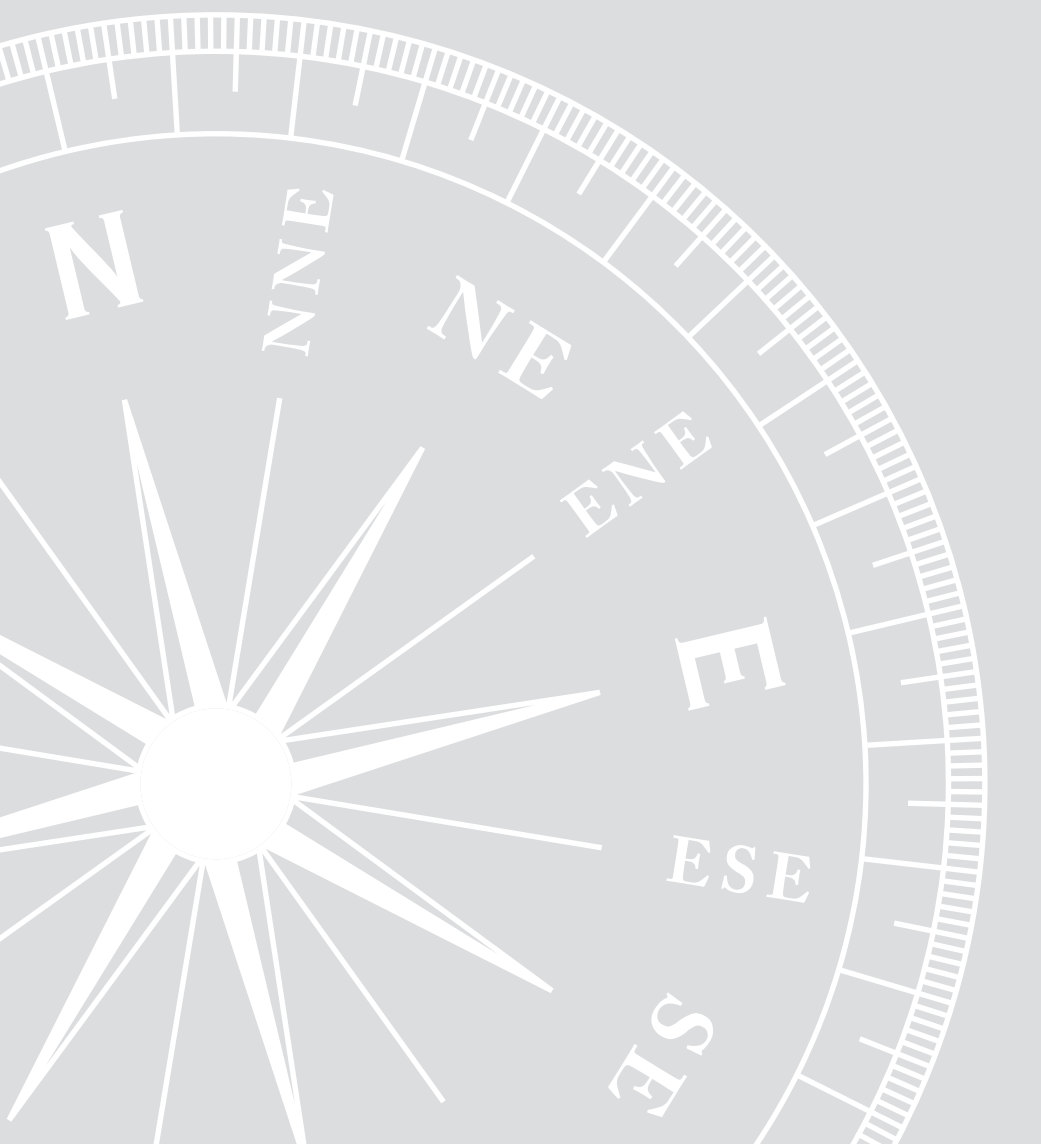
Zaměstnanci musí mít neustále možnost si přiměřeným způsobem stěžovat na svého nadřízeného u nejbližšího dalšího nadřízeného. V takovém případě je nutné zaručit na přání zaměstnance absolutní **diskrétnost a anonymitu**. Zaměstnanci budou mít možnost na základě zřízených schránek na stížnosti, prostřednictvím jmenovaných kontaktních osob nebo vlastních k tomu založených e-mailových adres (ochrana anonymity) sdělovat kritiku, návrhy na

změny a zlepšení vedení obchodu aj.

