



Nr./Data: 0008/27.05.2020

Cod de etică si conduită profesională

Îți urăm Bun Venit în cadrul Bike Trip! Deși profesioniști, ne face plăcere să ne considerăm o companie prietenoasă care asigură servicii de top clienților.

Acest manual a fost creat pentru a te ajuta și ghida în activitatea de zi cu zi (atât din timpul sezonului cât și din afara lui) ajutându-te să-ți identifici rolul în organizație. Cu informația din acest manual cât și cu instruirea de care vei avea parte, vei fi echipat cu toate cele necesare în a deveni specialist în serviciile pe care le pune la dispoziție Bike Trip.

Indiferent că ești un coleg nou alăturat echipei Bike Trip sau că ai acumulat deja mai multe sezoane alături de noi, ai obligativitatea de a citi acest manual și de a asimila informațiile prezentate în acesta, cât și în edițiile viitoare.



1. Fondatorii BIKE TRIP - de la joaca, la pasiune

Mountain Bike Trip Experience este un proiect pentru începători și profesioniști, pentru cei care iubesc senzațiile tari, sălbăticia naturii, sportul și spiritul de echipa. Organizăm trasee bine elaborate, pentru grupe mixte, cu însoțitori experimentați și echipament profesional.

Trasee predefinite și custom

Fiecare traseu reprezintă o provocare în siguranță.

Analizăm fiecare detaliu, cartografiem zona, testăm de zeci de ori porțiunile de coboâre, alternăm fluxul ritmic, căutăm cele mai spectaculoase priveliști și ne bucurăm de gastronomia tradițională.

Traseele predefinite sunt de o zi, doua, sau trei, publicate mereu în site-ul nostru cu informații privind programul detaliat. Pentru grupuri sau companii customizăm traseul, îl adaptăm împreună pentru diferite grade de risc.

Coordonatori Bike Trip

Andrei Nechifor și Iulian Gheorghită sunt creatorii Bike Trip România, sunt cei care au dat naștere conceptului Mountain Bike Trip și sunt prezenți în toate etapele dezvoltării unui traseu: proiectare, dezvoltare, monitorizare. Andrei practica ciclism montan de peste 10 ani cu peste 20.000 km parcursi într-un arial extins. Andrei va fi alături de tine pe fiecare traseu. Iulian acoperă partea tehnică a curselor, sportiv cu experiență, tehnician desăvârșit, responsabil pentru ca tu să ajungi la finish în siguranță.

2. Introducere

Acest ghid ar trebui să vă ajute să vă decideți cum să acționați dacă sunteți vreodată la îndoială. Prezentul Cod de Etică și Conduită Profesională (denumit în continuare Codul) stabilește idealurile, valorile, principiile și normele de etică și conduită profesională pe care angajații și colaboratorii Bike Trip consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul societății, fiind un ghid de comportament în diferite contexte.

Codul prezintă valorile fundamentale pe care trebuie să ni le însușim și să le respectăm. Este necesar să ne asigurăm că activitățile zilnice desfășurate în cadrul instituției, convingerile noastre concordă cu valorile instituției, cu obiectivele acesteia.

Ne luăm în serios responsabilitățile modul responsabil în care facem afaceri este ferm încorporat în cultura grupului nostru. Prin abordarea siguranței și a mediului, pentru modul în care tratăm oamenii noștri, clienții noștri, avem un set foarte clar de valori. Bike Trip își propune ca toți angajații și reprezentanții companiei să-și mențină valorile și comportamentele corecte.

Acest cod de conduită stabilește principiile grupului de conduită în afaceri și a standardelor pe care societatea Green Cloud SRL se așteaptă ca toți angajații și reprezentanții să le urmeze, indiferent de rol. Informațiile conținute în acest ghid ar trebui să vă ajute să decideți cum să acționați în cazul în care vă aflați vreodată în îndoială. Dacă aveți orice problemă cu privire la modul de acționare, codul de conduită, de asemenea, oferă informații despre unde puteți căuta sprijin, ajutor și îndrumare.

