



## ***CODICE DI CONDOTTA***

## ***CARTA DI TRASPARENZA PER IL CLIENTE***

[www.youtvrs.it](http://www.youtvrs.it)

*Versione 1.0*

*[www.youtvrs.it](http://www.youtvrs.it)*



## **INDICE**

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. PROFESSIONALITA'**
- 3. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**
- 4. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**
- 5. DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'**
- 6. TUTELA DELLA CONCORRENZA**
- 7. CONFLITTO DI INTERESSI**
- 8. RISORSE UMANE**
- 9. OMAGGI E REGALIE**
- 10. RAPPORTO CON I CLIENTI**
- 11. RAPPORTO CON I FORNITORI**
- 12. ATTIVITA' BENEFICHE E SPONSORIZZAZIONI**
- 13. TRASPARENZA CONTABILE**
- 14. SICUREZZA INFORMATICA**
- 15. LA TUTELA DEL MINORE**
- 16. LA TUTELA DEL MARCHIO**
- 17. LA TUTELA DEL DIRITTO D'AUTORE**



## **1) INTRODUZIONE**

La *YOUTVRS srl* ha deciso di mostrare al cliente la trasparenza nello svolgimento della propria attività commerciale decidendo di adottare un **Codice di Condotta**. Esso vuole rappresentare una carta di qualità e garanzia per l'utente che nella modalità on-line non ha modo di conoscere fisicamente luogo e persone. I principi di seguito esposti riguardano la visione dell'azienda sotto il profilo morale ed etico, valori che questa azienda ha scelto quali *focus* su cui incentrare il suo management.

## **2) ONESTA' E CORRETTEZZA**

L'onestà è un valore fondamentale che deve essere sempre considerato nello svolgimento delle prestazioni lavorative. La gestione delle relazioni sia con i soggetti interni che con i collaboratori, i partners e la clientela sono improntate a criteri e comportamenti di correttezza, di collaborazione, di lealtà e di reciproco rispetto.

## **3) PROFESSIONALITA'**

La *YOUTVRS srl* è improntata alla tenuta di comportamenti professionali caratterizzati dalla diligenza necessaria.

## **4) TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**

La *YOUTVRS srl* garantisce una corretta attività informativa nei confronti dei collaboratori, del personale e di ogni altro soggetto esterno che interagisca con la scrivente società in relazione ad eventi significativi della vita aziendale. I dati finanziari, le comunicazioni aziendali ed ogni altra notizia che questa azienda effettua nei confronti di terzi rispondono ai requisiti di veridicità, di accuratezza e di completezza. Ai collaboratori a cui la *YOUTVRS srl* ha attribuito specifici incarichi di consulenza e gestione richiede, accanto all'osservanza di norme, leggi e regolamenti, il rigore richiesto dalla professione stessa e, quindi, il rispetto dei principi deontologici di riferimento.



## **5) RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

Alla sicurezza e riservatezza dei dati aziendali la *YOUTVRS srl* ha dedicato ampio spazio attraverso la messa a punto di specifici programmi interni di controllo per quanto attiene la parte della sicurezza informatica; mentre per quanto concerne gli aspetti legali e documentali, l'azienda conforma ogni operazione di trattamento al rispetto delle norme.

Attualmente la *YOUTVRS srl* effettua attività di marketing mediante mail o sito internet.

Le attenzioni rivolte alla sicurezza delle informazioni interessano tutte le categorie di dato elaborato, acquisito, gestito, organizzato e conservato. Inoltre nell'ambito di tale argomento, l'azienda sottolinea il rispetto dei diritti della proprietà intellettuale. E' garantita la trasparenza dei dati e delle connesse attività di elaborazione effettuate nel sito aziendale: [www.youtvrs.it](http://www.youtvrs.it).

E' fatto divieto di comunicare e divulgare informazioni, foto o documenti senza aver ottenuto il rispettivo consenso. Nessuna informazione sensibile è divulgata.

