

CÓDIGO DE CONDUCTA CLIENTELA

grupo **CARAC** 

EDICIÓN: 03

FECHA: 19/04/2021

Grupo CARAC debe cumplir la legislación que le es de aplicación en su relación con la clientela dentro del ámbito del sistema de gestión, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

PROMOCIONES Y PUBLICIDAD

Cuando Grupo CARAC realiza actividades o campañas publicitarias, estas no son engañosas y son respetuosas con la dignidad humana, la salud, la seguridad y la igualdad.

CONTRATOS

Los contratos están elaborados de acuerdo a los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe.

La empresa se compromete a no realizar, ni permitir que se realicen actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes.

La clientela tiene una información clara y veraz sobre los productos/servicios (procedencia, composición...) y los precios, presupuestos, plazos, garantías, seguros e impuestos.

La empresa cumple con todas y cada una de las condiciones acordadas con la clientela, recogidas en el presupuesto/contrato, incluyendo las actividades de entrega y las posteriores a las mismas, así como las condiciones no acordadas expresamente pero necesarias para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.

En el caso de que alguna de las condiciones del/a cliente/a no pueda cumplirse o deba ser modificada la empresa se lo comunica al/la cliente/a y lo deja recogido en un anexo documental.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantiza la debida confidencialidad en las relaciones con su clientela y el respeto a la privacidad de sus datos, a través de la cláusula de confidencialidad en cada uno de los presupuestos/contratos con la clientela y de la LOPD, respectivamente.

HONESTIDAD

Las relaciones con la clientela excluyen prácticas de corrupción, extorsión y soborno que condicionen la objetividad e independencia de las partes.

ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Grupo CARAC tiene definidos los mecanismos para el tratamiento y resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela a través de su Sistema de Gestión, basado no sólo en la norma UNE EN ISO 9001, también en la ISO 27001 y bajo el prisma de la excelencia del sistema EFQM.

BIENES Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Los servicios que oferta Grupo CARAC responden a criterios de calidad y criterios de respeto y enfatización de procesos responsables con el entorno, propios de una empresa socialmente responsable.

Grupo CARAC ayuda a las empresas a desarrollarse y pone a su alcance los conocimientos y avances que el mercado actual ofrece, con la confianza, profesionalidad y compromiso propios de cada una de las personas que integra nuestro equipo multidisciplinar.

Aprobado por la Dirección

CÓDIGO DE CONDUCTA CLIENTELA