Este un cod ce vă ajută să vă faceți o viziune, dar cum viziunea este pusă în aplicare este la fel de important.

3. Respectarea Codului de Conduita

Toți angajații și reprezentanții Bike Trip sunt obligați să respecte standardele prevăzute de prezentul cod de conduită. Acestea sunt necesare pentru a avea un comportament în conformitate cu litera și spiritul acestui cod de conduită.

- » Asigurați-vă că acest cod de conduită este pus la dispoziție, explicat și înțeles de către angajați;
- » Promovarea standardelor, valorilor și comportamentelor prevăzute de prezentul cod de conduită;
- » Oferi îndrumare și consiliere pentru cei care le administrează cu privire la modul cel mai bun, pentru a atinge standardele, valorile și comportamente stabilite în prezentul cod de conduită;
- » Respectarea monitorizată a acestui cod de conduită;
- » Asigurați-vă că părțile terțe relevante sunt conforme cu standardele, valorile și comportamentele prevăzute de prezentul cod de conduită.

Misiunea noastră este aceea de a deveni un lider de piață, cu o creștere pe termen lung, perspective bazate pe servicii de înaltă calitate și investiții în inovare.

4. Valorile noastre

Bike Trip are un set de valori fundamentale care sunt esențiale pentru succesul în afaceri:

- » Depășirea nevoilor și așteptărilor clienților noștri;
- » Angajament total pentru sănătate și siguranță;
- » Inovare, idei noi și inițiative ;
- » Realizarea de relații constructive cu toate părțile interesate;
- » Promovarea unui mediu durabil;
- » Încurajarea angajaților noștri pentru maximizarea potențialul acestora;
- » Ambiție, deschidere și onestitate;
- » O cultură care încurajează respectul reciproc și munca în echipă;
- » Stimulente și recompense pentru riscul calculat;
- » Angajament de îmbunătățire continuă și de gestionare eficientă a schimbării;

5. Principii de comportament etic

Bike Trip se așteaptă ca toți angajații și reprezentanții să adere la principiile de bază ale grupului de comportament etic, care sunt

Onestitate și integritate: Fiecare dintre noi acționează cu onestitate și integritate.

Loialitatea - suntem devotați societății și clienților noștri în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate atât în nume personal cât și în numele societății.

Responsabilitate: Fiecare dintre noi să își asume responsabilitatea pentru propriile acțiuni.

Respect: Fiecare dintre noi să respecte alte persoane și să le trateze cu demnitate, stimă, înțelegere și considerație.

Echitate - atât angajații instituției cât și clienții sunt tratați imparțial, corect și echitabil

6. Respectarea legilor si reglementarilor

Bike Trip se angajează să respecte toate legile și reglementările relevante în fiecare dintre locațiile în care își desfășoară activitatea

În cazul în care legile și reglementările sunt mai puțin restrictive decât în prezentul cod de conduită, atunci acest cod de conduită ar trebui să fie în continuare respectat.

O piață echitabilă și competitiv-liberă este esențială pentru o economie modernă și de succes.

7. Politici si îndrumări

7.1 Incluziunea si egalitatea de șanse

Oamenii din Bike Trip sunt esențiali pentru succesul afacerii și societatea se angajează să ofere un mediu de lucru care tratează toate persoanele cu respect și ia în calcul valorile acestora. Societatea investește timp semnificativ și resurse pentru a se asigura că are persoanele potrivite pentru a oferi ceea ce caută clienții săi. Procesele pentru angajarea persoanelor fizice sunt pe baza unor criterii stricte, centrate pe competențe cheie și performanțele dovedite. Bike Trip are un puternic angajament în ceea ce privește recrutarea, remunerarea și promovarea. Bike Trip recunoaște civil, politic, economic și social drepturile și libertățile fundamentale ale fiecărui individ și se străduiește să reflecte acest lucru în activitatea sa. Bike Trip nu tolerează discriminarea sau hărțuirea de orice fel, bazată pe handicap, sex, re-atribuire de gen, orientare sexuală, religie, convingeri, vârstă, naționalitate, rasă sau origine etnică. Comportamentul nedorit sau neadecvat este tratat extrem de serios.

