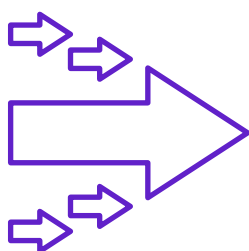


# Kodeks Dobrych Praktyk

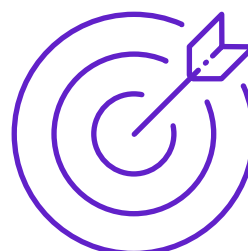


# Wstęp

Kodeks Dobrych Praktyk WeNet Group S.A. (dalej jako: „WeNet” lub „Spółka”) to obowiązująca wszystkich Pracowników oraz Współpracowników WeNet oraz jej spółek zależnych deklaracja kierowania się w działaniu przepisami prawa, etyką oraz postawami prezentującymi przyjęte w WeNet wartości:



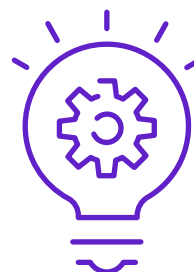
 **#ChcemyMiećWpływ**



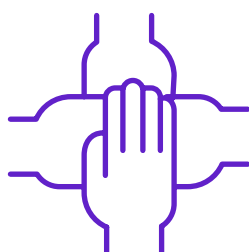
 **#DbamyoEfekty**



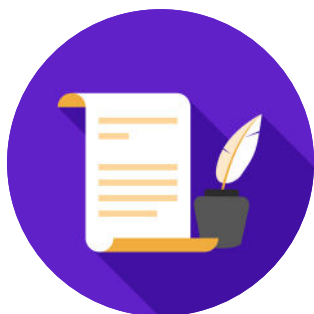
 **#JesteśmyEtyczni**



 **#JesteśmyŻądniRozwoju**



 **#OsiągamySukces  
PoprzezWspółdziałanie**



Dążymy do tego, aby wychodzić naprzeciw oczekiwaniom naszych Klientów, dostarczając im innowacyjne usługi o wysokiej jakości. Staramy się nieustannie podnosić jakość naszych usług, standardy obsługi Klienta, a przy tym dbać o uczciwość i przejrzystość naszych działań. Dzięki temu nasi Klienci mogą postrzegać nas jako firmę nie tylko innowacyjną, ale też godną zaufania.

Niniejszy Kodeks nakłada na wszystkich Pracowników i Współpracowników obowiązek przestrzegania najwyższych standardów etyki biznesowej, zasad współżycia społecznego oraz właściwych przepisów prawa w codziennej pracy. Wszyscy jesteśmy w równym stopniu zobowiązani do przestrzegania zasad niniejszego Kodeksu. Niniejszy Kodeks ma również za zadanie pomóc wszystkim Pracownikom, Współpracownikom i Menadżerom w rozumieniu swoich obowiązków oraz w dokonywaniu właściwych wyborów zgodnych z naszą polityką.

Na wszystkich Pracownikach działających bezpośrednio w kontakcie z Klientem lub na jego rzecz spoczywa szczególna odpowiedzialność za reputację WeNet Group S.A. i jej spółek zależnych oraz za stałe utrzymywanie jej pozytywnego, profesjonalnego wizerunku wśród naszych Klientów. Dlatego, aby nasza działalność była prowadzona w zgodzie z odpowiedzialnością korporacyjną i najwyższymi standardami, każdy z nas powinien uważnie się zapoznać z niniejszymi normami i ponosić odpowiedzialność za ich przestrzeganie.

Jako Zarząd WeNet Group S.A. oczekujemy od wszystkich Pracowników i Współpracowników przestrzegania zawartych tu zasad, a dodatkowo od Menadżerów wsparcia w ich rozpowszechnianiu i konsekwentnym egzekwowaniu.

