



SPA OF WONDERS

QC Terme S.r.l.

Codice Etico

Approvato dal Consiglio di Amministrazione di QC Terme S.r.l. in data 15/04/2025

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPI GENERALI.....	4
2.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DEL CODICE ETICO.....	4
2.2.PRINCIPI E VALORI MORALI	4
2.3 RAPPORTI CON IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 231/2001	6
3. CRITERI DI CONDOTTA	7
3.1 CRITERI DI CONDOTTA GENERALI NEI RAPPORTI CON GLI INTERLOCUTORI.....	7
3.1.1 Gestione delle informazioni	7
3.1.2 Regali, omaggi, benefici e donazioni	7
3.1.3 Comunicazione e rapporti con l’informazione e i mass-media	8
3.2 CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I COLLABORATORI	8
3.2.1 Selezione del personale	8
3.2.2 Costituzione del rapporto di lavoro.....	8
3.2.3 Gestione delle risorse umane.....	8
3.2.4 Integrità e tutela della persona.....	9
3.2.5 Salute e sicurezza	9
3.2.6 Tutela della privacy	9
3.2.7 Protezione e utilizzo degli asset aziendali.....	9
3.2.8 Uso dei sistemi informativi	9
3.2.9 Sito web e canali digitali e social.....	9
3.3.CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON CLIENTI, FORNITORI, AGENTI, DISTRIBUTORI E PARTNER COMMERCIALI	10
3.3.1 Rapporti con i clienti.....	10
3.3.2 Rapporti con i fornitori.....	10
3.3.3 Rapporti con gli agenti coi distributori e con i partner commerciali.....	10
3.4 CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA’ E CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	11
3.4.1 Ambiente.....	11
3.4.2 Organizzazioni politiche e sindacali	11
3.4.3 Contributi e sponsorizzazioni	11
3.4.4 Rapporti con la Pubblica Amministrazione nonché di eventuali visite ed ispezioni effettuate dalla stessa	11
4. TRASPARENZA CONTABILE E INFORMATIVA	12
5. DISPOSIZIONI.....	12
6. CONTROLLO E VIOLAZIONI DEL CODICE.....	12
6.1 CONTROLLO SUL CODICE ETICO.....	12
6.2 VIOLAZIONI	12
6.3 SEGNALAZIONI	13
7. ENTRATA IN VIGORE E MODALITA’ DI MODIFICA	13

1. PREMESSA

Il presente Codice Etico definisce i valori, i principi, gli impegni e le responsabilità etiche e di condotta che guidano la Società QC Terme S.r.l. (d'ora in avanti, per brevità, anche solo "QC" o la "Società") nello svolgimento delle rispettive attività aziendali.

L'Organo Amministrativo della Società adotta, con proprio atto deliberativo, il presente Codice Etico.

Il presente Codice Etico è stato adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione di **QC Terme S.r.l.** in data 15/04/2025.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DEL CODICE ETICO

L'osservanza del presente Codice Etico è richiesta agli Amministratori, ai Sindaci, ai Dipendenti e a tutti coloro che operano per conto e nell'interesse della Società (d'ora in avanti, per brevità, anche solo "Destinatari").

I Destinatari sono chiamati a rispettare le regole del presente Codice Etico per tutta la durata del rapporto con QC e, eventualmente, anche dopo la cessazione del rapporto, in funzione degli impegni contrattuali assunti.

I membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale seguono i valori e principi del presente Codice nello svolgimento delle proprie attività.

I consiglieri di Amministrazione devono rispettare i principi del Codice Etico nel fissare gli obiettivi aziendali, nel proporre e realizzare strategie, investimenti e progetti.

I soggetti apicali sono chiamati parimenti ad osservare i precetti del Codice Etico nello sviluppare i processi, nel proporre e realizzare le attività e le azioni necessarie al perseguimento degli obiettivi aziendali.

I dipendenti, nello svolgimento dell'attività lavorativa, devono adeguare le proprie condotte, comportamenti ed azioni alle regole prefissate dal presente Codice Etico, sempre in conformità con la legge e le normative vigenti.

Tutti coloro che, non legati ad alcun vincolo di subordinazione (es. fornitori, consulenti, agenti, ecc.) – intrattengano, in forma diretta o indiretta, stabile o temporanea, rapporti commerciali oppure operino per o con la Società sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti ai precetti del Codice Etico.

