

Κώδικας

Δεοντολογίας

↗ 2023

newrest



Γιατί χρειάζεται ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας;

Ο τομέας μας επηρεάζεται σημαντικά από τα αναδυόμενα ζητήματα ηθικής. Η προστασία του περιβάλλοντος, η προστασία του προσωπικού μας και των ατόμων στο πλαίσιο της αλυσίδας αξίας μας, η εγγύηση της ασφάλειας των πελατών μας και η ακεραιότητα των εργασιών μας συνιστούν απόλυτες προτεραιότητες για τον Όμιλο. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας θεσπίζει τις αρχές μας, επιβεβαιώνει τις αξίες μας και καθορίζει ένα σαφές πλαίσιο για τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων μας.

Δραστηριοποιούμαστε σε διάφορες χώρες και περιβάλλοντα. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί ένα εργαλείο για την εξασφάλιση ενός κοινού επιπέδου κοινωνικών, περιβαλλοντικών και ηθικών εγγυήσεων σε όλες τις δικαιοδοτικές μας οντότητες.

Ποιες είναι οι προσδοκίες της Newrest σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα;

Αναμένουμε από τους υπαλλήλους και τους συνεργάτες μας να εξοικειωθούν με τον παρόντα Κώδικα και να διασφαλίσουν ότι κατανοούν σαφώς τις προσδοκίες του Ομίλου. Σε περίπτωση αμφιβολίας, προτρέπουμε τους υπαλλήλους μας να ζητούν συμβουλές από τον προϊστάμενό τους ή τον πιο εξειδικευμένο συνομιλητή και να ανατρέχουν στους πρόσθετους διαθέσιμους πόρους. Οι υπάλληλοί μας πρέπει να συμμορφώνονται με το σύνολο των αρχών που παρατίθενται στο παρόν έγγραφο (βλ. ενότητες σχετικά με τις δεσμεύσεις μας) και να τηρούν τους κανόνες που καθορίζονται στα καθημερινά τους καθήκοντα και τις σχέσεις με τρίτα μέρη στο όνομα της Newrest.

Βασιζόμαστε στην εγγήγορη των υπαλλήλων μας για να εντοπίζουν και να επισημαίνουν οποιαδήποτε κατάσταση ενδέχεται να παραβιάζει ή παραβιάζει όντως τον Κώδικα, σύμφωνα με τη διαδικασία αναφοράς του Ομίλου. Είναι ευθύνη όλων να σέβονται τις ηθικές αρχές της Newrest προκειμένου να αποτρέπονται οι καταστάσεις μη συμμόρφωσης. Σε περίπτωση παραβίασης, η Newrest θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα για την επίλυση της κατάστασης και την αποκατάσταση τυχόν ζημιών που προκλήθηκαν. Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν πειθαρχικές κυρώσεις, ανάλογα με τον βαθμό σοβαρότητας, τους κανόνες της δικαιοδοτικής οντότητας, την εφαρμοστέα συλλογική σύμβαση και οποιαδήποτε εφαρμοστέα νομοθεσία. Αντιμετωπίζουμε πολύ σοβαρά την παραβίαση των ηθικών αξιών μας και επιφυλασσόμαστε του δικαιώματός μας να καταγγέλλουμε οποιεσδήποτε συμβατικές σχέσεις με το εμπλεκόμενο μέρος, εφόσον απαιτείται.

Αντίστοιχα, ο Όμιλος δεσμεύεται να προστατεύει τα ενδιαφερόμενα μέρη του και να λειτουργεί σε όλες τις σχέσεις του σε συμμόρφωση με τις αρχές που παρατίθενται στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας.

Πώς εφαρμόζονται αυτές οι αρχές στην καθημερινότητα;

Όλες οι δεσμεύσεις μας μεταφράζονται σε σαφείς και συγκεκριμένους κανόνες συμπεριφοράς που πρέπει να τηρείτε από τη θέση εργασίας σας στη Newrest και στο πλαίσιο της σχέσης σας με τη Newrest ή τρίτα μέρη. Εκτός από αυτούς τους κανόνες, η Newrest θα συμμορφώνεται με το σύνολο της εφαρμοστέας νομοθεσίας, ανάλογα με τον βαθμό συμμετοχής μας. Περιμένουμε το ίδιο και από τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Σε περίπτωση που οι υποχρεώσεις οι οποίες καθορίζονται στο παρόν έγγραφο δεν είναι αντίστοιχες με την εφαρμοστέα νομοθεσία, η Newrest θα συμμορφώνεται πάντα με τις πιο φιλόδοξες και δεσμευτικές προσδοκίες.