Zarząd WeNet Group S.A

# Kodeks Dobrych Praktyk

Wszyscy Pracownicy oraz Współpracownicy WeNet Group S.A. oraz jej spółek zależnych, niezależnie od formy zatrudnienia, zobowiązani są do przestrzegania norm opisanych w niniejszym Kodeksie. Zależy nam na tym, aby osoby działające w imieniu WeNet postępowały zgodnie z najwyższymi standardami etyki biznesowej i z obowiązującymi przepisami prawa. Naruszenie tych zasad może prowadzić do działań dyscyplinarnych ze strony Spółki, włącznie z zakończeniem współpracy z osobą, która narusza opisane w niniejszym Kodeksie standardy postępowania. Zasady obowiązują Pracowników oraz Współpracowników w codziennych działaniach we wszystkich obszarach działalności Spółki oraz jej spółek zależnych. Dotyczy to w szczególności:

- wszelkich kontaktów z Klientami, zarówno osobistych, telefonicznych, jak i pisemnych;
- wszelkich kontaktów oraz relacji ze współpracownikami, kontrahentami, firmami konkurencyjnymi, mediami, organizacjami społecznymi, instytucjami publicznymi oraz szeroko pojętym społeczeństwem;
- zawierania umów w imieniu Spółki oraz jej spółek zależnych oraz sporządzania raportów i innych obowiązujących dokumentów związanych z działalnością Spółki;
- korzystania z zasobów Spółki, w tym z pomieszczeń, urzędzeń, sprzętu, pojazdów i innych składników majątkowych;
- prowadzenia wszelkich działań marketingowych, PR, organizacyjnych oraz informacyjnych mających na celu wzmocnienie pozycji rynkowej Spółki oraz kształtowanie jej wizerunku.





# I. Przestrzeganie prawa, etyka w biznesie

## 1. Przestrzeganie prawa

Przestrzegamy lokalnego, krajowego i międzynarodowego prawa. Każdy kierownik danej jednostki organizacyjnej Spółki lub spółki zależnej jest zobowiązany wykazywać wiedzę w zakresie norm prawnych obowiązujących w zakresie jego obszaru działalności. Dbamy o to, aby każdy Pracownik w przypadku wątpliwości, czy dane działanie jest zgodne z prawem, miał dostęp do informacji w tym zakresie – w tym celu może zwrócić się do swojego bezpośredniego przełożonego lub naszych prawników i uzyskać poradę. Staramy się, aby nasze stosunki z instytucjami państwowymi oraz urzędami i ich przedstawicielami były rzetelne oraz przejrzyste. Obejmują one działania wynikające z prowadzenia bieżącej działalności gospodarczej, tj. dopełnianie określonych obowiązków rejestracyjnych oraz udzielanie odpowiedzi na pisma i zapytania urzędowe (np. w związku z postępowaniami sądowymi). Zalecamy, aby każdy Pracownik po otrzymaniu pisma urzędowego, przed podjęciem jakichkolwiek działań, kontaktował się ze swoim bezpośrednim przełożonym, Zarządem Spółki lub naszymi prawnikami, aby zapewnić zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

## 2. Zapobieganie korupcji, przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym

Potępiamy wszelkie formy korupcji. Zakazane są jakiegokolwiek formy wręczania czy przyjmowania łapówek – odnosi się do wszystkich osób z sektora publicznego i prywatnego. Niedopuszczalne jest dokonywanie jakichkolwiek wpłat pieniężnych, wręczanie gotówki lub przekazywanie innych korzyści materialnych w jakiegokolwiek formie w celu zdobycia bądź utrzymania kontraktu biznesowego, lub uzyskania decyzji korzystnych dla Spółki lub dla Pracownika. Naruszenie tej zasady powoduje skutki dyscyplinarne jak również może narazić Pracownika na odpowiedzialność karną. Co do zasady, nie należy przyjmować prezentów od dostawców, kontrahentów i Klientów, chyba że prezent ma nieznaczną wartość

materialną a odmowa przyjęcia go byłaby niekulturalna lub szkodliwa dla Spółki. Zaproszenia do udziału w spotkaniach, konferencjach i imprezach biznesowych, którym towarzyszą rozmowy lub budowanie relacji handlowych są dopuszczalne w trybie oficjalnej działalności biznesowej. Do tej kategorii zalicza się posiłki i podróże służbowe, napoje przed lub po spotkaniach oraz wydarzenia sportowe i kulturalne. Nie należy wystosowywać ani przyjmować zaproszeń, które powodują zobowiązanie wzajemności lub obligują do podejmowania decyzji korzystnych dla zapraszających lub zapraszanych. W przypadku wątpliwości czy dane zachowanie jest zgodne z naszą polityką, zalecamy kontakt z bezpośrednim przełożonym lub Zarządem Spółki.