7.2 Protecția informațiilor

Bike Trip se angajează să mențină confidențiale orice fel de informații cu caracter personal ale angajaților. Societatea se va asigura că toate informațiile personale sunt controlate în conformitate cu politicile societății, precum și legile și reglementările aplicabile. Persoanele cu acces la datele cu caracter personal ale angajaților trebuie să le reutilizeze numai în scopuri juridice sau de afaceri legitime.

Utilizarea neautorizată a proprietății intelectuale sau a informațiilor nu este acceptată. O astfel de utilizare neautorizată de informații ar putea fi jenantă și ar putea deteriora relațiile cu ceilalți și implicit, reputația grupului.

7.3 Conflictul de interese

Fiecare angajat are o viață privată în afara locului de muncă și Bike Trip își respectă angajații. Cu toate acestea, angajaților și reprezentanților nu trebuie, fără aprobarea prealabilă, să se angajeze în orice activitate ce poate reprezenta un conflict între interesele lor personale și cele ale grupului. Activitatea ar putea implica favoritism în relațiile de afaceri pentru membrii familiei sau prieteni, luând în calcul orice muncă suplimentară neautorizată cu o altă afacere sau de a începe o nouă afacere în cazul în care acest lucru creează un conflict de interese. Angajații și reprezentanții sunt așteptați să-și îndeplinească sarcinile în mod obiectiv și au obligația de a raporta orice potențial conflict de interese către managerul lor. Controalele sunt în vigoare pentru a proteja integritatea de afaceri.

7.4 Sănătate si siguranță

Fiind un operator de servicii de sport si agrement, în centrul de afacerii noastre se află calitatea serviciilor prestate și standardele de siguranță. Bike Trip aderă strict la reglementări legislative în toate domeniile sale de activitate. Încălcarea acestor reglementări ar putea duce penal și/sau civil la amenzi.

excelent de siguranță și are o cultură pro activă în cadrul grupului care asigură sănătatea și siguranța angajaților săi, aceasta fiind o prioritate. Sănătatea și siguranța sunt monitorizate și raportate în fiecare companie. Un executiv senior are responsabilitatea specifică pentru aspectele legate de siguranță în cadrul grupului și consiliul societății de administrație de a actualiza în materie de siguranță la fiecare dintre reuniunile sale. Grupul are un comitet de sănătate și securitate ce raportează consiliului cu privire la aceste chestiuni. Un director non-executiv prezidează comitetul. În materie de securitate sunt, de asemenea luate în considerare la consiliul de administrație și reuniuni de conducere ale fiecăreia dintre afacerile grupului. Angajații se supun unor norme de sănătate și siguranță, de formare și sunt încurajați să raporteze orice problemă. Grupul se așteaptă ca furnizorii și antreprenorii să aibă un angajament similar cu respectarea reglementărilor adecvate în acest domeniu.

7.5 Mita

Societății și angajaților acesteia le este interzis să ofere și să primească mită fie în România sau în străinătate. Aceasta include o interdicție de mituire a unui funcționar public extern, în scopul de a menține sau de a obține afaceri. Societatea își propune ca angajații săi să ia măsurile necesare pentru a preveni o mită în rândul celor care efectuează servicii pentru sau în numele grupului. Mită este considerată atunci când se oferă, se promite sau se dă un avantaj financiar unei persoane oficiale cu scopul de a o corupe să facă un lucru ilegal, sau se intenționează să obțină, să păstreze un avantaj comercial și să aducă o performanță necorespunzătoare sau un eșec pentru a efectua o funcție relevantă de o altă persoană.