2.2. PRINCIPI E VALORI MORALI

I principi che seguono rappresentano un fondamento etico imprescindibile di QC. La Società orienta la propria attività e basa il proprio sviluppo su una reputazione solida, credibile e fedele ai valori che segue.

Il Codice Etico rappresenta una guida per tutti i Destinatari, che sono quindi tenuti ad attenersi al più aderente ossequio dei principi nell'esercizio delle proprie attività.

- **Onestà e legalità**

La Società opera nel rispetto delle leggi e delle disposizioni vigenti, interne ed internazionali, e dei principi di onestà e trasparenza.

In nessun caso e per nessuna ragione è giustificata la deroga ai suddetti principi per il perseguimento di un interesse personale o aziendale.

La Società condanna, ripudia e rifiuta ogni forma di associazionismo a scopi delittuosi.

- **Professionalità e correttezza**

Tutti i Destinatari svolgono le proprie attività con impegno e rigore professionale.

I rapporti tra i dipendenti, a qualsiasi livello, devono essere improntati ai principi di correttezza, buona fede, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali, con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

- **Imparzialità, dignità e uguaglianza**

Nelle relazioni lavorative e nelle decisioni aziendali è vietata ogni forma di discriminazione in base all'età, alla lingua, al sesso o all'identità sessuale e/o di genere, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose e a qualsiasi altra forma e/o fonte di diversità dei suoi interlocutori.

Si garantiscono pari-opportunità nel lavoro e il divieto di ogni discriminazione di genere, l'impegno a rimuovere gli ostacoli che impediscano una piena uguaglianza, nonché a valorizzare il ruolo femminile nell'organizzazione aziendale.

È richiesto il rispetto della dignità personale, della sfera privata e dei diritti della personalità di qualsiasi individuo.

- **Riservatezza, tutela delle informazioni e della privacy**

I Destinatari sono tenuti a garantire, in conformità alle disposizioni di legge vigenti, la riservatezza dei dati in proprio possesso, impegnandosi a proteggere e tutelare quelli riservati, "sensibili" o personali di collaboratori o terzi.

In ossequio alle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in materia di privacy D. Lgs. N. 196/2003 (così come modificato, da ultimo, dal D. Lgs. 101/2018), i Destinatari sono tenuti ad assicurare il corretto trattamento dei dati personali e sensibili di cui vengano in possesso.

- **Conflitti di interesse**

I Destinatari devono comportarsi secondo correttezza e buona fede.

Nelle attività aziendali sono evitate tutte quelle situazioni in cui i soggetti coinvolti siano, o possano anche solo apparire in conflitto di interessi.

- **Rispetto degli Individui**

La Società tutela e promuove l'importanza delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere il valore delle competenze possedute da ciascun dipendente o collaboratore.

Il patrimonio di conoscenze, di esperienze, di intelligenza, di cultura e, in definitiva, il c.d. know-how, dei collaboratori, è valorizzato e incrementato, in modo da favorire la crescita professionale e il benessere di ciascun dipendente o collaboratore. Particolare rilievo viene attribuito all'organizzazione di iniziative di formazione specifica e istituzionale, attraverso le quali vengono sostenuti l'aggiornamento e la crescita professionale.

- **Tutela dell'ambiente, della sicurezza e della salute**

La Società riconosce come centrale la tutela e la salvaguardia dell'ambiente.

È garantito il rispetto dell'ambiente e delle vigenti normative in materia di protezione ambientale.

QC si impegna a consolidare e a diffondere una cultura improntata alla sicurezza e alla salute sui luoghi di lavoro, nonché a raggiungere e mantenere i più elevati standard in materia ambientale, garantendo l'adozione delle necessarie misure di prevenzione contro infortuni e malattie sul lavoro, nel pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 81/2008 (Testo Unico della Sicurezza) e delle altre normative di settore.

La Società si impegna altresì a garantire l'integrità psico-fisica e morale dei collaboratori e dipendenti, condizioni di lavoro rispettose della dignità umana e ambienti di lavoro sicuri e salubri.

- **Tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale**

QC si impegna a garantire il rispetto del diritto d'autore, dei diritti di proprietà intellettuale e industriale di terze parti e di quelli concernenti i segni distintivi, in conformità con la normativa vigente.

