

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK IC GREEN ENERGY SP. Z O.O. SP.K.

Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k., zwanej dalej także zamiennie „Spółką”, określa zasady i normy realizacji produkcji i świadczenia usług przez Spółkę na rzecz jej Klientów. Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk w dalszej treści będzie określany zamiennie także jako „Kodeks”.

1. Zasady ogólne.

1. Niniejszy Kodeks stanowi kodeks dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku z późniejszymi zmianami o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, dotyczący zakresu zasad postępowania przy sprzedaży klientom Spółki usług i towarów.
2. Obowiązek podania do wiadomości Klientom postanowień Kodeksu wynika z art. 12 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku z późniejszymi zmianami o prawa konsumenta.
3. Postanowienia tego kodeksu są stosowane przez Spółkę oraz wszystkie firmy współpracujące z Spółką przy realizacji zamówień dla Klientów Spółki.

2. Cele Kodeksu

1. Celem Kodeksu jest przedstawienie regulacji mającej na celu realizowanie przez IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. najwyższych standardów przy sprzedaży urządzeń i usług dotyczących odnawialnych źródeł energii. Podstawowe zagadnienia związane z odnawialnymi źródłami energii reguluje ustawa z dnia 20 lutego 2015 roku z późniejszymi zmianami o odnawialnych źródłach energii
2. Kodeks zawiera istotne elementy opisujące profesjonalne praktyki dotyczące sprzedaży i montażu urządzeń i usług dotyczących odnawialnych źródeł energii w ramach w ramach współpracy z klientami, inwestorami, użytkownikami oraz innymi partnerami.
3. Stosowanie przez IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. postanowień kodeksu stanowi dobrowolną formę poddania się przez Spółkę wymogom merytorycznym i etycznym prowadzącym do spełnienia oczekiwanego przez Klienta Spółki standardu sprzedaży usług oraz urządzeń.

3. Zasady działania Spółki w otoczeniu gospodarczym

W celu realizacji zadań określonych postanowieniami Kodeksu Spółka:

1. używa w swojej działalności wyłącznie nowoczesnej technologii wiodących producentów rynkowych,
2. realizuje swoje zadania poprzez kadre wysoko wyspecjalizowanych pracowników i współpracowników,
3. utylizuje pozostałości po pracach instalacyjnych zgodnie z przepisami,
4. udziela wsparcia Klientom w zakresie instytucjonalnego wsparcia finansowego oferowanych przez samorząd lub rząd,
5. przestrzega praw autorskich oraz zasad związanych z ochroną danych osobowych.

4. Reklama

1. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. nie będzie zamieszczać w reklamach swoich produktów żadnych treści mogących wprowadzić odbiorców w błąd zarówno co do właściwości sprzedawanych towarów jak i jakości świadczonych usług. Reklama wyrobów i usług będzie miała na celu wyłącznie promowanie produktu i Spółki
2. Spółka nie będzie stosować reklamy agresywnej lub odnoszącej się do produktów innych podmiotów gospodarczych.

5. Zawieranie umów z klientami

1. Pracownicy i IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. będą każdorazowo udzielać wyczerpujących informacji zarówno co do właściwości produktu i usług jak i co do warunków wykonania umowy i ustalania ceny za sprzedawane wyroby i usługi.
2. Pracownicy Spółki zobowiązani są także do zachowania należytej staranności przy kontaktach z Klientami, zarówno w lokalach Spółki jak i w innych miejscach, w których świadczone są usługi Spółki.
3. Przy zawieraniu umów IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązana jest dbać zarówno o interesy Spółki, jak i dbać o uzasadnione interesy Klienta.
4. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. realizuje sprzedaż na podstawie celów i potrzeb ustalonych z Klientem na podstawie rzetelnych informacji uzyskanych od tego Klienta lub samodzielnie.
5. Oferta dla Klienta jest przygotowywana i realizowana w oparciu o wiedzę merytoryczną, doświadczenie zawodowe oraz warunki techniczne określone przez dostawcę urządzeń a także przy uwzględnieniu zasady uczciwej konkurencji w zakresie informacji i reklamy, wyceny i zakresu usług, prowadzenia biznesu.
6. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. informuje o cenie brutto oraz całkowitej cenie oraz warunkach dostawy (cena oraz termin). Informacja ta w całości jest podawana najpóźniej przed momentem złożenia zamówienia.

7. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. nie wprowadza Klientów w błąd poprzez podawanie informacji niezgodnych ze stanem faktycznym.
8. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. przeciwdziała praktykom korupcyjnym oraz konfliktom interesów przy realizacji umów na rzecz Klientów.
9. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. informuje Klienta o dostępnych sposobach płatności oraz ich ewentualnych kosztach, a także o momencie pobierania opłaty. Informacje te podawane są przed złożeniem zamówienia.
10. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. informuje klienta o cechach przedmiotu umowy poprzez podanie pełnych danych technicznych.

6. Realizacja umów

1. Przy realizacji umów IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązany jest do zapewnienia możliwie wysokiej jakości przy doborze materiałów, stosowania technologii, wytwarzaniu elementów, transporcie tych elementów do miejsca montażu oraz wykonywania usług montażu.
2. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązana jest do ustawicznego dbania o jakość produkcji i świadczonych usług jak również jest zobowiązana do stałego podnoszenia jakości swoich produktów i usług.
3. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k., jej pracownicy i współpracownicy są zobowiązani dołożyć wszelkich starań w celu ochrony własności intelektualnej oraz praw autorskich innych firm i osób.
4. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązuje się wdrażać i udoskonalać systemy jakości i przestrzegać wszelkich zasad i zalecanych procedur kontroli jakości przewidzianych wewnętrznymi uregulowaniami Spółki.
5. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. przy realizacji umów monitoruje jego przebieg na postawie indywidualnie dobranego planu robót do wykonania a 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.
6. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. monitoruje przebieg realizacji umowy na postawie indywidualnie dobranego planu robót do wykonania a po zrealizowaniu uzgodnionych usług tworzy wspólnie z klientem protokół zdawczo-odbiorczy i weryfikuje zgodność rezultatów z ustalonymi wcześniej celami oraz następnie tworzy bazę obiektów i prac referencyjnych.

7. Kontakty z Klientami

1. Wszelkie relacje IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. z Klientami mają na celu zapewnienie satysfakcji Klienta z wyboru IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. jako dostawcy produktów i usług.
2. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. się nie stosować nieuczciwych metod w celu pozyskania klienta, promowania swojego wizerunku na rynku, a także zobowiązuje się nie pozyskiwać informacji, wykorzystywać pomysłów, materiałów i know-how innych firm w sposób naruszający zasady uczciwej konkurencji.
3. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązany jest dochować najwyższej staranności i podejmować wszelkie działania w celu zabezpieczenia i ochrony poufności informacji i danych klientów - byłych, obecnych lub potencjalnych.
4. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązuje się do stosowania odpowiednich procedur chroniących dane osobowe w komputerach przed zniszczeniem, modyfikacją i dostępem osób niepowołanych.
5. Przechowywanie, przekazywanie danych drogą elektroniczną lub sporządzanie kopii na nośnikach magnetycznych powinno gwarantować brak dostępu dla osób postronnych.
6. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. będzie uwzględniać i dostosowywać się do oczekiwań Klientów jeżeli chodzi o poziom i zakres świadczonych usług oraz analizować opinie i wnioski w celu stałego podnoszenia ich poziomu.

8. Postępowanie reklamacyjne

1. IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. zobowiązuje się starannie analizować wszystkie przypadki reklamacji i uwag zgłaszanych przez Klientów oraz dołożyć wszelkich starań, aby niezwłocznie usunąć szkodę jeżeli powstała z winy IC Green Energy Sp. z o.o. Sp. k. poprawić swoje błędy i zapobiegać ich występowaniu w przyszłości.
2. Spółka stosuje jednoznaczną procedurę, precyzującą warunki, sposoby i terminy realizowania przez niego reklamacji i zwrotów, w tym także procedury odwoławcze w wypadku nieuwzględnienia reklamacji lub zwrotu.