Grupul interzice strict orice act care ar constitui o infracțiune în temeiul legii. Orice angajat care a mituit, a încercat să ofere o mită sau a primit o mită poate fi demis. Niciun angajat sau reprezentant al grupului nu va fi dezavantajat prin refuzul de a plăti mită, chiar și în cazul în care astfel de rezultate de refuz au loc în scopul pierderii unei anumite afaceri.

8. Raportarea

Angajatul care suspectează orice neconformitate cu acest cod de conduită, inclusiv orice formă de corupție care implică potențial grupul ar trebui să informeze imediat superiorul său.

Întrebări, sfaturi și informații suplimentare

Angajații sunt încurajați să pună întrebări și să caute sfaturi cu privire la acest cod de conduită sau la orice chestiune referitoare la etică și valori. În cazul în care un angajat nu este pe deplin lămurit, atunci el are obligativitatea de a solicita sfatul superiorului său.

Relațiile cu colegii și partenerii de lucru și dialog

Bike Trip își derulează relațiile contractuale utilizând practicile de afaceri oneste și legale. Bike Trip promovează concurența deschisă și cinstită.

Este interzisă obținerea unui avantaj prin intermediul manipulării, tănuirii, abuzului de informații privilegiate.

Este interzisă prezentarea incompletă a unor fapte materiale sau orice altă practică incorectă de afaceri. Indiferent de funcția deținută, fiecare salariat adoptă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine, imparțialitate, obiectivitate și amabilitate, atât în relațiile cu ceilalți colegi, cât și cu partenerii de lucru și dialog ai societății.

În cadrul Bike Trip respectăm diversitatea de opinii, diversitatea culturală și stilurile de muncă diferite și valorificăm aceste diferențe pentru a crea un mediu organizațional pozitiv, propice lucrului în echipă, în care fiecare simte că este valoros și valorizat și că talentul său este la maxim pentru atingerea obiectivelor firmei.

9. Confidențialitatea informațiilor

Se consideră a fi confidențiale datele și informațiile care nu sunt publice, cum ar fi (informațiile privilegiate, datele și informațiile provenite de la clienți, informații privind datele personale ale angajaților și orice alte informații care sunt utile instituției și a căror cunoaștere ar aduce avantaje unor terți (clienți, concurenți etc.) sau care ar putea aduce prejudicii instituției și partenerilor ei de afaceri. Informațiile confidențiale sunt proprietatea societății și nu pot fi divulgate persoanelor din afara acesteia. Salariaților care au acces la informații confidențiale, le este interzis să permită accesul persoanelor din afara societății la orice date sau materiale care nu sunt destinate pentru uz public, fără a avea acordul conducerii.

Este interzisă utilizarea informațiilor confidențiale de către angajații instituției care au luat cunoștință despre acestea, în interes personal, direct sau indirect. Informațiile deținute ca urmare a desfășurării sarcinilor de serviciu se vor utiliza de către angajații instituției numai în scopul îndeplinirii acestora.

Departamentele de specialitate și personalul implicat în prestarea serviciilor au obligația să păstreze confidențialitatea oricărei informații de care iau cunoștință în cursul activității, în special informațiile care nu au devenit încă publice.

În relațiile cu clienții, informațiile legate de identitatea, tranzacțiile și conturile acestora sunt confidențiale, cu excepția cazului în care astfel de informații sunt solicitate de instituții /autorități publice abilitate de lege în acest sens.

Multiplicarea/copierea unor documente/fișiere care conțin date confidențiale se efectuează de către angajații care au acces la aceste informații, numai în scopul desfășurării activității curente sau la solicitarea expresă a autorităților abilitate de lege.

În activitatea noastră, colectăm, utilizăm și stocăm doar acele date cu caracter personal care ne sunt strict necesare pentru realizarea obiectivelor legale, legitime și specifice Bike Trip.

Realizăm prelucrarea datelor cu caracter personal doar în scopul pentru care le solicităm, respectând dispozițiile legale, normele și procedurile interne existente în acest sens.