- **Qualità e concorrenza leale**

QC riconosce il valore della leale concorrenza sul mercato, orientando l'attività aziendale al soddisfacimento della clientela e alla ricerca di standard elevati nella qualità e sicurezza dei propri prodotti. La Società si impegna pertanto a produrre e fornire prodotti di alta qualità e conformi alla legge, nell'interesse della sicurezza e del benessere del consumatore finale. Sono vietati comportamenti collusivi, predatori, lesivi dell'immagine dei concorrenti e di abuso di posizione dominante, in ottemperanza ai requisiti delle leggi sulla concorrenza (cfr. normativa di tutela, c.d. antitrust) e, quando applicabile, in materia di appalti.

- **Rapporti con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Pubblici**

I rapporti con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Pubblici in generale sono gestiti nel rispetto dei principi di legalità, onestà, fiducia, trasparenza e chiarezza, rispettando la legislazione vigente.

- **Trasparenza e veridicità delle informazioni – anche contabili -, del bilancio e delle comunicazioni sociali**

La Società fornisce informazioni complete, trasparenti ed accurate.

QC si impegna a garantire, in ossequio alla normativa vigente, il rispetto dei principi di trasparenza, veridicità e completezza con riferimento a qualsiasi documento in cui siano evidenziati dati economici, patrimoniali ovvero finanziari.

La Società orienta le proprie attività amministrativo-contabili al rispetto dei principi di accounting comunemente riconosciuti e agli standard contabili vigenti.

- **Sviluppo sostenibile e beneficio collettivo**

Nei propri programmi di sviluppo e di business, la Società considera le esigenze delle comunità territoriali di riferimento per i propri centri, con l'obiettivo di contribuire al loro sviluppo economico, sociale e civile, nonché alla loro valorizzazione e benessere, in ottemperanza alle leggi e normative riguardanti la tutela dell'ambiente.

2.3 RAPPORTI CON IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D. LGS. N. 231/2001

Oltre al presente Codice Etico, la Società ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01.

Il Codice Etico ha valenza generale e costituisce uno strumento adottato in via autonoma, anche se richiama principi di comportamento rilevanti ai fini del Modello.

Il presente Codice Etico rispetta, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (D. Lgs. 231/2001), i requisiti richiesti dalle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001" elaborate da Confindustria.

Pertanto, se il Codice Etico guida i comportamenti dei suoi Destinatari, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo rappresenta uno strumento con specifica finalità e rilevanza ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 e risponde alle precipe prescrizioni contenute nel Decreto, con lo scopo di prevenire la commissione di particolari fattispecie di reati per fatti che, apparentemente commessi nell'interesse e/o a vantaggio dell'ente, possono far sorgere a carico di quest'ultimo una responsabilità amministrativa da reato sulla base delle disposizioni del Decreto stesso.

3. CRITERI DI CONDOTTA

3.1 CRITERI DI CONDOTTA GENERALI NEI RAPPORTI CON GLI INTERLOCUTORI

3.1.1 Gestione delle informazioni

Le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai Destinatari nell'esercizio della propria attività lavorativa costituiscono un patrimonio fondamentale e, pertanto, devono rimanere strettamente riservate e confidenziali e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno che all'esterno della Società, se non nel rispetto e nei limiti della normativa vigente e delle procedure aziendali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le informazioni riservate possano essere:

- piani aziendali, strategici, economici/finanziari, commerciali, gestionali, operativi;
- progetti e investimenti;
- dati relativi al personale;
- indicatori aziendali, di prestazione e di produttività;
- accordi societari e commerciali;
- informazioni protette da diritti di proprietà intellettuale o industriale, know-how relativo alla produzione, allo sviluppo e alla commercializzazione dei prodotti;
- progetti di ricerca;
- anche dati aziendali.

Il trattamento dei summenzionati dati e informazioni deve essere svolto dai Destinatari in ossequio alla massima attenzione e riservatezza, evitando di rivelare le informazioni aziendali riservate.

Le informazioni riservate non devono essere impiegate dai Destinatari per scopi diversi da quelli legati allo svolgimento della propria attività e pertanto questi ultimi devono:

- acquisire e trattare i dati e le informazioni nel rispetto delle specifiche procedure aziendali;
- conservare i dati stessi in modo che sia impedito che terzi non autorizzati ne prendano conoscenza;
- comunicare i dati stessi solo qualora abbiano ottenuto esplicita autorizzazione da parte dei responsabili a ciò preposti, comunque, assicurandosi che gli stessi siano divulgabili;
- assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla trasmissione all'esterno delle informazioni riguardanti i terzi e, se del caso, ottenere il loro consenso.