## 3. Przeciwdziałanie nieuczciwej konkurencji

Do czynów nieuczciwej konkurencji należą np. wprowadzające w błąd oznaczenie przedsiębiorstwa, wprowadzające w błąd oznaczenie towarów lub usług, naruszenie tajemnicy przedsiębiorstwa, nakłanianie do rozwiązania lub niewykonania umowy, naśladownictwo produktów, pomawianie lub nieuczciwe

zachwalanie, nieuczciwa lub zakazana reklama i wiele innych. Uznajemy równowagę konkurencyjną na rynku za niezmiernie ważną, ponieważ uważamy ją za jeden z najważniejszych czynników innowacji i rozwoju gospodarki. Dokonujemy wszelkich starań, aby Pracownicy i Współpracownicy każdego szczebla w naszej organizacji wystrzegali się czynów nieuczciwej konkurencji. Pracownik Spółki nie może sprzedawać produktów lub usług konkurencyjnych wobec produktów lub usług świadczonych przez Spółkę lub jej spółek zależnych. Pracownicy nie mogą prowadzić działalności gospodarczej (niezależnie od formy prowadzenia lub wykonywania tej działalności, w tym w szczególności jednoosobowej działalności gospodarczej, działalności w ramach spółek osobowych lub kapitałowych jako wspólnik lub członek władz) o zakresie działalności zbliżonym do zakresu obowiązków wykonywanych na rzecz Spółki lub jej spółek zależnych, lub podejmować jakichkolwiek innych czynności, które w rozumieniu art. 11 Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913) mogą zostać uznane za czyn nieuczciwej konkurencji. Pracownicy nie mogą zniechęcać potencjalnych Klientów do korzystania z usług Spółki ani w inny sposób działać na rzecz konkurencji.

#### **4. Uczciwość finansowa**

Dbamy o rzetelność i transparentność finansową. Wszelkie transakcje, aktywa i pasywa muszą być właściwie udokumentowane, a wszystkie dokumenty związane z działalnością biznesową muszą być sporządzone dokładnie, z zachowaniem obowiązujących norm i w zgodności z obowiązującymi przepisami prawa. Spełniamy wszystkie obowiązki sprawozdawcze związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, zgodnie z obowiązującym prawem. Chcemy działać w sposób uczciwy i przejrzysty, dlatego dbałość o kompletność i rzetelność naszej dokumentacji finansowej jest dla nas bardzo istotna. Współpracujemy z wyselekcjonowanymi firmami konsultingowymi, które gwarantują nam najwyższej jakości usługi z zakresu rachunkowości, finansów oraz doradztwa podatkowego. Pracownicy są zobowiązani dostarczyć na czas i zgodnie z obowiązującymi w Spółce procedurami, dokładną i rzetelną dokumentację kontraktową i raportową dotyczącą wszystkich transakcji dokonywanych w imieniu Spółki w ramach ich obszarów odpowiedzialności.



## II. Bezpieczeństwo

### 1. Przeciwdziałanie mobbingowi

Potępiamy wszelkie formy mobbingu. Staramy się przeciwdziałać a w razie potrzeby wykrywać i korygować niepożądane zachowania. Chcemy, aby nasze miejsce pracy było bezpieczne i komfortowe dla wszystkich, w poszanowaniu różnorodności, opinii i uczuć wszystkich Pracowników i Współpracowników. Przyjęliśmy w tym celu Wewnętrzną Politykę Antymobbingową, do której przestrzegania zobowiązujemy wszystkich naszych Pracowników i Współpracowników. Priorytetowym celem wprowadzenia Polityki Antymobbingowej jest wspieranie działań sprzyjających budowaniu pozytywnych relacji pomiędzy Pracownikami i Współpracownikami WeNet. Każdy Pracownik i Współpracownik, który uznał, że został poddany mobbingowi lub będący świadkiem zdarzeń noszących znamiona mobbingu, może ten fakt zgłosić Dyrektorowi Personalnemu pisemnie lub drogą elektroniczną na obsługiwany przez niego adres: [mobbing@wenet.pl](mailto:mobbing@wenet.pl) w formie skargi, a jeżeli sprawa dotyczy tej osoby, to bezpośrednio do Zarządu Spółki.