Prelucrăm cu bună credință datele cu caracter personal și aplicăm măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea securității acestora, a protejării împotriva distrugerii, modificării, dezvăluirii ori accesul neautorizat asupra acestora.

10. IT & Securitate datelor si digital media

Funcționarea eficientă și securitatea sistemelor noastre IT și a datelor aferente sunt esențiale pentru buna funcționare a companiei noastre. Politica de Securitate IT stabilește îndrumările pe care trebuie să le respectăm și este prezentată mai jos.

Utilizarea adecvată a tehnologiei companiei:

Toți suntem responsabili pentru utilizarea corespunzătoare și corectă a resurselor tehnologice ale Bike Trip, inclusiv a e-mailului, a internetului, a dispozitivelor și computerelor mobile ale societății și a aplicațiilor software cu licență corespunzătoare. Sistemele noastre de IT rămân întotdeauna proprietatea Bike Trip. Avem dreptul la confidențialitate, în măsura în care prevede legea, dar nu dincolo de aceasta, atunci când folosim sistemele companiei. Nu trebuie folosite niciodată într-un mod care ar putea fi ilegal, ofensator sau dăunător altor persoane, cum ar fi crearea, accesarea, afișarea, stocarea sau transmiterea:

Imaginilor sau a mesajelor cu caracter sexual

Materialelor care ar putea fi ofensatoare, bazate pe discriminări rasiale, de etnie sau religie

Altora materiale discriminatorii sau neadecvate

Trebuie să avem grijă deosebită când elaborăm e-mailuri, ținând cont de faptul că mesajele electronice sunt permanente, pot fi modificate și redirecționate, fără consimțământul nostru și, în cele din urmă, pot afecta reputația Bike Trip. De asemenea, trebuie să acordăm o atenție deosebită instrucțiunilor referitoare la back-up (rezerve), programe anti-virus, criptare, coduri de acces și suportul sistemului.

11. Relațiile cu clienții

Bike Trip își bazează relațiile cu clienții pe practici legale, eficiente și corecte. Construim relații pe termen lung cu clienții demonstrându-ne valoarea și integritatea.

Pentru aceasta, Bike Trip trebuie să cunoască foarte bine serviciile oferite și în mod special avantajele și beneficiile relevante pentru fiecare client.

Angajaților Bike Trip le este interzis să trateze clienții în mod preferențial, favorizându-i pe unii în detrimentul celorlalți, pe criterii de prietenie, simpatie, etc. Aceștia trebuie să acorde tratament egal tuturor clienților și să respecte regulile cu strictețe. În relațiile cu clienții săi Bike Trip trebuie să dea dovadă de tact și profesionalism. Angajații vor acționa în conformitate cu prevederile prezentului cod și al legislației în vigoare în relațiile cu clienții și nu vor încerca să obțină avantaje prin utilizarea informațiilor confidențiale de care iau cunoștință.

Angajații vor promova valorile și Codul de Etică și Conduită Profesională al Bike Trip în relațiile cu clienții, invocând ori de câte ori este nevoie prevederile Codului și standardele profesionale ale instituției.

În cazul în care angajatul Bike Trip primește de la client reclamații în legătură cu activitatea sa, acesta este obligat să aducă la cunoștință conducerii Bike Trip respectiva reclamație.

În îndeplinirea atribuțiilor, angajații trebuie:

- să aibă un comportament bazat pe respect, corectitudine și amabilitate;
- să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cu respectarea principiului egalității cetățenilor în fața legii;
- să asigure eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul;
- să participe la programele de perfecționare și să acționeze continuu pentru îmbunătățirea cunoștințelor profesionale.
- să asigure dezvoltarea unui climat civilizat, respect reciproc, recunoaștere și prețuire a demnității individuale, bunăvoință, toleranță, solidaritate, atașament față de instituție și față de valorile pe care aceasta le promovează;
- să îndeplinească în mod corespunzător obligațiile de serviciu, în acord cu principiul profesionalismului;
- să se comporte într-un mod civilizat, să manifeste respect în relațiile cu superiorii, colegii, subordonații, cât și cu partenerii societății, în vederea desfășurării activităților zilnice într-un climat favorabil. Nu sunt tolerate abuzurile, amenințările, intimidarea sau hărțuirea fizică sau verbală.
- să se prezinte la serviciu într-o ținută vestimentară decentă, curată și adecvată, asigurând o imagine corespunzătoare în raport cu publicul și instituțiile cu care colaborează.

