**(Wersja nr 2 z dnia 02 kwietnia 2024)**

**KODEKS ETYKI**

1. **ZASADY OGÓLNE - WSTĘP**

**(CEL, MISJA, WARTOŚCI, POLITYKA FIRMY)**

Celem kodeksu jest budowanie kultury organizacyjnej i usprawnienie procesów zarządzania w Szkole Języków Obcych KOLIBER dr Łukasz Matusz, zwanej dalej „Firmą”.

Kodeks określa wartości jakie powinny przyświecać właścicielowi Firmy oraz jego pracownikom.

W prowadzeniu od 2009 roku działalności gospodarczej kierujemy się nie tylko stosowaniem i przestrzeganiem prawa, zasadami i standardami zawodowymi, ale również wartościami etycznymi takim jak uczciwość, rzetelność, szacunek, wiarygodność, odpowiedzialność, uczciwość, działania prospołeczne.

Misją Firmy jest jakość świadczonych usług szkoleniowych, które oznaczają pełne zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klienta, w zgodzie z wymaganiami prawa.

Tak sprecyzowane pojęcie jakości jest zobowiązaniem Dyrektora Szkoły Języków Obcych KOLIBER dr Łukasza Matusza i podstawowym zadaniem każdego pracownika Firmy.

Mając na uwadze spełnienie oczekiwań klientów Firmy przyjęliśmy następujące cele, do których spełniania konsekwentnie dążymy:

* Oferowanie klientom usług szkoleniowych na najwyższym poziomie,
* Dostosowanie świadczonych usług do potrzeb klientów Firmy,
* Rozszerzanie oferty szkoleniowej,
* Dążenie do zadowolenia klientów z poziomu świadczonych usług,
* Zdobywanie i utrzymywanie zaufania klientów Firmy,
* Dbanie o dobry wizerunek Firmy i jego promowanie.

Realizacji założonych celów mają służyć podejmowane działania:

* Doskonalenie usług w oparciu o aktualne potrzeby klientów,
* Identyfikacja pracowników z celami firmy,
* Stała analiza nowych rozwiązań pod kątem ich przydatności w procesie podnoszenia jakości,
* Wprowadzenie nowych rozwiązań informatycznych, w tym rozwiązań niezbędnych do prowadzenia usług w formie zdalnej.
* Udoskonalanie struktury organizacyjnej Firmy,
* Udoskonalanie i przestrzeganie zapisów zawartych w Systemie Zarządzania Jakością
* Doskonalenie wewnętrznego systemu zarządzania przepływem pracy i dokumentów,
* Wprowadzanie standardów i nadzór nad przebiegiem i dokumentowaniem procesów,
* Ciągłe podwyższanie i rozszerzanie kwalifikacji pracowników poprzez efektywny system szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych.
1. **SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWAŃ**
	1. **Zasada przestrzegania przepisów prawa**

Działalność gospodarcza jest prowadzona z poszanowaniem wszystkich przepisów prawa materialnego, prawa cywilnego oraz wypełniane są wszystkie obowiązki publiczno-prawne, w tym odpowiednie należności odprowadzane do Urzędu Skarbowego i ZUS.

* 1. **Zasada poszanowania wolnej i uczciwej konkurencji**

Firma stosuje poniższe zasady jako podstawę wykonywania działalności gospodarczej w świetle art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 20024 r. o swobodzie działalności gospodarczej, tj.

* zasady uczciwej konkurencji,
* dobre obyczaje,
* słuszny interes konsumentów,

Firma stosuje zasady gospodarki wolnorynkowej, opierającej się na wolności działalności gospodarczej, rozumianej jako swoboda jej podejmowania i prowadzenia określanej mianem „uczciwości kupieckiej”.

W ramach działalności Firmy nie podejmuje się żadnych działań, które stanowiłyby naruszenie przepisów o ochronie uczciwej konkurencji. Firma uczciwie i umiejętnie współzawodniczy z konkurencją nie zakłócając ich interesów. Wszystkie transakcje są oparte o zasadę zaufania i otwarte ma współpracę z innymi podmiotami, poprzez uczciwe i klarowne transakcje. W kontaktach z klientami Dyrektor Firmy i jej pracownicy nie wypowiadają się negatywnie o konkurencji. Gwarantuje się równe szanse wszystkim podmiotom będącym partnerami biznesowymi. Wszystkie warunki i procedury transakcji są jasne i omawiane przez zainteresowane strony. Nie są akceptowane żadne korzyści materialne lub osobiste przy zawieraniu umów. Uczestniczenie w korupcji lub przekupstwie jest niedopuszczalne. Zapewnia się zgodność prowadzenia działalności z przepisami dotyczącymi zwalczania korupcji i przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy. W żaden sposób nie finansuje się partii lub działalności politycznej. W firmie obowiązuje zasada przejrzystości.