Alla cessazione del rapporto con la *YOUTVRS srl* è vietato copiare o conservare documenti o altri materiali di proprietà aziendale. Rientrano nella definizione di "proprietà aziendale" tutti i miglioramenti, le idee, i prodotti, le realizzazioni grafiche e ogni altro prodotto realizzato, progettato o commercializzato attraverso il sito [www.tyoutvrs.it](http://www.tyoutvrs.it) o comunque preso in considerazione per la sua realizzazione o commercializzazione. Inoltre questa azienda si è strutturata per una gestione migliore del sistema informativo al fine di ottimizzare i tempi di elaborazione e ricerca del dato e sia per averne una sua tracciabilità.

## **6) DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'**

La *YOUTVRS srl* mette al centro del suo business "la Persona" sia essa cliente che collaboratore nella sua totalità. In conseguenza di ciò è posto il divieto di discriminazioni sociale, di razza, di sesso, di lingua, di religione. Il rispetto della dignità umana è un valore fondamentale che è da considerare un elemento integrante dell'agire aziendale. Non sono tollerate forme di discriminazione e forme di violazione dei diritti umani attraverso l'incoraggiamento del lavoro forzato, del lavoro infantile e di altre tipologie di abusi.



Al tempo stesso l'azienda non attua comportamenti o scelte tali da ledere il diritto ad una pari opportunità.

#### **7) TUTELA DELLA CONCORRENZA**

La *YOUTVRS srl* agisce da sempre nel mercato rispettando le regole della concorrenza nazionale ed internazionale e dell'antitrust astenendosi dal compiere azioni a proprio vantaggio, ma *contra legem*. L'azienda ha ottemperato al rispetto degli accordi commerciali dettati dai partners. Pertanto, l'azienda bandisce qualsiasi condotta finalizzata ad ostacolare la sana ed onesta competitività.

#### **8) CONFLITTO DI INTERESSI**

La *YOUTVRS srl* nel garantire piena trasparenza al proprio operato si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire situazioni di conflitto di interessi. Questo vale nel caso in cui qualsiasi stakeholder persegua un interesse diverso dalla *mission aziendale* o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della ditta.

#### **9) RISORSE UMANE**

In primo luogo va precisato che il termine "**Risorse Umane**" nel presente contesto comprende ogni soggetto che svolge le prestazioni lavorative per la *YOUTVRS srl*.

In perfetta armonia con il rispetto dei valori in precedenza descritti, ciascun soggetto viene considerato, prima di tutto, come persona morale; questo significa costruire e mantenere una relazione lavorativa incentrata sulla fiducia, sulla correttezza e sulla sincerità reciproca.

La selezione del personale viene effettuata direttamente dal titolare mediante la forma del colloquio nel rispetto dell'imparzialità e delle pari opportunità. Al momento dell'instaurazione del rapporto lavorativo, ogni soggetto (dipendente o collaboratore) riceve tutte le informazioni al riguardo, la mansione attribuita, gli elementi normativi del lavoro, i soggetti di riferimento.



La *YOUTVRS srl* pur definendo i vincoli gerarchici, persegue una politica di “gruppo” tra i lavoratori attraverso riunioni informative e formative.

Ogni lavoratore/collaboratore ha la possibilità di ottenere chiarimenti o risposte a specifici quesiti da parte del consulente messo a disposizione dell’azienda. La *YOUTVRS srl* è a favore di una politica di sviluppo dell’occupazione fondata sulla strategia di crescita e redditività dell’impresa.

Ogni prestazione è volta ad evitare comportamenti discriminatori nei confronti degli altri e devono essere evitate situazioni tendenti a creare un conflitto di interessi in quanto dannose per il lavoro e la stessa azienda. Questa ditta tutela e garantisce la riservatezza delle informazioni personali comuni e sensibili dei lavoratori e ne rilascia periodiche comunicazioni per una corretta e trasparenza di trattamento dati.

#### **10) OMAGGI E REGALIE**

La *YOUTVRS srl* potrebbe effettuare omaggi a favore dei clienti acquisiti e nuovi (compresi coloro che sono stati segnalati da altri) nell’ambito dei piani di marketing che vengono realizzati nel corso dell’anno.

#### **11) RAPPORTO CON I CLIENTI**

Il Cliente al pari delle Risorse Umane è un *asset* fondamentale per questa azienda nei cui confronti devono essere attivate delle politiche in continuo miglioramento sotto il profilo della qualità e della professionalità del servizio offerto.