Žádný zaměstnanec nesmí být **znevýhodňován** proto, že vyjádřil zlepšovací návrhy nebo kritiku. Kritiku je třeba přednést v přiměřené formě bez hádek a osobních útoků ve vhodnou dobu a pokud možno v malém kruhu např. v důvěrném rozhovoru mezi zaměstnancem a nadřízeným.

Všichni vedoucí i řadoví zaměstnanci jsou vyzýváni, aby pozitivní, motivující a konstruktivní prací naplňovali zásadu „Se sluncem v srdci společně k úspěchu“ a přispívali k utváření dobré atmosféry ve firmě.

Zaměstnancům bude v nouzi nabídnuta přiměřená pomoc odpovídající okolnostem, pokud bude vůči ostatním zaměstnancům obhajitelná.



Každý zaměstnanec přebírá – v každém svém úkolu – **odpovědnost za určitý pracovní úspěch a za spokojenost zákazníků.** Každý zaměstnanec by měl přispívat co nejlépe k úspěchu firmy. XXXL výkon je cílem všech příslušníků firmy.

Každý zaměstnanec je povinen se informovat o tomto etickém kodexu, který obsahuje pravidla, jež je třeba přesně dodržovat.

H. POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ

Kontakt se zákazníky musí být přátelský, úslužný a uctivý. Každý zaměstnanec přispívá svým dílem ke spokojenosti zákazníků.

Všichni zaměstnanci by měli kdekoli **šířit pozitivní obrázek**, hodnoty a výkony firmy, a to také v soukromí, v okruhu přátel a známých, v rodině, při veřejných příležitostech a podporovat ho **příkladným pozitivním chováním**. Všichni zaměstnanci reprezentují svým chováním denně firmu a tvoří tak její věhlas uvnitř i na veřejnosti.



partnerů. Přijímání dárků, provizí, premií, pořizovacích a cenových výhod je absolutně nepřípustné.

Blízké vztahy zaměstnanců nebo jejich blízkých příbuzných ke konkurenci (např. pracovní poměr jednoho blízkého příbuzného u konkurence) je nutné neprodleně oznámit příslušnému nadřízenému.

Každý zaměstnanec je povinen **udržovat** veškeré informace, údaje a podklady, které nejsou určeny pro veřejnost nebo ty, o něž by projevila zájem konkurence, **v tajnosti**.

Se všemi **firemními zařízeními** a přístroji, předměty, nářadím a pracovními pomůckami je nutné zacházet svědomitě a chránit je před poškozováním.

Žádný zaměstnanec si nesmí svou činností, pozicí ve firmě nebo vůči **obchodním partnerům** obstarávat jakékoli osobní výhody; zejména nesmí přijímat, s výjimkou symbolických gest, peněžní dary od obchodních

Předměty a zařízení firmy např. vozidla, nářadí, pracovní přístroje (PC, mobilní telefony, nářadí k montáži atd.), přípojky ke zdrojům energie (proud, plyn, teplo) a sítě (telekomunikace, internet) nesmí být využívány pro soukromé nebo externí účely, bude-li tomu tak, je k tomu nutné výslovné povolení nadřízeného. Takové povolení musí být vždy spojeno s výhradním právem zrušení nebo omezení ze strany XXXL.

Bude-li přenechání PC zařízení, přístupu k mailu nebo internetu zrušeno, bude zaměstnanci poskytnuta tříměsíční lhůta ke včasnému smazání jeho osobních dat.