Tutte le informazioni a disposizione della Società sono trattate nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati, con particolare osservanza delle disposizioni di cui al Reg. EU 679/2016 GDPR, al D. Lgs. 196/2003 (e ss.mm.ii.) e alle altre normative applicabili, che tutti i Destinatari sono tenuti a rispettare.

3.1.2 Regali, omaggi, benefici e donazioni

È espressamente vietata la dazione o promessa di omaggi, ivi inclusi ingressi gratuiti ai centri QC, doni o regali eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale, fatto salvo quanto previsto dalle prassi aziendali con riferimento agli omaggi di modico valore.

In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici o soggetti privati italiani ed esteri (anche in quei paesi in cui l'elargizione di doni rappresenta una prassi diffusa), o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre questi ultimi ad accordare un qualsiasi vantaggio per l'azienda.

Gli omaggi consentiti si caratterizzano sempre per il loro modico valore e per il rispetto delle normali consuetudini di mercato.

Anche il rilascio di prodotti aziendali a titolo di campioni od omaggi deve rispettare il principio del modico valore, sia unitario, che complessivo qualora si tratti di omaggio / campione caratterizzato da più prodotti aziendali. In ogni caso, devono essere rispettate le normative di riferimento o di categoria, qualora applicabili.

Agli amministratori, ai soggetti apicali e ai dipendenti è consentito accettare doni o altri omaggi da parte di soggetti terzi che intrattengono o potrebbero potenzialmente intrattenere rapporti con la Società, nei limiti delle normali relazioni di cortesia e solo se di modico valore.

È vietato effettuare o accettare doni sotto forma di denaro o di beni che possano essere facilmente convertiti in denaro, fatte salve eventuali erogazioni liberali approvate dalla direzione aziendale. In tale caso, le donazioni possono essere effettuate solo a favore di Enti in possesso della necessaria credibilità e integrità reputazionale.

Risulta vietata ogni donazione in denaro a persone fisiche.

Ogni omaggio che non rispetti i criteri suddetti deve essere rifiutato.

Le donazioni devono essere effettuate solamente qualora vi sia una specifica richiesta dell'ente beneficiario, in assenza di interessi strettamente commerciali, solo a beneficio di enti e organizzazioni che possano riceverle secondo le leggi e le normative applicabili, ovviamente in assenza di conflitti di interesse.

3.1.3 Comunicazione e rapporti con l'informazione e i mass-media

Le comunicazioni all'esterno della Società afferenti a informazioni o documenti di QC devono essere effettuate in ossequio alle leggi e alle prassi di condotta professionali vigenti, rispettando i criteri di trasparenza e chiarezza, previa autorizzazione dei responsabili aziendali a ciò preposti.

I rapporti con i mass-media devono essere caratterizzati da correttezza, spirito di collaborazione, rispetto del diritto di informazione e, in definitiva, delle leggi applicabili.

È vietata la divulgazione di notizie false, tendenziose o riservate riguardanti la Società, i dipendenti o i collaboratori.

I Destinatari devono seguire i summenzionati criteri comportamentali ed evitare ogni condotta volta ad ottenere atteggiamenti di favore da parte di organi di informazione e stampa.

3.2 CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I COLLABORATORI

3.2.1 Selezione del personale

Il recruiting e la valutazione dei candidati vengono svolti da QC nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati, secondo criteri di oggettività, trasparenza e merito e nel rispetto della normativa vigente. Il processo di selezione e assunzione prevede l'adozione di opportune misure per evitare favoritismi, discriminazioni, nepotismi o forme di clientelismo. È applicato il divieto di disparità di genere, discriminazione sulla base di qualsiasi forma e/o fonte di diversità.

3.2.2 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro, non tollerando QC alcuna forma di lavoro non conforme alle vigenti disposizioni di legge e che non sia rispettosa del Contratto Collettivo Nazionale applicato.

In sede di costituzione del rapporto di lavoro, ogni collaboratore riceve informazioni sulle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, sugli obiettivi prefissati per il ruolo ricoperto, sugli elementi normativi e retributivi, norme e procedure da rispettare.