Działalność Firmy w żaden sposób nie narusza interesów swoich konkurentów w branży świadczenia usług nauczania języków obcych. W ramach działalności Firmy stosuje się dobre obyczaje mające charakter etyczny, normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej.

Dyrektor Firmy dba o słuszny interes swoich usługobiorców nie stosując bezprawnych praktyk.

* 1. **Zasada braku dyskryminacji**

W Firmie obowiązują następujące zasady:

* Szacunek dla każdego człowieka jest podstawową wartością niezależnie od narodowości, płci, wieku, rasy koloru skóry, pochodzenia etnicznego lub społecznego, cech genetycznych, religii, wyznania lub światopoglądu, przynależności do mniejszości narodowej, niepełnosprawności, preferencji seksualnych, własności, poglądów lub innych uwarunkowań,
* Uwagę zwraca się na poszanowanie różnorodności, innych kultur, otwarte podejście do wszystkich ludzi niezależnie od pochodzenia, stosowana jest tolerancja oraz zasady respektowania cudzych praw i własności, uznawana jest akceptacja różnic kulturowych. Nie dopuszcza się w żadnej formie postaw rasistowskich, ideologii, ksenofobii, uprzedzeń czy nietolerancji,
* Okazywany jest szacunek dla historii, tradycji i dziedzictwa narodowego, szanowane jest dziedzictwo narodowe i kulturowe, wartości historyczne regionu województwa czy kraju pochodzenia klienta,
* Respektowane są prawa własności ze szczególnym uwzględnieniem własności intelektualnej, praw autorskich, znaków towarowych, wzorów i patentów chronionych prawnie.
	1. **Zasada Poufności Informacji Niejawnych**

Firma przestrzega zasad poufności informacji niejawnych w których posiadanie weszła w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Zasadę poufności stosuje się w odniesieniu do pracowników, partnerów biznesowych, usługobiorców, kontrahentów, dostawców zewnętrznych, biura księgowego i innych podmiotów z którymi Firma weszła w kontakt w trakcie prowadzenia działalności gospodarczej. Traktowane jako poufne są wszelkie dane nie podane oficjalnie do publicznej wiadomości, w tym informacje organizacyjne, prawne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, techniczne, patentowe, know-how, a także dane uzyskane w wyniku analizy lub przetwarzania informacji poufnych. Wszelkie dane poufne przechowywane są przez firmę zgodnie z obowiązującym prawem. Są one wykorzystywane wyłącznie, za zgodą i wiedzą właściciela danych, do świadczenia usług i nie są udostępniane podmiotom, firmom i osobom nie powołanym do ich posiadania i przetwarzania.

Za zachowanie zasady poufności odpowiada jednoosobowo Dyrektor Szkoły Języków Obcych KOLIBER dr Łukasz Matusz

* 1. **Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych**

Firma przestrzega zasad Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych swoich kursantów, trenerów i usługobiorców zgodnie z charakterem, kontekstem i celem przetwarzania oraz ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie i wadze zagrożenia.

Firma stosuje wymagane prawem klauzule w Dokumencie: Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych w SJO KOLIBER.

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Firmie jest Dyrektor Szkoły Języków Obcych dr Łukasz Matusz.

Administrator danych osobowych wdrożył odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z art. 24 RODO.

Administrator zawiera z Podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą, które przetwarzają dane osobowe w SJO KOLIBER Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych i zobowiązuje Podmiot przetwarzający do przestrzegania przepisów RODO oraz do zapewnienia poufności informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług edukacyjnych.

W przypadku umów zleceń zawieranych ze Zleceniobiorcami, Administrator danych osobowych w umowach upoważnia Zleceniobiorców do przetwarzania danych osobowych niezbędnych do zrealizowania umowy, wydając Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych (PDO), które zobowiązują do zachowania tajemnicy przetwarzania danych osobowych i sposobów ich zabezpieczeń, również po zrealizowaniu umowy oraz do przestrzegania instrukcji i procedur związanych z ochroną danych osobowych wynikających z dokumentacji przetwarzania danych osobowych.

Administrator danych osobowych prowadzi Rejestr osób uprawnionych do przetwarzania danych osobowych w związku z działalnością Firmy.

* 1. **Zasada ochrony wizerunku**

W Firmie zachowane są zasady ochrony wizerunku wszystkich osób, w tym lektorów i kursantów. Podczas wykorzystywania nowych rozwiązań informatycznych, w tym narzędzi do nauki zdalnej wizerunek kursanta i lektora jest utrwalany wyłącznie za ich zgoda i wiedzą i używany jest wyłącznie do celów bezpośrednio związanych z świadczeniem usług przez Firmę.