Το παρόν έγγραφο σχεδιάστηκε ως μανιφέστο που δηλώνει και γνωστοποιεί τις αξίες μας. Αποτελεί, επίσης, ένα εργαλείο-οδηγό για τα ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και τη χαρτογράφηση χρήσιμων πόρων που είναι διαθέσιμοι εσωτερικά με στόχο την αντιμετώπιση των διαφόρων ζητημάτων που καλύπτει ο παρών Κώδικας.

Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani,

Συν-διευθύνοντες Σύμβουλοι



Υποδειγματικότητα στις επιχειρηματικές σχέσεις

- 01 → Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς
- 02 → Κατάχρηση εξουσίας ή επιρροής
- 03 → Θεμιτός ανταγωνισμός
- 04 → Διαφάνεια προς τους προμηθευτές μας



Δεοντολογία

- 05 → Υποστήριξη και προώθηση της ανάπτυξης των δεξιοτήτων των υπαλλήλων
- 06 → Προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων των υπαλλήλων
- 07 → Εξασφάλιση υπεύθυνων συνθηκών εργασίας



Ευθύνη

- 08 → Αξιόπιστες χρηματοοικονομικές και μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες
- 09 → Καταγγέλλοντες
- 10 → Προστασία δεδομένων
- 11 → Βέλτιστες πρακτικές στην αλυσίδα αξίας



Κουλτούρα εξυπηρέτησης πελατών

- 12 → Ποιότητα προϊόντων και ασφάλεια τροφίμων
- 13 → Ικανοποίηση πελατών και διαχείριση σχέσεων
- 14 → Διαφάνεια και υπεύθυνη επικοινωνία απέναντι στους καταναλωτές μας



Ενσωμάτωση των δραστηριοτήτων μας στα τοπικά οικοσυστήματα

- 15 → Προστασία του περιβάλλοντος
- 16 → Σεβασμός της ακεραιότητας των εδαφών
- 17 → Υποστήριξη τοπικών έργων



Τι είναι η διαφθορά;

Ως διαφθορά ορίζεται μια κατάσταση στην οποία κάποιος **προσφέρει ή δέχεται ωφελήματα** (χρήματα, υπηρεσίες, προϊόντα, δώρα κ.λπ.) σε αντάλλαγμα για τη λήψη ή τη μη λήψη μιας απόφασης στο πλαίσιο των καθηκόντων του, ή για τη χρήση της επιρροής του προκειμένου να ληφθεί μια αδικαιολόγητη απόφαση προς όφελος της Newrest. Αυτή η συμπεριφορά μπορεί να περιλαμβάνει όλες τις σχέσεις σας με τρίτα μέρη (δημόσιες αρχές, εταιρίες, προμηθευτές κ.λπ.).

Ενεργή διαφθορά προκύπτει όταν κάποιος βρίσκεται πίσω από την απόπειρα διαφθοράς και **παθητική διαφθορά** προκύπτει όταν κάποιος δέχεται ωφελήματα σε αντάλλαγμα για μια υπηρεσία ή χάρη.

Κανόνες δεοντολογίας



Διαφθορά

- Αρνηθείτε οποιαδήποτε συμμετοχή σε μια κατάσταση διαφθοράς και αναφέρετέ την αμέσως στον προϊστάμενό σας ή μέσω της κατάλληλης διαδικασίας.
- Βεβαιωθείτε ότι οποιαδήποτε δώρα ή άλλες μορφές ψυχαγωγίας συμμορφώνονται με τους ισχύοντες κανόνες της Newrest και με τους τοπικούς κανονισμούς: προσφέρονται κατ' εξαίρεση, είναι χαμηλής αξίας και κατάλληλης φύσεως.
- Διατηρήστε ένα γραπτό αρχείο των συναλλαγών σας και ενημερώνετε τακτικά τον προϊστάμενό σας, ανεξάρτητα από την αξία του δώρου που λάβατε ή προσφέρατε.
- Σε περίπτωση αμφιβολιών, συμβουλευτείτε τον προϊστάμενό σας προτού προσφέρετε ή αποδεχτείτε ένα δώρο.
- Εξετάστε αν το δώρο μπορεί να θέσει υπό αμφισβήτηση την αμεροληψία σας ή εκείνη του παραλήπτη, ή αν μπορεί να ερμηνευθεί ως μεροληπτική ενέργεια. Σε περίπτωση αμφιβολιών, συνιστάται να αποφύγετε να προσφέρετε ή να αποδεχτείτε το δώρο ή την πρόσκληση.

