

POLITICI ȘI STANDARDE DE BRAND „CLINICA DE ÎNCĂLȚĂMINTE SRL”

Partenerii de afaceri ai Clinicii de Încălțăminte joacă un rol important în succesul în afaceri la nivel de grup. Parteneriatele creează relații de afaceri durabile care sunt reciproc avantajoase. Prin urmare, Clinica depune toate eforturile pentru a coopera îndeaproape cu partenerii săi de afaceri.

Aplicând cerințele de sustenabilitate, suntem conștienți de responsabilitatea noastră față de impactul economic, ecologic și social al acțiunilor noastre. De asemenea, ne așteptăm ca și partenerii noștri de afaceri să respecte aceste cerințe, în special în ceea ce privește drepturile omului, sănătatea și siguranța la locul de muncă, protecția mediului și combaterea corupției.

În spiritul colaborării bazate pe parteneriat, Clinica oferă partenerilor săi de afaceri o gamă largă de oportunități practice de formare, inițiative și alte surse de informare. Încurajăm pe toți partenerii noștri de afaceri să utilizeze în mod activ aceste oportunități și surse de informare.

În acest cod intitulat „Standardele și politica de brand”, Clinica își exprimă aspirațiile, așteptările și cerințele față de partenerii de afaceri ai Clinicii în ceea ce privește sustenabilitatea și derularea afacerii francizorilor.

Clinica de Încălțăminte SRL este denumită în general în acest document "Clinica" sau „Noi”.

Politicele și standardele de brand se aplică tuturor francizorilor, partenerilor de vânzări și tuturor contractorilor ai Clinicii care desfășoară afaceri cu Clinica. Prezentele politici și standarde de brand pot suferi modificări, care vor fi comunicate conform înțelegerilor contractuale către partenerii de afaceri ai Clinicii și vor produce efecte de la data comunicării.

Crearea și aplicarea de sisteme de management

Acei parteneri de afaceri care operează locații de servicii cu peste 50 de angajați (în total, incluzând angajații firmelor afiliate) trebuie să demonstreze certificarea pentru aceste locații conform standardului internațional ISO 14001 sau Regulamentul EMAS al Uniunii Europene. Pentru partenerii de afaceri care au un număr mai mic sau egal de 50 de angajați, recomandăm respectarea oricăror certificări specifice la nivel național/de sector.

Servicii oferite de Clinică

În schimbul tarifelor achitate conform Contractului de franciză, Clinica pune la dispoziția Operatorului mai multe servicii pentru derularea afacerii, inclusiv servicii de training, dreptul de utilizare a mărcilor comerciale, promovare pe canalele de media ale Clinicii, idei de afaceri și amenajare a spațiului Operatorului și indicatori de performanță.

Training

Pentru a veni în sprijinul partenerilor săi de afaceri, oferim diferite formate de training. La semnarea contractului de franciză și înainte de demararea activității, francizorul va trimite spre formare inițială un număr de 4 angajați. Trainingul va cuprinde o parte scrisă și o parte practică și se va desfășura pe o perioadă de 20 de zile lucrătoare, timp în care angajatul în training va putea asista la procesele Clinicii și va putea dobândi cunoștințe de la angajații Clinicii.

Tarifele trainingului inițial sunt incluse în taxa inițială de licență achitată de către Operator.

Oricând pe parcursul derulării Contractului de franciză, dacă numărul de angajați care au absolvit formarea inițială scade sub 50% din efectivul francizorului, acesta se obligă să trimită spre formare Clinicii cel puțin 2 angajați noi pentru realizarea trainingului inițial, în termen de 10 zile de la angajare. Trainingul se realizează contracost, tariful de training urmând a fi comunicat de către Operator conform ofertei sale valabile la data solicitării.

În sensul prezentei secțiuni, noțiunea de angajat o cuprinde și pe cea de contractor independent persoană fizică sau juridică.

Marca comercială

Denumirea „Clinica de încălțăminte”, semnul grafic aferent și site-ul web www.clinicadeincaltaminte.ro („Site-ul oficial”) reprezintă mărci comerciale și sunt protejate în conformitate cu legislația drepturilor de autor.

Folosirea acestor mărci este permisă doar în scopul și limitele Contractului de franciză. Operatorul nu are dreptul de a transmite în niciun fel folosința acestor mărci comerciale.

Operatorului îi este permisă folosirea mărcilor comerciale pentru promovarea afacerii sale strict în mediul offline, fără a avea dreptul de a folosi aceste mărci, ori standardele și politicile care le însoțesc, pentru deschiderea unui magazin online sau preluarea comenzilor la distanță.