* 1. **Zasada zachowania praw autorskich i pokrewnych**

Firma korzysta z podręczników i materiałów legalnie nabytych lub dostępnych w sposób bezpłatny do użytku komercyjnego.

* 1. **Procedura reklamacji**

 Klient ma prawo oczekiwać, że:

* Zostaną spełnione założone cele szkolenia,
* Zostaną zapewnione warunki pracy,
* Prowadzący będzie posiadał wiedzę merytoryczną,
* Prowadzący przeprowadzi szkolenia profesjonalnie zgodnie ze specyfiką kształcenia,
* W czasie szkolenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny,
* Zostaną spełnione inne formalne warunki umowy.

Firma ma prawo oczekiwać, że:

* Uczestnicy szkolenia w pełni zaangażują się w proces kształcenia,
* Uczestnicy chętnie wezmą udział w przygotowanych przez trenera działaniach i ćwiczeniach,
* Uczestnicy dostosują się w czasie szkolenia do ustalonych reguł,
* Zostaną spełnione inne formalne warunki umów,
* W przypadku szkoleń dofinansowanych z funduszy unijnych EFS uczestnicy dopełnią wszystkich formalności związanych z regulaminem projektu.

 **Każdy klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej zastrzeżeń usługi szkoleniowej w terminie najpóźniej do 7 dni od zakończenia usługi.**

1. Reklamacja powinna być złożona na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej albo doręczona osobiście do biura Firmy,
2. Firma zastrzega sobie możliwość odstąpienia od rozpatrzenie reklamacji, gdy wniesiona została po upływie 7 dni od zakończenia usługi,
3. Firma ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych,
4. Firma ma prawo zwrócić się do składającego reklamacje o dodatkowe wyjaśnienia,
5. Firma zastrzega sobie prawo do barku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie lub procedurach Systemu Zarządzania Jakością,
6. Firma zastrzega sobie prawo do wskazania możliwych form rekompensaty w związku z złożoną reklamacją. Możliwe formy rekompensaty obejmują:
* Powtórzenie szkolenia w innym terminie,
* Zniżka 10 % na kolejne szkolenie,
* Otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych.

Rejestr Reklamacji stanowi Załącznik Nr 1 do KODEKSU ETYKI.

Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

* 1. **Zasada Dbałości o Środowisko Naturalne**

W Firmie zachowana jest zasada dbałości o środowisko naturalne. Dyrektor Firmy i wszyscy pracownicy są świadomi wpływu jaki ich działania mogą mieć na środowisko naturalne.

W celu zachowania tej zasady podejmowany jest szereg działań, takich jak oszczędzanie energii, odpowiedzialna gospodarka wodna, segregacja odpadów, oszczędna eksploatacja materiałów biurowych i edukacyjnych.

* 1. **Przestrzeganie Norm Kodeksu**

Kwestie poruszone w niniejszym Kodeksie Etyki to sprawa najwyższej wagi dla Firmy i partnerów biznesowych.

Zgodność postępowania z Kodeksem Etyki jest kluczowa dla prowadzenia działalności gospodarczej zgodnej z ustalonymi wartościami i standardami etycznymi.

Zapewniając odpowiednie warunki i środowisko pracy oczekujemy od naszych pracownikówprzestrzeganie zasad, aby ich postawa i zachowanie były profesjonalne, etyczne i moralne.

Dyrektor Firmy deklaruje konsekwentny nadzór nad stosowaniem niniejszego Kodeksu, dokonywanie jego okresowych przeglądów i aktualizacji, doskonalenie, wsparcie wszelkich inicjatyw mających na celu stałe podnoszenie poziomu realizacji wykonywanych zadań oraz stosowania określonych sankcji w przypadku wykrycia złych praktyk biznesowych.

* 1. **Dochodzenie roszczeń przez Firmę**

Roszczenia w przypadku naruszenia zasad uczciwej konkurencji mogą być dochodzone na dwa różne sposoby:

* Na drodze pozasądowej, poprzez wystosowanie odpowiedniego wezwania do zaprzestania naruszeń i usunięcia skutków czynu nieuczciwej konkurencji, względnie wezwania do zapłaty określonego odszkodowania lub naprawienia szkody w inny wskazany sposób,
* Na drodze sądowej, poprzez wniesienie powództwa o zaniechanie określonego czynu, usunięcie skutków niedozwolonych działań, złożenia oświadczenia o jednokrotnej lub wielokrotnej treści, zapłaty wyznaczonego odszkodowania. Wszystkie roszczenia mogą być składane w ramach jednego jak i oddzielnych pozwów.

W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

 Dyrektor Szkoły Języków Obcych KOLIBER

 dr Łukasz Matusz

 Kodeks Etyki, wersja nr 2

Sosnowiec, dnia 02 kwietnia 2024 r.