### 3. Ochrona danych osobowych

Działamy zgodnie z obowiązującym prawem w zakresie przechowywania, wykorzystywania i przekazywania danych osobowych dotyczących Pracowników, Współpracowników, Klientów i Partnerów biznesowych. Przyjeliśmy Politykę Ochrony Danych Osobowych oraz powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Spółka przetwarza dane osobowe w celach świadczenia usług narzeczek Klientów, w tym usług świadczonych drogą elektroniczną, realizacji procesów zarządzania zasobami ludzkimi, współpracy z dostawcami towarów i usług, wykonywania obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz realizacji Programu Rozwoju Kontaktów Między Przedsiębiorcami zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Ochrony Danych Osobowych. Spełniamy wszystkie wymogi formalno-prawne nałożone przez przepisy krajowe i międzynarodowe dotyczących ochrony danych osobowych. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych w Spółce, zalecamy kontakt drogą elektroniczną z Inspektorem Ochrony Danych wyznaczonym w Spółce na obsługiwany przez niego adres: [iod@wenet.pl](mailto:iod@wenet.pl).

### 3. Ochrona własności intelektualnej

Bardzo ważna dla nas jako agencji marketingowej jest ochrona własności intelektualnej. W dzisiejszych czasach, przy wzroście znaczenia nowych technologii, własność intelektualna jest integralną częścią usług świadczonych z wykorzystaniem Internetu. Przestrzegamy wszystkich wymogów nałożonych przez obowiązujące przepisy prawa w tym zakresie i obligujemy do tego samego naszych Pracowników, Klientów i Partnerów biznesowych. Własność intelektualna jest wszystkim tym, co powstało z intelektualnego procesu twórczego człowieka i zostało przedstawione w postaci materialnej. Naruszenie praw własności intelektualnej może polegać na rozpowszechnianiu nieautoryzowanych kopii materiałów chronionych prawami autorskimi osób trzecich lub na dystrybucji lub odtwarzaniu materiałów prawnie chronionych bez odpowiedniego zezwolenia lub udzielonej licencji. Wystrzegamy się takich działań i dążymy do wzrostu świadomości prawnej w zakresie ochrony praw własności intelektualnych zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz naszej organizacji.

## 4. Poufność

Dążymy do ochrony informacji poufnych, tj. takich które przeznaczone są tylko dla konkretnego odbiorcy lub użytku wewnętrznego w organizacji WeNet. Pracownicy oraz Współpracownicy posiadający dostęp do informacji poufnych (takich jak dane zawarte w bazach danych WeNet, w tym dotyczące klientów, danych finansowych, biznesowych, technologicznych, prawnych, które nie zostały udostępnione do publicznej wiadomości) zobowiązani są do nieujawniania ich żadnym osobom trzecim oraz ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem. Informacje poufne WeNet mogą być ujawnione tylko w przypadku, gdy wymaga tego prawo, w szczególności na mocy postanowienia sądu lub innego aktu organu władzy publicznej. Pracownik lub Współpracownik przekazujący osobom lub podmiotom zewnętrznym informacje poufne Spółki ma obowiązek podpisania z nimi umowy o zachowaniu poufności. Ochrona informacji jest dla nas bardzo istotna, ponieważ to właśnie informacja jest jednym z najbardziej wartościowych aktywów Spółki. W tym celu przyjęliśmy Politykę Ochrony Zasobów Informacyjnych WeNet. Zapewnienie bezpieczeństwa informacji posiada kluczowe znaczenie dla utrzymania zaufania Klientów, konkurencyjności, przychodów, pozytywnego publicznego wizerunku Spółki oraz zgodności prowadzonej działalności z przepisami prawa.

## 5. Public Relations

Wszyscy jesteśmy odpowiedzialni za budowanie pozytywnego wizerunku Spółki. Zdajemy sobie sprawę, że naszą reputację budujemy wszyscy swoim zachowaniem nie tylko w biurze, ale również poza nim. Zachowanie poza godzinami pracy jest prywatną sprawą Pracownika i Współpracownika – chyba, że ma negatywny wpływ na stosunek pracy pomiędzy nim a Spółką. Spółka nie aprobuje zachowań Pracowników i Współpracowników poza pracą, które wpływają negatywnie na zdolność Pracownika do wykonywania obowiązków bądź na bezpieczeństwo w miejscu pracy lub wizerunek Spółki. Każdy przypadek niestosownego zachowania będzie analizowany odrębnie w celu określenia jego wpływu na interesy Spółki oraz podjęcia odpowiednich decyzji służbowych.