Operatorul este obligat să asigure că suporturile pe care sunt tipărite mărcile comerciale sunt vizibile, menținute în stare bună, curate și că nu prezintă mărcile comerciale trunchiat. Se interzice francizorului să asocieze mărcile comerciale împreună cu alte site-uri web decât Site-ul oficial. De asemenea se interzice francizorului să creeze pagini pe rețelele sociale pentru promovarea afacerii sale, promovarea urmând a se realiza strict prin canalele de comunicare ale Clinicii.

Se interzice francizorului ca pe parcursul executării Contractului de franciză și pe termen nelimitat după expirarea valabilității acestui contract să întrebuițeze în afacerea sa denumiri sau semne grafice care fac aluzie la marca „Clinica de încălțăminte”, cum ar fi denumirea „Clinica”, „Spitalul”, „Ambulanța” întrebuițate singure sau împreună cu alte cuvinte.

Organizarea atelierului

Organizarea atelierului Operatorului se va realiza conform standardelor și bunelor practici în vigoare. Operatorul va asigura curățenia și ordinea în atelier pentru o bună desfășurare a activității.

Locația atelierului trebuie să fie situată într-o zonă ușor accesibilă și să aibă prevăzute un număr de cel puțin 4 locuri de parcare rezervate pentru clienți în preajma locației.

Pe ușa de intrare în atelier trebuie să fie afișat tot timpul programul de lucru al atelierului, care va fi de Luni - Joi 09:00 - 17:00 / Vineri 09:00 - 15:00.

Clienții vor fi întâmpinați în recepție de unul dintre angajații Operatorului care va putea comunica fluent în limba română și conversațional într-o limbă de circulație internațională. Timpul de servire al clienților trebuie să fie de cel mult 10 minute în orele de vârf și cel mult 5 minute în afara orelor de vârf.

Materiale

În activitatea sa, Operatorul va folosi doar materiale certificate, care au indicații de origine și care corespund specificațiilor tehnice ale produselor reparate.

Pe parcursul derulării Contractului de franciză, Clinica va pune la dispoziția Operatorului contracost materii prime pentru întrebuițarea unui proces unitar. Materiile prime sunt disponibile în stocuri limitate și la prețurile din oferta curentă a Clinicii. În conformitate cu dispozițiile Acordului de franciză, Părțile sunt de acord că Operatorul va lucra doar cu materii prime de la Francizor pentru a asigura calitatea Serviciilor, în măsura în care acestea se află pe stoc și în măsura în care prețul oferit de către Francizor este corespunzător standardelor de cost de pe piață. Prin urmare, ori de câte ori Operatorul necesită stocuri de materii prime, va solicita o ofertă de preț de la Francizor (comunicându-i acestuia

cel puțin tipul produsului, cantitatea necesară și prețul estimativ al pieței). Francizorul va răspunde în termen de cinci (5) zile lucrătoare. În măsura în care Francizorul nu răspunde Operatorului se prezumă că respectivele materii prime nu se află pe stoc, iar Operatorul are dreptul de a achiziționa materii prime de piață liberă. De asemenea, dacă Francizorul a transmis oferta de preț în termen Operatorului, iar acesta în termen de două (2) zile calendaristice nu a transmis obiecțiuni, oferta Francizorului se consideră acceptată.

KPI

Pe parcursul executării Acordului de franciză, Operatorul se obligă să îndeplinească o serie de indicatori de performanță, care asigură buna desfășurare a afacerii Operatorului și bunul curs al Acordului, după cum este explicat mai jos:

Tratamentul angajaților

Ca mod general de lucru, Operatorul se obligă să achite angajaților săi un salariu adecvat, care nu poate fi mai mic decât salariul minim aplicabil la nivel național/de ramură, având în vedere specificul activității. Operatorul se obligă să achite salariul la timp și direct către angajat. La salariul de bază, Operatorul va acorda bonusuri de performanță, care să stimuleze angajatul pe baza unor termene și condiții clare, ce sunt comunicate angajatului la începutul perioadei pentru care se calculează bonusul.

Operatorul trebuie să ia măsuri adecvate și corespunzătoare pentru a elimina legăturile datornice, munca forțată și obligatorie, precum și toate formele de sclavie modernă și trafic de persoane în propria lui sferă de responsabilitate și/sau pe întreg lanțul de aprovizionare. Operatorii asigură faptul că relațiile de muncă sunt voluntare și permit angajaților să-și dea demisia din proprie voință cu respectarea unui termen rezonabil de preaviz. Angajații francizorului primesc un contract la momentul angajării care respectă legea aplicabilă și este într-o formă suficient documentată (de exemplu, scrisă sau electronică), este redactat într-o limbă pe care o înțeleg și în care drepturile și obligațiile lor sunt prezentate în mod veridic și clar.