Πληρωμές διευκόλυνσης

- Αν μια δημόσια αρχή σας ζητήσει να καταβάλετε τέλη στο πλαίσιο μιας διοικητικής διαδικασίας, βεβαιωθείτε ότι το αίτημα δικαιολογείται από επίσημο έγγραφο το οποίο έχει εκδώσει η εν λόγω αρχή.
- Σε περίπτωση αμφιβολιών, αρνηθείτε την πληρωμή και επικοινωνήστε με τον προϊστάμενό σας.
- Να είστε προσεκτικοί όταν ένας δημόσιος υπάλληλος επικοινωνεί με έναν υπάλληλο της Newrest χρησιμοποιώντας προσωπικούς ή μη επαγγελματικούς διαύλους επικοινωνίας.



Η δέσμευσή μας

Η Newrest **καταδικάζει** κάθε μορφή διαφθοράς, ανεξάρτητα από το αν απευθύνεται σε δημόσιους ή σε ιδιωτικούς φορείς. Αναμένουμε από τους υπαλλήλους μας να αρνούνται οποιαδήποτε **άμεση ή έμμεση εμπλοκή** σε καταστάσεις που θα μπορούσαν να ερμηνευθούν ως κατάσταση διαφθοράς και να τις αναφέρουν μέσω των προβλεπόμενων διαδικασιών.

➤ Συγκεκριμένες καταστάσεις

Πώς θα ξέρετε αν ένα δώρο είναι κατάλληλο.

→ Αποδεκτά

Εύλογα και κατάλληλα δώρα, εκτός περιόδου υποβολής προ-σφοράς:

- Πρόσκληση σε εστιατόριο για επαγγελματικό γεύμα
- Πρόσκληση σε πολιτιστική ή αθλητική εκδήλωση
- Δώρα μέτριας αξίας (εκλεκτά τρόφιμα κ.λπ.)

→ Μη αποδεκτά

- Μετρητά (δάνεια, πιστώσεις, μεταφορές κ.λπ.)
- Εκλεκτά κοσμήματα
- Δώρα υπερβολικά μεγάλης αξίας
- Δώρα που προσφέρονται κατ' επανάληψη
- Οποιοδήποτε δώρο που ανταλλάσσεται στο πλαίσιο της διαπραγμάτευσης μιας σύμβασης ή της διαδικασίας υποβολής προ-σφορών
- Οποιοδήποτε δώρο, υπηρεσία ή χάρη που προσφέρεται από τρίτους, σε αντάλλαγμα για οφέλη ή χάρες

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Κώδικας δεοντολογίας
- Υποβολή καταγγελιών
- NGP: κεφάλαιο για τις προειδοποιήσεις για απάτη

Τι είναι η κατάχρηση εξουσίας;

Κατάχρηση εξουσίας προκύπτει όταν ένα άτομο καταχράται την εξουσία και τα προνόμια που του παρέχει η ιδιότητά του προκειμένου να αποκτήσει πλεονέκτημα ή να ενεργήσει εις βάρος κάποιου άλλου. Η κατάχρηση επιρροής περιλαμβάνει **τη χρήση της ιδιότητας** που έχει κάποιος **προκειμένου να επηρεάσει τη λήψη αποφάσεων** από ένα πρόσωπο ή μια οντότητα ώστε να αποκομίσει κάποιο πλεονέκτημα.

Αυτές οι δύο μορφές κατάχρησης παρέχουν παράνομα πλεονεκτήματα μέσω δύο συγκεκριμένων καταστάσεων: **της απάτης** και **της σύγκρουσης συμφερόντων**.