## 6. Bezpieczeństwo technologii informatycznych (IT)

W naszej działalności nieustannie korzystamy z technologii informatycznych i przetwarzania danych. W związku z tym musimy zapewnić odpowiednie bezpieczeństwo danych, systemów IT, systemów sieciowych oraz infrastruktury IT. Dlatego stosujemy odpowiednie środki zabezpieczające, takie jak odpowiednia technologia, legalne oprogramowania oraz certyfikowane zabezpieczenia. Staramy się zachować szczególną ostrożność przy wysyłaniu informacji drogą elektroniczną. Pracownik ma prawo do używania poczty elektronicznej (e-mail) udostępnionej mu przez Spółkę tylko w ramach wykonywania swoich obowiązków na rzecz pracodawcy. Zobowiązujemy się wykorzystywać systemy informatyczne wyłącznie w celach służbowych, a w żadnym wypadku do działań nielegalnych lub nieetycznych. Nieustannie podejmujemy starania w celu skutecznej ochrony naszych systemów przed niewłaściwym zewnętrznym lub wewnętrznym wykorzystaniem.



## 7. Przestrzeganie przepisów BHP i korzystanie z zasobów majątkowych (mienia) Spółki

Chcemy zapewniać naszym Pracownikom i Współpracownikom zdrowe i bezpieczne warunki pracy. Stosujemy się do wszystkich obowiązujących przepisów i norm dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Informujemy

Pracowników i Współpracowników o panujących zasadach i przeprowadzamy odpowiednie szkolenia. Pracownicy uprawnieni są do korzystania z zasobów majątkowych Spółki zgodnie z ich przeznaczeniem, w uzasadnionych celach biznesowych, zgodnie z obowiązującymi regulaminami i procedurami. W szczególności dotyczy to:

- sprzętu elektronicznego: telefonów komórkowych, drukarek, skanerów, komputerów stacjonarnych oraz laptopów;
- sprzętu biurowego: biurek, foteli, szaf i komód, artykułów biurowych;
- sieci informatycznych oraz Internetu;
- samochodów służbowych.

Udostępniony Pracownikowi sprzęt komputerowy i oprogramowanie stanowi własność Spółki i może być wykorzystywane jedynie do celów służbowych. Pracownik jest zobowiązany do zwrotu mienia Spółki zgodnie z zawartą umową np. użytkowania samochodu służbowego lub na podstawie każdorazowego wezwania Spółki.

Pracownicy zobowiązani są nie tylko do dbałości o właściwą ochronę własności materialnych, ale również intelektualnych, w tym praw autorskich przysługujących Spółce, praw do znaków towarowych oraz *know-how*.



### III. Nasze wartości i relacje z otoczeniem

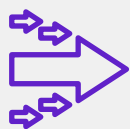
#### 1. Chcemy, aby wartości WeNet określały sposoby postępowania w prowadzeniu działalności gospodarczej i budowania relacji pomiędzy:

- przełożonymi a podwładnymi,
- pracownikami i współpracownikami,
- firmą i partnerami biznesowymi,
- firmą i klientami.



## Nasze wartości:

---



### Chcemy mieć wpływ

- Kształtujemy naszą branżę w poczuciu misji
  - Odważnie działamy i wyznaczamy kierunki rozwoju rynku
  - Patrzymy szeroko i doradzamy, żeby wpływać na efekt
  - Chętnie wyrażamy swoje zdanie i opinię, żeby mieć swój wkład w zmiany i nowe rozwiązania
  - Edukujemy, by każdy miał wpływ
- 



### Dbamy o efekty

- W pełni angażujemy się w swoje zadania, skupiając się na celu
- Efekt jest dla nas tak samo ważny jak działanie
- Jesteśmy sprawczy
- Bierzemy odpowiedzialność za pożądane wyniki
- Wymagamy od siebie wysokiej jakości i określamy jej standardy w oparciu o analizę
- Celebруем sukcesy
- Wspieramy innych w osiągnięciu celów i doceniamy ich sukcesy