3.2.3 Gestione delle risorse umane

La dedizione, l'impegno e la professionalità dei dipendenti sono valori e condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi aziendali.

La Società si impegna a favorire lo sviluppo delle capacità, competenze e del potenziale di ciascun dipendente, nel rispetto del divieto di discriminazioni, con particolare riguardo a quelle di genere, e a valorizzare le pari opportunità e il lavoro femminile.

Vengono offerte a tutti i lavoratori le medesime opportunità di lavoro, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna.

I responsabili aziendali a ciò preposti devono:

- adottare criteri meritocratici, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa a un dipendente;
- provvedere a gestire i dipendenti senza discriminazione alcuna;
- favorire la creazione di un ambiente di lavoro nel quale caratteristiche personali non possano dare luogo a discriminazioni.

I dipendenti, ad ogni livello, collaborano per mantenere in azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

Si condanna e si rifiuta qualsiasi comportamento e atteggiamento interpersonale ingiurioso, irrispettoso nonché diffamatorio e si interviene per impedirli.

I Destinatari sono tenuti a rispettare i suddetti criteri di condotta.

3.2.4 Integrità e tutela della persona

La Società si impegna a garantire la tutela delle buone condizioni di lavoro e la protezione dell'integrità morale e psico-fisica dei lavoratori.

Non sono ammesse discriminazioni, molestie e offese sessuali, personali o di qualsiasi altra natura.

Vige il divieto generale di fumare sui luoghi di lavoro nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

I Destinatari sono tenuti a rispettare tali criteri di condotta.

3.2.5 Salute e sicurezza

QC si impegna ad assicurare il pieno rispetto delle normative in tema di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, con particolare, ma non esclusivo, riferimento al D. Lgs. n. 81/2008 e alle ulteriori normative vigenti, mediante l'analisi, il monitoraggio, la prevenzione e la gestione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale.

I Destinatari sono tenuti a mettere in atto e rispettare tutte le misure di prevenzione e sicurezza previste.

3.2.6 Tutela della privacy

Le disposizioni in materia di riservatezza dei dati personali e tutela della privacy devono essere rispettate, adottando gli standard previsti dalla legge (Reg. EU 679/2016 GDPR, D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e altre vigenti normative dei Paesi in cui la stessa opera) per il trattamento dei dati.

Per quanto concerne il trattamento dei dati personali dei lavoratori, si attuano specifiche cautele per informare questi ultimi sulla natura dei dati personali oggetto di trattamento, sulle sue modalità e sugli ambiti di comunicazione.

I Destinatari sono tenuti a mettere in atto tutte le misure e le cautele previste e a non utilizzare i dati per finalità non connesse con l'esercizio dell'attività loro affidata.

3.2.7 Protezione e utilizzo degli asset aziendali

Gli asset aziendali sono costituiti dai beni fisici materiali di QC (ad esempio computer, stampanti, attrezzature, autovetture, immobili, infrastrutture) e beni immateriali (ad es. marchi, know-how etc.).

La conservazione dei suddetti asset rappresenta un valore fondamentale per la salvaguardia degli interessi della Società.

I Destinatari, quando svolgono le proprie attività, devono proteggere i beni aziendali e impedirne l'uso fraudolento o improprio, nel rispetto dei principi di correttezza, economicità ed efficienza.

I Destinatari devono utilizzare i beni aziendali esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali o per gli scopi autorizzati dai responsabili a ciò preposti.

3.2.8 Uso dei sistemi informativi

QC adotta politiche di gestione dei sistemi informativi per garantire la sicurezza dei sistemi informatici e telematici, delle informazioni, dei dati, dei programmi e delle apparecchiature.

I Destinatari sono tenuti a:

- rispettare ed applicare tali politiche, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla gestione e alla protezione delle password e chiavi di accesso ai sistemi;
- non duplicare abusivamente il software, i programmi e le applicazioni installate sui sistemi;
- non installare sui sistemi software, programmi o applicativi senza averne preventiva autorizzazione dalle Funzioni a ciò preposte;
- non accedere ai sistemi informativi senza averne preventiva autorizzazione dalle Funzioni aziendali preposte;
- non tenere condotte che possano mettere a rischio la sicurezza, l'integrità o la fruibilità dei dati.