Κανόνες Δεοντολογίας

Περιορισμός της απάτης

- Ειδοποιήστε τον προϊστάμενό σας εάν βρεθείτε σε μια κατάσταση η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε μη συμμόρφωση με τις εσωτερικές διαδικασίες.
- Αναφέρετε περιπτώσεις απάτης που υποψιάζεστε ή των οποίων γίνεστε μάρτυρες μέσω της διαδικασίας υποβολής καταγγελιών.

Αποφυγή των συγκρούσεων συμφερόντων

- Ενημερώστε τους προϊσταμένους σας σχετικά με πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων, ώστε να είναι σε θέση να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα.
- Μη διεξάγετε επιχειρηματικές συναλλαγές με άτομα της οικογένειάς σας ή του στενού φιλικού σας κύκλου.
- Μην προσλαμβάνετε οι ίδιοι άτομα με τα οποία έχετε προσωπική σχέση και η θέση των οποίων θα μπορούσε να έχει ως αποτέλεσμα να έχετε άμεση σχέση υφισταμένου με αυτά.
- Κατά τη λήψη μιας απόφασης, αξιολογήστε αν αυτή μπορεί να επηρεάστηκε από τα προσωπικά σας συμφέροντα.
- Μην πραγματοποιείτε επενδύσεις σε οποιαδήποτε εταιρεία που ασκεί ανταγωνιστική δραστηριότητα προς τη Newrest ή σε εταιρεία με την οποία διατηρείτε επαγγελματική σχέση στο πλαίσιο των εργασιακών σας καθηκόντων.
- Ακολουθήστε τις διαδικασίες που ορίζονται από τη Newrest για τη διαχείριση των επιχειρηματικών σχέσεων.

Η δέσμευσή μας

Η Newrest δεσμεύεται να αποτρέψει τον κίνδυνο απάτης και σύγκρουσης συμφερόντων μέσω της εφαρμογής των μέτρων και των ελέγχων που απαιτούνται για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τέτοιων περιπτώσεων κατάχρησης εξουσίας ή επιρροής. Επιπλέον, η Newrest αναμένει από τους υπαλλήλους της να επιδεικνύουν καθημερινά υποδειγματική συμπεριφορά. Η εξουσία και οι ευθύνες που χορηγούνται στους υπαλλήλους της Newrest πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο για επαγγελματικούς σκοπούς και σύμφωνα με το σύνολο των αρχών που περιλαμβάνονται στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας.

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Πώς μπορεί να αποτραπεί ο κίνδυνος κατάχρησης εξουσίας και επιρροής;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να ενεργείτε με διαφάνεια και να αποκαλύπτετε πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων ή απάτες
- Να ανατρέχετε στις εσωτερικές διαδικασίες και να χρησιμοποιείτε το εργαλείο υποβολής καταγγελιών

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Να συμμετέχετε στη διαδικασία πρόσληψης ενός στενού συγγενή ή φίλου
- Να διεξάγετε διαδικασίες αγοράς όταν ο πιθανός προμηθευτής είναι μια εταιρεία στην οποία έχετε πραγματοποιήσει επενδύσεις
- Να διατηρείτε επιχειρηματικές σχέσεις με άτομα του στενού σας κύκλου, εκ μέρους της Newrest



Εργαλειοθήκη

Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Κώδικας δεοντολογίας
- Υποβολή καταγγελιών
- Εργαλείο υποβολής καταγγελιών στον ιστότοπο του Ομίλου Newrest Group ή στη διεύθυνση home.newrest.eu



Τι είναι ο θεμιτός ανταγωνισμός;

Η έννοια του θεμιτού ανταγωνισμού αφορά τόσο τις **ενέργειες** στις οποίες μπορεί να προβεί η Newrest **σχετικά με τους ανταγωνιστές της** όσο και **την προστασία των περιουσιακών της στοιχείων** από εξωτερικές αθέμιτες πρακτικές. Οι **εμπιστευτικές πληροφορίες** που κατέχει η Newrest αποτελούν σημαντικό πλεονέκτημα για τη διεξαγωγή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της Εταιρείας.