La *YOUTVRS srl* si confronta sempre con il cliente ritenendo che l’aver un atteggiamento aperto ad accogliere consigli e critiche, giochi un ruolo importante nella crescita dell’impresa, ovviamente il tutto ha un senso ed è funzionale se le osservazioni, seppur negative, sono manifestate da una volontà costruttiva e non per puro spirito di contraddizione. E’ fondamentale che il personale adotti uno stile di comportamento verso il cliente basato sul rispetto della persona, sull’educazione civile, sulla gentilezza e sulla professionalità. L’azienda si impegna a rendere chiara e comprensibile la propria modalità di



comunicazione con la clientela ricorrendo all'impiego di forme diverse come brochure, organizzazione di eventi. Sono vietati tutti i comportamenti della clientela volti al furto, all'inganno e all'offesa.

## **12) *RAPPORTO CON I FORNITORI***

Le relazioni con i fornitori ed i partners commerciali sono basate sulla ricerca del giusto equilibrio competitivo. Detti rapporti sono condotti con spirito di lealtà e correttezza professionale. Le policy stabilite dalle regole commerciali delle “aziende fornitrici” vengono rispettate dall'azienda.

La *YOUTVRS srl* intende mantenere un dialogo aperto con i fornitori in linea con le buone abitudini commerciali anche di fronte al verificarsi di situazioni problematiche. Seguendo la stessa linea di condotta tracciata per il personale e per i clienti, l'azienda ritiene importante l'adozione di uno spirito di collaborazione con ciascun fornitore o partner commerciale in maniera da perseguire insieme l'obiettivo comune rappresentato dalla soddisfazione del cliente in termini di qualità, costo e tempi di consegna.

## **13) *TRASPARENZA CONTABILE***

L'attività contabile è svolta in conformità alle regole sancite dal nostro ordinamento e, nel caso di rapporti con Paesi esteri, nel rispetto delle relative leggi fiscali. La gestione della parte contabile è affidata ai soggetti appositamente incaricati con il supporto di professionisti esterni. Ogni operazione contabile effettuata e registrata è accompagnata dalla corrispondente documentazione a supporto agevolando la fase di controllo, di tracciabilità delle attività ed evidenziando le responsabilità di ciascun operatore. L'uso di fondi aziendali per fini illegali o impropri è tassativamente vietato e severamente punito. La *YOUTVRS srl* rispetta la normativa antiriciclaggio e previene il compimento di operazioni potenzialmente pericolose o non comunque non conformi a quanto emanato in ambito fiscale e tributario. A decorrere dal 06/12/2011 non si possono effettuare pagamenti superiori a euro 1000/00 (Mille/00) in conformità al DL 201/2011.



#### **14) SICUREZZA INFORMATICA**

La *YOUTVRS srl* è un'azienda all'avanguardia che persegue politiche di miglioramento anche sotto il profilo tecnologico. In conseguenza di ciò, questa azienda è sensibile ai rischi connessi con il sempre maggior uso dell'informatica; pertanto la titolare ha già introdotto delle misure di protezione, ma soprattutto, è stata definita una particolare politica di controllo costante finalizzato a garantire la continuità del lavoro e l'integrità delle informazioni.

#### **15) TUTELA DEL MINORE**

La *YOUTVRS srl* nell'ambito delle politiche di marketing ed e-commerce tutela i diritti dei minori in rete attraverso controlli volti a prevenire acquisti non autorizzati ed incauti.

#### **16) TUTELA DEL MARCHIO**

La *YOUTVRS srl* vieta qualsiasi uso illegittimo del proprio marchio aziendale:



Inoltre per questa azienda la tutela del marchio significa anche rispetto dell'uso dei marchi dei collaboratori/partner con cui si hanno rapporti professionali. A tal proposito l'azienda evidenzia che tali marchi sono di proprietà della stessa e sono soggetti alla tutela dei marchi registrati in conformità al D. lgs 30/2005 e s.m.i.

#### **17) TUTELA DEL DIRITTO D'AUTORE**

La *YOUTVRS srl* garantisce la protezione del Diritto d'Autore proprio ed altrui.