3.2.9 Sito web e canali digitali e social

Il sito internet di QC, le attività di e-commerce e di comunicazione sui canali digitali e social devono rispettare le vigenti normative nazionali e internazionali in materia.

Su tali canali devono essere identificati, quando opportuno o previsto dalla normativa:

- la titolarità e la fonte delle informazioni trasmesse;
- gli obiettivi dei canali di comunicazione;
- i destinatari dei canali di comunicazione, avendo cura di specificare la natura professionale o non professionale degli stessi.

La pubblicità digitale (nei soli casi in cui sia normativamente consentita) deve prevedere contenuti previamente verificati e autorizzati e, più in generale, la normativa vigente.

3.3. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON CLIENTI, FORNITORI, AGENTI, DISTRIBUTORI E PARTNER COMMERCIALI

3.3.1 Rapporti con i clienti

I rapporti negoziali e le comunicazioni con la clientela, sia sui canali tradizionali che digitali, sono improntati alla disponibilità e al rispetto dei principi di correttezza, professionalità, collaborazione e trasparenza.

Il comportamento dei dipendenti e di tutti i collaboratori della Società verso la clientela deve rispondere ai detti principi ed essere indirizzato alla fornitura di servizi di alta qualità che soddisfino le ragionevoli aspettative e necessità della stessa.

La Società si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti.

I contratti e le comunicazioni ai clienti devono essere chiari, semplici, completi e conformi alle normative vigenti. È vietato l'utilizzo di strumenti pubblicitari ingannevoli e non veritieri.

I Destinatari sono tenuti a rispettare detti principi nei rapporti con la Clientela.

3.3.2 Rapporti con i fornitori

Gli acquisti sono improntati al riconoscimento delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità, favorendo così la libera concorrenza del mercato, ferma restando la facoltà per QC di scegliere i propri fornitori anche in virtù di rapporti fiduciari o sulla base di caratteristiche di unicità della fornitura.

I processi di valutazione, qualificazione e scelta del fornitore sono volti alla ricerca del miglior rapporto tra vantaggio economico e qualità della prestazione.

Con riferimento ai rapporti di appalto, approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi, è fatto obbligo ai Destinatari:

- di osservare le procedure e prassi interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- di osservare le condizioni contrattualmente previste, mantenendo un dialogo corretto, trasparente e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- di verificare che i fornitori dispongano di mezzi, anche finanziari, strutture, risorse umane e capacità adeguate alle esigenze della Società.

I fornitori devono avere un solido profilo reputazionale.

Il rispetto della normativa giuslavoristica, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di divieto di lavoro minorile o sfruttamento dei lavoratori da parte del fornitore è considerato elemento essenziale e imprescindibile nell'ambito della relazione di fornitura.

3.3.3 Rapporti con gli agenti coi distributori e con i partner commerciali

La Società può operare con agenti, distributori e partner commerciali che garantiscano adeguati standard reputazionali e che gestiscano la propria attività nel rispetto delle vigenti normative nazionali e internazionali.

Gli agenti, i distributori e i partner sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente Codice Etico nell'ambito delle proprie relazioni commerciali con QC.

In particolare, a questi ultimi è vietato porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, reati di corruzione pubblica o tra privati, che possano esporre a conflitti di interesse o che possano integrare una violazione delle vigenti normative e regolamentazioni di settore.

La Società si aspetta dai propri agenti, distributori e partner commerciali il rispetto delle normative nazionali e internazionali in materia di embargo, di prevenzione del riciclaggio e di lotta al terrorismo. In particolare, QC può applicare controlli al fine di verificare, nell'ambito delle attività commerciali, il rispetto delle vigenti normative rispetto a rischi afferenti a potenziali relazioni con fornitori o partner con sede o residenza in Paesi considerati come non cooperativi dal GAFI o a fiscalità agevolata (c.d. Paesi black list).

3.4 CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA' E CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

3.4.1 Ambiente

Le attività svolte dalla Società sono gestite nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente. Le attività gestionali fanno riferimento ai criteri di salvaguardia dell'ambiente e le strategie aziendali devono considerare lo sviluppo di processi caratterizzati da una sempre maggiore attenzione alla sicurezza ambientale.

I Destinatari, nell'ambito delle proprie attività, devono partecipare al processo di prevenzione dei rischi e di salvaguardia dell'ambiente.