## Jesteśmy żądni rozwoju

- Jesteśmy ciekawi świata, trendów, innowacji i lubimy być pionierami
- Dzielimy się pomysłami, szukamy nowych dróg rozwoju
- Odważnie eksperymentujemy i testujemy nowe rozwiązania oraz stosujemy je w praktyce
- Ciągłe rozwijamy swoją wiedzę i umiejętności a także chętnie się tym dzielimy
- Zmieniamy się i usprawniamy, aby być coraz lepsi
- Nie boimy się uczyć na błędach
- Feedback jest ważnym narzędziem naszego rozwoju. Chętnie go dajemy i doceniamy, kiedy go otrzymujemy.



## Osiągamy sukces przez współdziałanie

- Doceniamy wartość różnorodności opinii, perspektyw i doświadczeń
- Wierzymy, że zespół jest skuteczniejszy od jednostki
- Wsparcie i życzliwość są bazą dla naszej współpracy
- Gramy do jednej bramki, budując na sile każdej funkcji
- Czujemy się współodpowiedzialni za nasz sukces
- Komunikujemy się z szacunkiem i zrozumieniem, dbamy o jasność i formę przekazu



## Jesteśmy etyczni

- Etyka i prawo wyznaczają granice naszego działania
- Jesteśmy spójni w tym co myślimy, mówimy i robimy,
- Budujemy relacje oparte na zaufaniu i transparentności
- Zawsze dotrzynamy słowa i złożonych obietnic
- Każdemu okazujemy szacunek
- Dbamy o naszą wiarygodność i reputację na rynku

## 2. Przeciwdziałanie dyskryminacji w zatrudnieniu

Uczciwe warunki zatrudnienia są dla nas bardzo ważne. Dbamy o to, aby spełnić wszystkie wymogi prawne w zakresie warunków zatrudnienia, w tym dotyczące wynagrodzenia i czasu pracy. Przeciwdziałamy dyskryminacji w zatrudnieniu i dokładamy wszelkich starań, aby piętnować wszelkie przejawy dyskryminacji wewnątrz organizacji. Nie tolerujemy jakichkolwiek przejawów dyskryminacji ze względu na wiek, płeć, narodowość, pochodzenie etniczne, inwalidztwo, wyznanie, orientację seksualną, fakt bycia rodzicem lub bycia w ciąży lub jakiegokolwiek inne przyczyny. Wszelkie decyzje dotyczące rekrutacji, awansów, użycia środków dyscyplinarnych czy innych warunków zatrudnienia muszą być podejmowane bez jakichkolwiek praktyk dyskryminacyjnych oraz z poszanowaniem zasady równości.



### **3. Wzajemne zaufanie i szacunek w relacjach między pracownikami**

Szacunek do drugiej osoby jest dla nas niezmiernie ważny. Każda osoba ma prawo do sprawiedliwego i godnego traktowania, również w miejscu pracy. Dokonujemy wszelkich starań, aby w naszym środowisku pracy każdy miał prawo do swobodnej wypowiedzi. Dbamy o szczerą i otwartą atmosferę, w której każdy może zgłaszać opinie i uwagi, bez obaw przed represjami. Chcemy, aby Kierownicy byli otwarci na dialog, słuchali Pracowników i reagowali na zgłaszane problemy w bezstronny sposób. Bierzymy udział w programach badania zaangażowania pracowników, celem których jest zidentyfikowanie mocnych stron Pracodawcy, ale również odkrycie obszarów, które wymagają wdrożenia dodatkowych rozwiązań w celu poprawy ich funkcjonowania. Wspieramy tworzenie zróżnicowanego środowiska pracy, w którym każdy jest ceniony i traktowany z należyтым szacunkiem. Każdy Pracownik ma swój udział w tworzeniu i utrzymaniu przyjaznego środowiska pracy, między innymi poprzez efektywną komunikację, wspieranie inicjatyw innych Pracowników oraz pracę zespołową. Dotyczy to nie tylko Pracowników, ale również ich bezpośrednich przełożonych.