În plus, francizorii nu trebuie să inducă în eroare sau să înșele potențialii angajați cu privire la natura muncii, să solicite angajaților plata taxelor de recrutare sau a taxelor de transport inadecvate, și/sau să confişte, distrugă, ascundă și/sau să refuze accesul la pașapoarte ale angajaților și la alte documente de identitate emise de guvern și/sau să restricționeze libertatea de mișcare a angajaților sau să solicite angajaților să utilizeze o cazare furnizată de francizor fără a exista vreun motiv operațional.

Sănătatea și securitatea în muncă, protecția împotriva incendiilor

Operatorii respectă legislația aplicabilă privind sănătatea și securitatea în muncă, precum și protecția împotriva incendiilor. Operatorii stabilesc un proces care permite reducerea continuă a riscurilor de sănătate și securitate legate de muncă și îmbunătățirea sănătății, securității și protecției împotriva incendiilor. Nicio măsură de sănătate și securitate în muncă nu trebuie să implice vreo cheltuială pentru angajați.

În special, francizorii vor:

- Furniza echipament de protecție și îmbrăcăminte de protecție adecvate, gratuit.
- Implementa măsuri adecvate de protecție împotriva incendiilor (tehnice, structurale sau organizaționale) pentru a reduce daunele în caz de incendiu.

- Monitoriza și controla riscurile de sănătate și securitate legate de muncă (de exemplu, pericole chimice, biologice, fizice și fiziologice) precum și măsurile de protecție corespunzătoare.
- Eticheta substanțele chimice utilizate conform Sistemului Global Armonizat de Clasificare și Etichetare a Substanțelor Chimice (GHS) sau, în țările europene, Regulamentul privind Clasificarea, Etichetarea și Ambalarea (CLP). Substanțele chimice trebuie depozitate, transportate și manipulate în conformitate cu cerințele legale și contractuale aplicabile.
- Explica pe deplin planurile de urgență adecvate și să ofere primul ajutor corespunzător, protecție împotriva incendiilor și asistență medicală, precum și materiale și transport adecvat pentru tratamentul ulterior.
- Asigura un număr adecvat de ieșiri de urgență, căi de evacuare și puncte de adunare de urgență, marcate corespunzător cu indicatoare suficiente.

În caz de accident, Operatorii trebuie să se acorde primul ajutor și asistență medicală. În cazul riscurilor de sănătate legate de muncă, cum ar fi pandemiile, francizorii iau toate măsurile adecvate pentru a proteja angajații și compania. Astfel, toate măsurile emise de autoritățile locale trebuie să fie respectate în totalitate.

Anticorupție/Antievaziune/Reclamații

Operatorii iau deciziile lor exclusiv pe baza criteriilor obiective și nu trebuie să permită influențarea lor de interese sau relații străine.

Operatorii resping și previn toate formele de corupție, inclusiv așa-numitele plăți de facilitare (plăți pentru accelerarea îndeplinirii sarcinilor obișnuite de către oficiali). Operatorii se asigură că angajații lor, subcontractanții și agenții lor nu acordă, oferă sau acceptă mită, comisioane, donații improprii sau alte plăți sau beneficii improprii către sau de la clienți, oficiali sau alte părți terțe.

Operatorii nu vor accepta plăți de la clienți ori parteneri de afaceri fără ca acestea să fie înregistrate conform normelor contabile în vigoare și se vor asigura că toate impozitele și taxele sunt achitate la timp. Operatorii vor lua toate măsurile necesare pentru a proteja Clinica și imaginea Clinicii în situația unor situații cu potențial litigios apărute în afacerea lor.

Operatorii stabilesc un mecanism de reclamații adecvat afacerii lor. Mecanismul permite trimiterea de sesizări în mod anonim, confidențial și fără teama represaliilor, legat de servicii necorespunzătoare, etica afacerilor, drepturile omului sau mediu, atât de către proprii clienți, angajați, colaboratori, cât și de alte persoane potențial afectate.

Operatorii nu trebuie să întreprindă acțiuni care împiedică accesul la procedura de reclamații. De asemenea, Operatorii vor afișa la sediul atelierului un anunț cu privire la modalitatea de reclamație, atât internă cât și la nivelul ANPC.

Data intrării în vigoare. Modificare

Prezentele Politici și standarde de brand intră în vigoare la data semnării Acordului de franciză. Modificările la prezentele Politici și standarde vor fi comunicate Operatorului cu cel puțin 30 de zile înainte de data implementării oricărei modificări (dacă nu se prevede un alt termen în Politicile și standardele de brand modificate).

Data:

Operator:

Semn.: _____
Nume: _____
Titlu: _____

Contractul e model. Forma finală se stabilește între părți