3.4.2 Organizzazioni politiche e sindacali

La Società non eroga contributi, diretti od indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati con i quali possa sussistere (anche solo in apparenza) un conflitto di interessi.

È vietato esercitare qualsiasi pressione diretta o indiretta a esponenti politici.

I Destinatari sono tenuti a rispettare tali criteri di condotta.

3.4.3 Contributi e sponsorizzazioni

È possibile aderire alle richieste di contributi per iniziative sociali o culturali limitatamente alle proposte provenienti da Enti e associazioni, tipicamente senza fini di lucro, a condizione che presentino un elevato valore culturale, benefico o sociale. Le altre attività di sponsorizzazione, potenzialmente afferenti a temi sportivi possono essere destinate solo ad iniziative proposte da soggetti che abbiano un'adeguata credibilità, che presentino caratteristiche di qualità ed originalità ed elevato standard reputazionale.

Tali iniziative devono essere coerenti con le strategie aziendali e caratterizzate, in caso di sponsorizzazione, dalla congruità del rapporto di prestazione corrispettiva, tipicamente ma non esclusivamente caratterizzato dalla visibilità del logo o dei prodotti aziendali.

In ogni caso, nella valutazione delle proposte a cui aderire, si deve prestare attenzione a ogni possibile conflitto di interesse. Le richieste di contributo o sponsorizzazione devono essere autorizzate dai vertici aziendali nel rispetto delle vigenti procedure aziendali.

I Destinatari sono tenuti a rispettare tali criteri di condotta.

3.4.4 Rapporti con la Pubblica Amministrazione nonché di eventuali visite ed ispezioni effettuate dalla stessa

I rapporti con la Pubblica Amministrazione, necessari alla gestione delle attività aziendali, sono riservati esclusivamente ai soggetti a ciò delegati con esplicito mandato e non devono creare conflitti di interesse.

Tali rapporti devono essere improntati alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, fiducia e devono essere svolti in modo da non indurre i soggetti istituzionali o pubblici a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti.

La Società si impegna a garantire il rispetto delle vigenti normative in ogni rapporto di interlocuzione con la Pubblica Amministrazione, e a non offrire, direttamente o attraverso intermediari, somme di denaro o altre utilità indebite a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, italiani o stranieri, al fine di influenzare illecitamente la loro attività ovvero l'espletamento dei propri doveri.

La Società si impegna altresì ad osservare scrupolosamente le regole dettate dalle Autorità per il rispetto della normativa vigente nei settori connessi con la propria attività.

I Destinatari devono rispettare i suddetti criteri di condotta e ottemperare, per quanto di eventuale propria competenza, alle richieste degli organismi regolatori o di vigilanza e, infine, prestare con trasparenza e disponibilità il proprio supporto nel corso delle attività ispettive.

È vietata ogni forma di induzione in errore delle autorità pubbliche tramite artefici, inganni o raggiri.

4. TRASPARENZA CONTABILE E INFORMATIVA

Le operazioni amministrative e contabili e le transazioni devono essere correttamente registrate nel sistema contabile aziendale, nel rispetto dei criteri indicati dalla legge e dai principi contabili applicabili.

Le operazioni contabilizzate devono essere autorizzate, verificabili, legittime, coerenti e congrue.

La trasparenza contabile deve essere fondata sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione o transazione deve essere conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, per consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità autorizzativa;
- la ricostruzione accurata dell'operazione, nonché per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

È compito di ogni dipendente far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Qualora i Destinatari venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenuti a riferirne all'Organismo di Vigilanza.

I Destinatari si impegnano a rispettare i principi di trasparenza, professionalità e massima collaborazione nelle relazioni con i sindaci e con la società che effettua la revisione contabile.

5. DISPOSIZIONI

La Società garantisce la diffusione del Codice Etico, nonché l'implementazione di adeguati strumenti conoscitivi e di chiarimento circa i contenuti dello stesso ai Destinatari.

I Destinatari, nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, hanno il dovere di conoscere le disposizioni del Codice Etico e di adeguare le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e alle regole di condotta ivi enunciate.