### **4. Otwarta komunikacja z Pracownikami**

Zarząd Spółki w sposób otwarty i transparentny komunikuje Pracownikom cele strategiczne Spółki oraz plany działania, m.in. poprzez kwartalne spotkania zdalne w formule #AllWeNet. Menadżerowie dążą do zapewnienia Pracownikom dostępu do informacji.

### **5. Uczciwość i partnerstwo w relacjach z Partnerami biznesowymi i Klientami**

Sukces naszej działalności opiera się na uczciwych i długotrwałych relacjach z Klientami i z Partnerami biznesowymi. Polityka sprzedaży usług Spółki opiera się na rzetelnym i zgodnym z prawdą informowaniu Klientów o zaletach i jakości naszych produktów lub usług.

- pracownicy będący w bezpośrednim kontakcie z Klientem powinni: opisywać cechy produktów i usług Spółki zgodnie ze stanem faktycznym, mającym wyraz w ich specyfikacji oraz warunkach oferty;
- koncentrować się na rozpoznaniu i rozumieniu potrzeb Klienta oraz działać w jego najlepiej pojmowanym interesie;
- składać Klientom jedynie realne obietnice zgodne z możliwościami realizacyjnymi Spółki; niedopuszczalne jest świadome wprowadzanie Klienta w błąd lub omijanie istotnych informacji w celu podpisania kontraktu;
- podejmować zobowiązania w imieniu Spółki wyłącznie w przypadku posiadania stosownego upoważnienia lub w granicach obowiązków wynikających z zajmowanego stanowiska;
- dotrzymywać wszystkich zobowiązań wobec Klienta, zarówno jakościowych, jak i terminowych, a jeśli ich realizacja rozłożona jest w czasie proaktywnie informować go o statusie sprawy i przewidywanym terminie jej zakończenia;
- rozpatrywać zastrzeżenia, wątpliwości i reklamacje Klienta, kierując się staranną analizą faktów przy jednoczesnym dążeniu do utrzymania długoterminowej relacji oraz zaufania Klienta do Spółki;
- dążyć do szybkiego usunięcia ewentualnych błędów;
- stosować jedynie te materiały ofertowe, promocyjne lub reklamowe, które zostały oficjalnie zatwierdzone do użytku w Spółce oraz zgodnie z ich przeznaczeniem.

Nasi Klienci i Partnerzy biznesowi oczekują od nas żebyśmy działali w pełnej zgodności z prawem i zgodnie najwyższymi standardami. Podejmujemy starania, aby nasza firma dostarczała nie tylko najwyższej jakości usług, ale również była uczciwym Partnerem biznesowym.

## 6. Działalność charytatywna



Zdajemy sobie sprawę z tego, że prowadzenie działalności gospodarczej to nie wszystko. Jest nam bliska idea społecznej odpowiedzialności biznesu. Staramy się zarządzać naszą organizacją w sposób świadomy i zrównoważony. Dążymy do utrzymania dobrych relacji nie tylko z Klientami i naszymi Pracownikami, ale również z szeroko pojętym społeczeństwem. Dlatego angażujemy się społecznie i bierzemy udział w licznych akcjach charytatywnych, takich jak Szlachetna Paczka, organizacja wsparcia dla domów dziecka, czy zbiórki dla schronisk dla zwierząt. Nagłaśniamy akcje w strukturach naszej firmy i motywujemy Pracowników i Współpracowników każdego szczebla do czynnego w nich uczestnictwa.



## IV. Staranność i najwyższa jakość świadczonych usług

### 1. Najwyższa jakość świadczonych usług

Swój sukces zawdzięczamy wysokiej jakości usługom, które spełniają oczekiwania Klientów. Jesteśmy świadomi wyzwań rynku i staramy się nieustannie podnosić jakość oferowanych przez nas usług. W tym celu oferujemy szeroki panel szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych dla naszych Pracowników i Współpracowników, podczas których mogą oni zdobyć cenne umiejętności w zakresie świadczenia usług i nieustannego podnoszenia ich jakości. Prowadzimy szkolenia: w zakresie usługi sprzedaży, produktowe, w zakresie rekrutacji i umiejętności menadżerskich, z obsługi programów i narzędzi systemowych, w zakresie umiejętności pracowniczych i świadomości cyfrowej. Szkolenia są prowadzone za pomocą zróżnicowanych narzędzi – tradycyjne „face to face”, online, z wykorzystaniem platformy e-learningowej, szkolenia „onboardingowe”, szkolenia z użyciem narzędzi informacyjnych takich jak mailing wewnętrzny czy Intranet, a także prowadzone przez ekspertów zewnętrznych. Szukamy innowacyjnych rozwiązań i staramy się sprawnie