Αυτό το είδος πληροφοριών αφορά τόσο τη Newrest όσο και **τα ενδιαφερόμενα μέρη της**, και περιλαμβάνει το εμπορικό απόρρητο, την τεχνογνωσία, τα εσωτερικά χρηματοοικονομικά δεδομένα, τις ευαίσθητες επιχειρηματικές πληροφορίες και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Κανόνες δεοντολογίας



Θεμιτός ανταγωνισμός

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι υπάλληλοι της Newrest πρέπει συστηματικά:

- Να αρνούνται οποιαδήποτε συμφωνίες ή δραστηριότητες με ανταγωνιστές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν άμεσα ή έμμεσα τις τιμές ή να μειώσουν τον ανταγωνισμό σε μία ή περισσότερες αγορές.
- Να αρνούνται συμφωνίες με έναν ή περισσότερους ανταγωνιστές προκειμένου να αποφευχθεί η αγορά από έναν προμηθευτή (αποκλεισμός) ή η πώληση σε έναν πελάτη (διαίρεση μιας αγοράς).
- Να αρνούνται να μοιράζονται ευαίσθητες επιχειρηματικές πληροφορίες ή οποιαδήποτε άλλη πρακτική που είναι πιθανό να παρεμποδίζει τον ελεύθερο ανταγωνισμό.
- Να απορρίπτουν πληρωμές διευκόλυνσης ή δωροδοκίες με σκοπό την απόκτηση πρόσβασης σε αγορές ή την άσκηση επιρροής στην επιλογή των επαφών.
- Να ζητούν τη συμβουλή της νομικής ομάδας σε σχέση με τους νομικούς όρους και τις συμβατικές ρήτρες που ενδέχεται να τροποποιούν τους κανόνες ανταγωνισμού (αποκλειστική διανομή, ρήτρες περί μη ανταγωνισμού ή εδαφικοί περιορισμοί).

Προστασία των περιουσιακών στοιχείων της Newrest

Οι υπάλληλοι της Newrest οφείλουν επίσης:

- Να χρησιμοποιούν τα περιουσιακά στοιχεία και τους πόρους της Newrest προσεκτικά και μόνο για νόμιμους επιχειρηματικούς σκοπούς.
- Να μην χρησιμοποιούν ή να μην γνωστοποιούν εμπιστευτικά ή ευαίσθητα δεδομένα της Newrest ή των ενδιαφερόμενων μερών της, τα οποία αποκτήθηκαν στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, για προσωπικούς σκοπούς.
- Να μοιράζονται εμπιστευτικές πληροφορίες αποκλειστικά με εξουσιοδοτημένα άτομα εντός της Newrest και σε καμία περίπτωση με τρίτα μέρη (μέλη της οικογένειας, φίλους, ανταγωνιστές κ.λπ.).

Η δέσμευσή μας

Η Newrest δεσμεύεται να **προάγει τον θεμιτό ανταγωνισμό στις επιχειρηματικές δραστηριότητες και τις πρακτικές της** σε συμμόρφωση με την εφαρμοστέα νομοθεσία και τους κανονισμούς.

Η Newrest συμμορφώνεται με την **αντιμονοπωλιακή νομοθεσία** για τη διασφάλιση του ελεύθερου ανταγωνισμού και την πρόληψη αντανταγωνιστικών πρακτικών.

Η Newrest βασίζεται στην **ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών της**, καθώς και στην **καινοτομία και τη δημιουργικότητα** των υπαλλήλων της προκειμένου να ανταγωνιστεί τις άλλες εταιρείες στην αγορά.

Οι υπάλληλοί της Newrest είναι υπεύθυνοι για την **προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών** που σχετίζονται με την Εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη της (πελάτες, προμηθευτές, υπεργολάβοι και συνεργάτες).

Συμμόρφωση με τους κανόνες εμπιστευτικότητας

Όλοι οι υπάλληλοι πρέπει να αντιμετωπίζουν όλες τις πληροφορίες που ανταλλάσσουν με τα ενδιαφερόμενα μέρη επιδεικνύοντας τη μέγιστη δυνατή επαγρύπνηση, σε συμμόρφωση με τους κανόνες εμπιστευτικότητας της Newrest.