I Destinatari sono tenuti a considerare prioritario l'interesse aziendale. Nella conduzione di qualsiasi attività devono essere evitate situazioni ove i soggetti coinvolti siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interessi, intendendosi per tali le situazioni nelle quali il soggetto persegua un interesse diverso e in contrasto con quello aziendale o compia attività che possano interferire con la sua capacità di assumere decisioni nell'interesse aziendale, ovvero si avvantaggi personalmente di opportunità di affari o agisca in contrasto con i doveri fiduciari legati alla sua posizione.

6. CONTROLLO E VIOLAZIONI DEL CODICE

6.1 CONTROLLO SUL CODICE ETICO

Il controllo sul Codice Etico è affidato:

- all'Organismo di Vigilanza previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo limitatamente a rischi di violazione del Modello stesso o ad ipotesi di rischi-reato rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/01;
- alla Funzione Risorse Umane per quanto attiene a violazioni di natura giuslavoristica o comunque relativa ai rapporti di lavoro;
- alle altre Funzioni aziendali preposte ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 24/2023 per tutte le altre materie comunque rientranti nel perimetro della suddetta normativa.

A tali Funzioni è attribuito il compito di verificare il rispetto del Codice Etico, di ricevere e analizzare le eventuali segnalazioni di violazione del Codice e di comunicare all'organo amministrativo l'opportunità di procedere ad aggiornamenti dello stesso.

6.2 VIOLAZIONI

In caso di violazioni possono essere adottati nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi aziendali, provvedimenti disciplinari nel rispetto del quadro normativo vigente.

L'osservanza del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all'art. 2104 e seguenti del Codice Civile.

Le violazioni del Codice Etico costituiscono pertanto inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare con tutte le conseguenze previste in conformità alla normativa vigente e al contratto collettivo nazionale di lavoro applicato.

Per quanto attiene alle violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 si rimanda, inoltre, alle specifiche disposizioni previste dallo stesso in materia di violazioni e sanzioni disciplinari.

In caso di violazione da parte dei dirigenti, si applicheranno le misure più idonee in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa contrattuale.

In caso di violazione da parte degli amministratori, l'Organismo di Vigilanza informerà l'intero organo amministrativo ed il Collegio Sindacale (qualora presente), i quali dovranno assumere le opportune iniziative ai sensi di legge, coinvolgendo, ove necessario, l'Assemblea.

In caso di violazione da parte di uno o più Sindaci (ove presenti), l'Organismo di Vigilanza informerà l'intero Collegio Sindacale e l'organo amministrativo, i quali prenderanno gli opportuni provvedimenti tra cui, ad esempio, la convocazione dell'Assemblea dei Soci al fine di adottare le misure più idonee previste dalla Legge.

Comportamenti contrari al Codice Etico da parte di collaboratori, fornitori, agenti, distributori o partner commerciali potranno determinare l'applicazione di penali o, nel caso di grave inadempimento, la facoltà da parte di risolvere il rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora dagli stessi derivino danni alla Società, anche indipendentemente dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

6.3 SEGNALAZIONI

Sono istituiti canali e processi per l'acquisizione e la gestione delle segnalazioni di potenziali violazioni o illeciti (c.d. segnalazioni di whistleblowing), nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 24/2023 e delle altre normative in materia, da parte dei soggetti di cui al precedente punto 6.1.

Nel rispetto della normativa, tali canali e processi sono diffusi ai Destinatari, attraverso specifiche procedure o disposizioni organizzative, assicurando, attraverso piattaforme web o altre modalità:

- l'accesso ai sistemi di acquisizione della segnalazione;
- un'informazione adeguata rispetto ai tipi di segnalazione che possono essere indirizzate, ai soggetti preposti ad acquisire e gestire l'informazione, ai riscontri al segnalante, alla possibilità di effettuare – nei casi previsti – eventuali segnalazioni pubbliche alle Autorità competenti, alle misure previste per garantire la tutela dell'identità del segnalante, ai diritti esercitabili dall'interessato ai fini della normativa privacy (Reg. EU 679/2016 GDPR e vigente normativa nazionali in materia).

La Società agisce in modo da garantire gli autori delle segnalazioni contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione derivante dalle stesse, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 24/2023.

È inoltre assicurata l'assoluta riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

7. ENTRATA IN VIGORE E MODALITA' DI MODIFICA

Il presente Codice Etico entra in vigore a partire dalla data della sua adozione da parte dell'organo amministrativo della Società.

Ogni successiva variazione o integrazione deve essere approvata dall'organo amministrativo.