wdrażać je w Spółce. Nieustannie podejmujemy działania wewnątrz organizacji, mające na celu zapewnienie Klientom najnowszych i najlepszych rozwiązań na rynku. Oczekujemy również, aby każdy Pracownik stale dbał o podnoszenie swoich kwalifikacji oraz dbał o efektywność.

## 2. Dostosowanie usług do indywidualnych potrzeb klientów

Staramy się wychodzić naprzeciw oczekiwaniom Klientów i dostosować nasze usługi do ich indywidualnych potrzeb. W tym celu każdy Klient ma przydzielonego opiekuna – osobę kontaktową, która odpowiada na pytania, koordynuje prace i dba o każdy detal. Bierzemy także udział w programie badawczo-certyfikacyjnym „Firma Przyjazna Klientowi”, prowadzonym przez z jedną z najlepszych firm badawczych w obszarze Customer Experience. Jesteśmy świadomi tego, że pierwszym krokiem na tej drodze jest zmierzenie się z informacjami, które płyną do nas z rynku – wartościami, za które cenią nas Klienci, ale także z obszarami, nad którymi chcemy jeszcze popracować. Cały czas pracujemy nad tym, aby Klienci byli zadowoleni z naszych usług i obsługi podczas całego okresu współpracy.

## 3. Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem

Chcemy przyczynić się do rozwoju świadomości cyfrowej w społeczeństwie, dlatego wychodzimy z naszą wiedzą poza struktury naszej organizacji. Jako agencja z certyfikatem Google prowadzimy szkolenia dostępne dla Klientów w zakresie obsługi narzędzi Google takich jak Google Ads i Google Analytics. Prowadzimy również Akademię E-marketingu, czyli bezpłatny program warsztatów skierowany do właścicieli oraz menedżerów firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Udostępniamy wiele publikacji branżowych na blogu, na stronach internetowych oraz w social mediach w których nasi eksperci dzielą się wiedzą na temat marketingu internetowego w przystępny dla każdego odbiorcy sposób. Należymy do Związku Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska, którego misją jest wspieranie działalności uczestników rynku komunikacji interaktywnej oraz popularyzacja Internetu jako efektywnego medium poprzez działania promocyjne, badawcze, edukacyjne i ochronę prawną. Jesteśmy kreatywni i nieustannie szukamy nowych sposobów na dzielenie się naszym doświadczeniem.



## V. Przeciwdziałanie naruszeniom oraz ochrona sygnalistów

W działalności WeNet niezwykle ważną kwestią jest budowanie poczucia współodpowiedzialności za miejsce pracy wśród Pracowników oraz Współpracowników, przestrzeganie norm prawnych oraz promowanie postaw etycznych. W celu przeciwdziałania przypadkom naruszeń prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów etycznych, Spółka wdrożyła dedykowany portal służący do elektronicznego dokonywania zgłoszeń oraz przyjęła do stosowania „Procedurę zgłaszania naruszeń i podejmowania działań następczych”. Celem Procedury jest ustanowienie w Spółce bezpiecznych kanałów zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w Spółce regulacji wewnętrznych i standardów etycznych, ustalenie zasad dokonywania i przyjmowania tych zgłoszeń, ustanowienie rzetelnych zasad działań następczych w tym weryfikowania zasadności zgłoszenia oraz zapewnienie ochrony osób, które mogą być ofiarami działań odwetowych w związku ze zgłoszeniem.

Spółka umożliwia dostęp do platformy zgłaszania naruszeń zarówno Pracownikom, Współpracownikom jak i podmiotom zewnętrznym pod adresem: [Wenetgroup.liniaetyki.com](http://Wenetgroup.liniaetyki.com)

### Pytania i wątpliwości



W przypadku pytań lub wątpliwości związanych z postanowieniami niniejszego Kodeksu należy zwracać się do bezpośredniego przełożonego bądź do Działu Personalnego lub Działu Prawnego Spółki.



**WeNet**