Podnikatelská skupina XXXL poskytuje svým zaměstnancům slevy, které jsou odstupňované zejména podle pracovního poměru k tomu kterému členu skupiny XXXL a podle skupin výrobků. Žádná sleva nesmí přesáhnout takto stanovený rámec. Zaměstnanci prodeje jsou povinni přesně kontrolovat oprávněnost zaměstnaneckých slev.

I. VEDOUcí ZAMĚSTNANCI



Vést znamená převzít odpovědnost za jiné lidi! Všichni vedoucí zaměstnanci se vybírají a školí tak, aby odborně a charakterově dostáli jim zadanému úkolu a odpovědnosti za zaměstnance.

Od vedoucích zaměstnanců se očekává, že budou svůj úkol plnit s velkým **vědomím odpovědnosti** a nadprůměrným nasazením, budou loajální vůči firmě, neustále se budou vzdělávat a rozvíjet, budou pro všechny dobrým příkladem a převzmou sociální odpovědnost vůči zaměstnancům.

Vedoucí zaměstnanci musí denně **vystupovat** obzvláště korektně s mimořádnou **zdvořilostí** při kontaktu se zaměstnanci a zákazníky. Musí být schopni pracovat v týmu a být připraveni přinášet oběti za společnou věc.

Každý vedoucí zaměstnanec je **odpovědný** za to, že zaměstnanci budou správně **vybrání** a jejich **schopnosti** náležitě využity. Pracovní výkon zaměstnanců je třeba posuzovat bez předpokladů a s maximální pečlivostí. Je třeba zajistit **uznání** výkonu a pozitivní kritiku.

Vedoucí zaměstnanci jsou povinni přesně dodržovat veškeré **pracovně právní předpisy**, zaměstnancům nezamlčet stávající práva a jejich zvolenému zástupci nebránit v jeho činnosti.

Prémie za výkon a bonusy se vedoucím zaměstnancům vyplácí pouze za předpokladu, že jsou tyto výkony založeny na trvalém a nikoli jen dočasném zlepšení výsledku.

Firma umožňuje a požaduje interní **možnosti postupu**. Zaměstnancům usilujícím o kariéru jsou nabízeny odpovídající možnosti školení. Při **novém obsazování** vedoucích pozic by se měli zaměstnanci (při odpovídajících schopnostech, výkonu a nasazení) upřednostňovat před uchazeči zvenčí.

Žádný vedoucí zaměstnanec nesmí **svou pozici využívat k získávání osobních výhod**.

Každý vedoucí zaměstnanec musí ve svém okruhu působnosti zajistit, aby veškeré záznamy, statistiky, zprávy a ostatní informace **odpovídaly skutečnosti**, byly zaevidovány a žádným způsobem nebyly zmanipulovány.

Vedoucí zaměstnanci plně věnují své **pracovní nasazení** firmě. Vedlejší výdělečná činnost shodná s předmětem činnosti zaměstnavatele je přípustná pouze s písemným souhlasem statutárního orgánu společnosti.

Cílem dobré vedoucí práce není jen **fyzické**, ale i **psychické zachování zdraví** našich zaměstnanců. K tomu se především počítá být jako vedoucí v prevenci vzorem. Dále je nutné každému zaměstnanci dát možnost, mimo plnění vysokých požadavků naší firmy, aby zůstali zdraví. Interně jsme to nazvali pojmem PSRD, který zahrnuje jak pohyb, stravování, relaxaci tak i duši.

J. ŠKOLENÍ ZAMĚSTNANCŮ A UČŇŮ



Zaměstnavatel se hlásí k **permanentnímu dalšímu vzdělávání** na pracovišti. Nabízí každému zaměstnanci školení, která jsou nutná k plnění jeho úkolů. Všichni zaměstnanci jsou obeznámeni s možnostmi školení, která jim firma nabízí.