12. Modul de interacționare cu ghidul

Ghidul de turism, în sensul prezentei hotărâri, este persoana care conduce și îndrumă un grup de turiști sau vizitatori, oferind explicațiile necesare referitoare la locurile vizitate, și care asigură desfășurarea în cele mai bune condiții a programului turistic contractat. Atribuțiile concrete ale ghidului de turism se stabilesc de către organizatorul acțiunilor turistice (Bike Trip), sarcinile ghidului diferind în funcție de specificul acțiunii turistice pe care urmează să o deruleze - însoțitor de grup sau ghid.

Întrucât ghidul de turism este singura persoană cunoscută de turiști, cu o prezență continuă și activă în cadrul grupului, are un rol de factor mediator între cerere și ofertă, este cel care contribuie decisiv la reușita acțiunii turistice și observă nemijlocit gradul de satisfacție a turiștilor.

Ghidul are rolul de a induce discret, dar clar, atitudinea de:

Autoritate (asupra traseului, grupului, discursului și deciziilor);
Lider (în cadrul grupului, dar și în relațiile cu prestatorii și alți colaboratori);
Coordonare (a traseului, grupului și discursului).

13. Angajamentul nostru

În calitate de angajat al Bike Trip mă oblig :

Să mă conformez standardelor de practică profesională și de comportare personală, inclusiv prin actualizarea continuă a cunoștințelor, prin îmbunătățirea permanentă a deprinderilor și abilităților mele;
Să sprijin obiectivele generale ale Bike Trip și obiectivele specifice departamentului meu;
Să lucrez în spiritul colegialității, tratând în mod corect și echitabil toți angajații;
Să-mi îmbunătățesc capacitatea personală de a-i înțelege și respecta pe ceilalți;
Să fiu loial Bike Trip;
Să insuflu colegilor și comunității încredere față de activitatea și intențiile Bike Trip;
Să păstrez confidențialitatea informațiilor pe care le dețin sau la care am acces;
Să respect toate legile, regulamentele și procedurile referitoare la activitatea mea;
Să mă abțin de la utilizarea poziției mele pentru a obține privilegii speciale, câștiguri sau beneficii personale, necuvenite;

14. Concluzie

Acest document este aprobat de societate și are sprijinul deplin al acesteia. Fiecare angajat Bike Trip are datoria de a cunoaște și de a respecta Codul de Conduită Etică al societății. Orice problemă legată de impunerea și respectarea normelor de conduită, inclusiv inițiativele privind completarea și/sau modificarea normelor de conduită, cuprinse în prezentul Cod, vor fi prezentate echipei de management, în scris. Aceasta le va analiza și va emite decizii.

Societatea nu tolerează actele ilegale și imorale. Încălcarea normelor de conduită va fi sancționată disciplinar, cu respectarea prevederilor Codului Muncii și ale Codului de Conduită Etică. Nu se acordă sprijin angajaților care au încălcat legea. Toate cazurile în care abaterile pot constitui un caz penal vor fi raportate autorităților în drept.

În cazul constatării unor abateri de la normele de conduită și de la prevederile legale aflate în vigoare, în vederea reacționării în mod adecvat față de faptele comise și de a combate pe viitor eventuale abateri, se vor aplica măsuri disciplinare legale (conform Codului Muncii) – plecând de la avertisment și până la desfacerea contractului individual de muncă.