➤ Συγκεκριμένες καταστάσεις

Ποιες προφυλάξεις πρέπει να λαμβάνονται σε περίπτωση αθέμιτου ανταγωνισμού;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να παραμένετε ευγενικοί με την επαφή σας και να συμβουλευέστε τον προϊστάμενό σας
- Να ζητάτε νομική συμβουλή από το αρμόδιο τμήμα πριν προβείτε στη λήψη μέτρων (τμήμα αγορών, νομικό τμήμα κ.λπ.)
- Σε περίπτωση που η Newrest ενάγεται ή έχει εναχθεί για αντιμονοπωλιακές πρακτικές ή παραβιάσεις της αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας: έχει υποχρέωση να κοινοποιήσει τις εν λόγω πληροφορίες (αποφάσεις, δικαστικές αποφάσεις).

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Διαδικασίες αγορών
- Σύμβαση δικαιωμάτων βιομηχανικής ιδιοκτησίας (περιλαμβάνεται στις συμβάσεις προμηθευτών)
- Πλαίσιο ανάλυσης προσφορών
- Πολιτική απορρήτου
- Σύμβαση εμπιστευτικότητας (NDA)



Η δέσμευσή μας

Η Newrest επιλέγει τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της με **αντικειμενικό, δίκαιο και διαφανή τρόπο**. Οι διαδικασίες επιλογής μας είναι ανοιχτές σε όλους τους υποψηφίους και απαλλαγμένες από ευνοιοκρατία και διακρίσεις. Οι σχέσεις που διατηρεί η Newrest με τους προμηθευτές της έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι ισορροπημένες, διαφανείς και να βασίζονται στον **αμοιβαίο σεβασμό των συμβατικών ρητρών**.

Κανόνες δεοντολογίας



Εξασφάλιση διαφανούς διαδικασίας επιλογής

- Καθορίζουμε διαφανή και επαληθεύσιμα κριτήρια (τιμή, ποιότητα κ.λπ.) για την επιλογή των παρόχων υπηρεσιών.
- Συμπεριλαμβάνουμε όλες τις σχετικές πληροφορίες στα έγγραφα της διαδικασίας υποβολής προσφορών (δήλωση απαιτήσεων, όρους εκτέλεσης της σύμβασης κ.λπ.) και κοινοποιούμε τις εν λόγω πληροφορίες σε όλες τις υποψήφιες εταιρείες.
- Λαμβάνουμε αποφάσεις κατά τρόπο ώστε να αποφεύγεται κάθε πραγματική ή δυνητική σύγκρουση συμφερόντων.
- Παρακολουθούμε τις αναλύσεις των προσφορών και τις αγοραστικές αποφάσεις, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ιχνηλασιμότητα σε περίπτωση ελέγχου των αγορών από τον Όμιλο.

Εδραιώνουμε ισορροπημένες σχέσεις με τους προμηθευτές μας

- Διασφαλίζουμε ότι τα συμβατικά έγγραφα περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη σύναψη μιας σχέσης με έναν νέο προμηθευτή ή πάροχο υπηρεσιών.
- Δίνουμε προτεραιότητα στον εξωδικαστικό συμβιβασμό σε περίπτωση αξιώσεων ή διαφωνιών με τους προμηθευτές, όταν αυτό είναι δυνατό.
- Συμμορφωνόμαστε με την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τους όρους πληρωμής που διέπουν τις συναλλαγές με τους προμηθευτές.