Firma vidí jeden ze svých nejdůležitějších úkolů ve **školení mladých lidí** a přibližuje je tak k profesi odpovídající jejich schopnostem. Cílem je snaha o to, aby asi na 10 zaměstnanců připadl alespoň jeden učeň. Přijímání nových učňů se určuje podle celkové potřeby personálu, přičemž počet učňů přijatých na praxi by měl být alespoň takový, aby byl zajištěn dostatečný počet kvalitních uchazečů o práci u XXXL. Po ukončení vzdělání se usiluje o to, aby co nejvíce učňů vstoupilo u XXXL do pracovního poměru, a to za předpokladu, že se tito učni během své praxe osvědčili.

K. ZVAŽOVÁNÍ NÁKLADŮ

Zaměstnavatel a zaměstnanci denně pracují na tom, aby docílili **optimálních hospodářských výsledků**. Zisky jsou nutné, aby zajistily existenci firmy a její pracovní místa.

Všichni vedoucí i řadoví zaměstnanci jsou vedeni k tomu, aby si počínali **úsporně a orientovali se na náklady**. Veškeré výdaje, navyšování nákladů a investice je nutné neustále kontrolovat se zřetelem na jejich využití, poměr ceny a výkonu a jejich přínos ke spokojenosti zákazníků.

Všichni zaměstnanci jsou si vědomi toho, že hospodářský výsledek každé z firem závisí na jednotlivých opatřeních, která realizují jednotliví zaměstnanci ve všech odděleních. Tím každý zaměstnanec nese odpovědnost za **efektivitu a hospodárnost** svého jednání.



L. OBCHODNÍ PARTNEŘI/ DODAVATELÉ

Firma se snaží udržovat se všemi obchodními partnery **férový a korektní vztah** a zajistit, aby byly řádně plněny smlouvy a jiné dohody, a to i ty ústní. Je nutné zabránit jakémukoli věcně neodůvodněnému upřednostňování nebo zvýhodňování dodavatelů.

Všichni vedoucí i řadoví zaměstnanci pracující v **nákupu** a zásobování denně usilují o to, aby vyhledali optimální dodavatele a tím plnili požadavky na kvalitní sortiment za dobrou cenu pro zákazníky.

Firma očekává od svých **obchodních partnerů**, že nevyužijí žádných neseriózních nebo nezákonných prostředků pro získání zakázek. Všichni obchodní partneři jsou smluvně povinni neposkytovat zaměstnancům žádné peněžní dary, provize, pozvánky, dary, zlevněné nebo zvýhodněné dodávky nebo jiné výhody, které by nikomu jinému stejným způsobem neposkytli. Tyto dohody je nutné zajistit citelnými smluvními pokutami. Žádný dodavatel nesmí mít výjimku od povinnosti uzavřít takové dohody s firmou.



V případech, v nichž je **naš zákazník** firma, organizace nebo úřad, **platí předchozí pravidla také pro nás**. Osobám zodpovědným za udělování zakázek nesmějí být žádným způsobem, přímo nebo nepřímo, kladeny nebo poskytovány výhledově výhody, aby prosazovaly uzavření obchodů.

Při výběru výrobců je nutné vyloučit takové výrobce, kteří nemohou jednoznačně prokázat, že jejich výroba probíhá v souladu s **dodržováním lidských práv, předpisů na ochranu zdraví a přírody jakož i zákazu dětské a otrocké práce**.

M. ZÁKONY, ÚŘADY A ODVODY

Pro všechny zaměstnance, obzvlášť pro vedoucí zaměstnance a vedení společnosti je samozřejmostí, že jsou striktně **dodržovány všechny zákony, právní předpisy** a úřední či soudní rozhodnutí. Nikdy se nesmí ani pomyslet na to, že by se porušovaly zákony nebo předpisy.

Zvláštní pozornost by měla být věnována následujícím oblastem: všechny předpisy, které slouží **k bezpečnosti a zdraví** zaměstnanců na pracovišti popř. zákazníků a jim přístupných prostor, dále pak **kartelové právo, stavební právo, právo sociálního zabezpečení, pracovní právo, ochrana spotřebitele, ochrana osobních údajů a životního prostředí** atd.

Je nutné **upustit** od jakékoli **manipulace**, zneužívání, či zatajování.



N. UDRŽITELNOST

Firma očekává a podporuje jednání **s ohledem na životní prostředí** ve všech oblastech. Tímse myslí především úsporné zacházení s neobnovitelnou energií (el. proud, pohonné hmoty, paliva) a **upřednostňování obnovitelné energie**. Všichni zaměstnanci si uvědomují, jak je důležitá ochrana životního prostředí pro naši a budoucí generace. Je třeba přísně dodržovat zákony a předpisy sloužící k ochraně životního prostředí.



O. PRÁVNÍ NÁSLEDKY



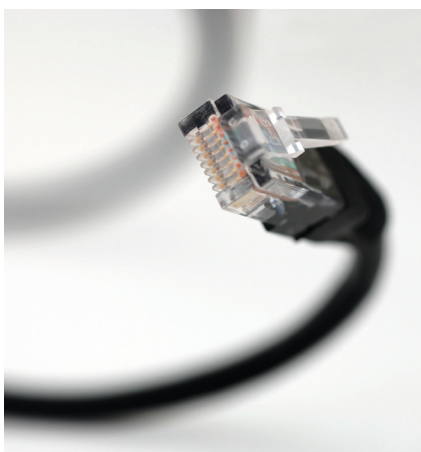
Tento XXXL etický kodex je závazný pro všechny vedoucí i řadové zaměstnance. Dodržování zásad tohoto kodexu je nutné kontrolovat podle principu úplné transparentnosti a je nutné zajistit, aby závazné pokyny podřízeným zaměstnancům byly v souladu s těmito zásadami. Osoby, které se dopustily jednání

v rozporu s tímto kodexem, je nutné písemně upozornit.

Porušování tohoto kodexu s sebou dle míry provinění může nést **pracovněprávní následky**, jako je například písemná výtka či v nejzávažším případě rozvázání pracovního poměru a v případě vzniku škody i povinnost zaměstnance tuto škodu zaměstnavateli nahradit.

Management je ve všech rovinách vedení povinen zprostředkovat **hodnoty a zásady XXXL** etického kodexu všem vedoucím i řadovým zaměstnancům, tyto vzdělávat a kontrolovat. Je rovněž povinen se těmito zásadami sám striktně řídit.

P. INFORMACE, KONTROLA A PLATNOST



V nejvyšší rovině vedení všech XXXL firem je nutné učinit odpovědným jednoho člena vedení společnosti pro dodržování XXXL etického kodexu a pro zřízení **kontrolních orgánů a informačních opatření:**

- » stálé interní zveřejnění XXXL etického kodexu na intranetu způsobem, který každému zaměstnanci umožní, aby si ho přečetl;
- » zřízení místa, kam/kde/komu budou moci být směřovány dotazy řadových i vedoucích zaměstnanců, na toto místo budou moci být směřovány i upozornění na možné chybné chování, které je v rozporu s tímto etickým kodexem;
- » zřízení kontrolního grémia, které se bude skládat ze tří osob. Je nutné zajistit způsobilost a absolutní integritu těchto osob.

Majitelé koncernu XXXL si každoročně anonymně nechávají vypracovat audit nezávislou společností o dodržování XXXL etického kodexu jednotlivých firem koncernu, managementu i samotných obchodních míst (filiálek).



XXXL etický kodex mohou měnit a doplňovat pouze společníci a vedení společnosti. Každá změna musí odpovídat základním pozitivním hodnotám a vytyčeným cílům dle tohoto XXXL etického kodexu a být dostatečně projednána.

Informace a dotazy zasílejte na: **etickykodex_cz@xxxlgroun.com**

SE **SLUNCEM** V ♥ SPOLEČNĚ K **ÚSPĚCHU!**



XXXLutz