Συγκεκριμένες καταστάσεις

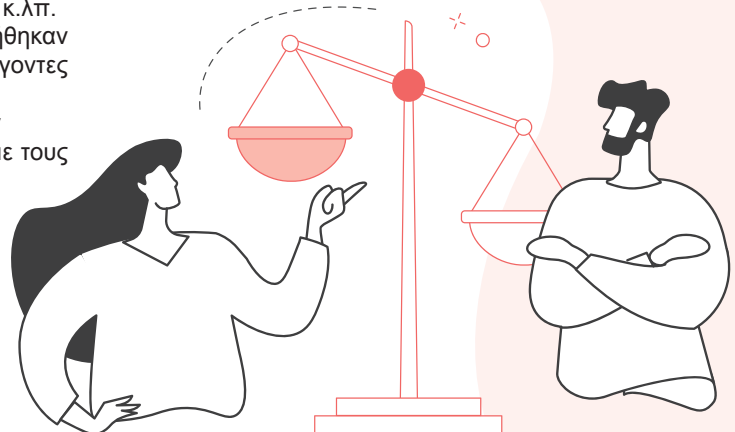
Ποιες προφυλάξεις πρέπει να λαμβάνονται προκειμένου να διασφαλιστεί η διατήρηση ποιοτικών σχέσεων με τους προμηθευτές μας;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να συμπεριλαμβάνετε στις συμβάσεις λεπτομέρειες σχετικά με τα στάδια της σχέσης: πληρωμή, όρους επαναδιαπραγμάτευσης, ισχύουσες κυρώσεις, προθεσμίες υπαναχώρησης ή ακύρωσης, τροποποιήσεις παραγγελιών κ.λπ.
- Να παρακολουθείτε τα κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν για την επιλογή των προμηθευτών και τους παράγοντες που οδήγησαν στην απόφαση
- Να αποθηκεύετε τα πλαίσια ανάλυσης προσφορών
- Να τηρείτε γραπτό αρχείο των επικοινωνιών σας με τους προμηθευτές σε περίπτωση διαφωνίας

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Τη χρήση ασαφών ή διφορούμενων όρων στις συμβάσεις
- Τη μη τήρηση προθεσμιών πληρωμής για εξοφλήσεις τιμολογίων



Εργαλειοθήκη

Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Πλαίσιο αυτοαξιολόγησης προμηθευτών
- Συμφωνίες-πλαίσιο
- Πολιτική και εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας



Η δέσμευσή μας

Προκειμένου να υποστηρίξει τους υπαλλήλους της στη διαχείριση της σταδιοδρομίας τους και στην επαγγελματική τους ανάπτυξη, η Newrest έχει σχεδιάσει μια σειρά μέτρων που επιτρέπουν την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους και την ανέλιξή τους μέσα στην εταιρεία.

Η Newrest παρέχει στους υπαλλήλους της κατάρτιση σε θέματα κανονισμών, εμπειρογνωμοσύνης σε **τομείς και ανάπτυξης διοικητικών δεξιοτήτων**. Αυτά τα διαφορετικά επίπεδα κατάρτισης δίνουν στους υπαλλήλους τη δυνατότητα όχι μόνο να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους, αλλά και να προσαρμοστούν τόσο στις **ανάγκες των πελατών** όσο και στις **τάσεις της αγοράς**.

Δεδομένου ότι η τεχνογνωσία και οι δεξιότητες των υπαλλήλων της Newrest αποτελούν βασικά στοιχεία για την ικανοποίηση των πελατών, η Εταιρεία ενθαρρύνει όλους τους υπαλλήλους της να αναπτύξουν την τεχνογνωσία που απαιτείται για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, προάγοντας την προσωπική ολοκλήρωση και τη συλλογική επιτυχία.

Η Newrest δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι η πρόσβαση στην προαγωγή βασίζεται αποκλειστικά στην **απόδοση και τις δεξιότητες**, εστιάζοντας ιδιαίτερα στην αποφυγή καταστάσεων ευνοιοκρατίας και απαγορεύοντας οποιοσδήποτε πράξεις συνηθιστούν διάκριση.

Κανόνες δεοντολογίας



Πολιτική διαχείρισης της σταδιοδρομίας

- Παρέχουμε ισότιμη πρόσβαση στην εκπαίδευση σε όλους τους υπαλλήλους μας.
- Διασφαλίζουμε τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες κανονισμούς για το συγκεκριμένο ζήτημα σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε.
- Παρέχουμε εργαλεία κατάρτισης.
- Ψηφιοποιούμε τις διαδικασίες κατάρτισης προκειμένου να προσφέρουμε πρωτοποριακές μεθόδους ανάπτυξης δεξιοτήτων και να εξασφαλίσουμε τακτική παρακολούθηση με την πάροδο του χρόνου.
- Υποστηρίζουμε τους υπαλλήλους μέσω ενός συστήματος καθοδήγησης που ξεκινά από την είσοδό τους στην εταιρεία και συνεχίζεται καθ' όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους στη Newrest, προκειμένου να τους βοηθήσουμε να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας τους.
- Δημιουργούμε εκπαιδευτικά κέντρα σε ορισμένες χώρες για την εκπαίδευση των υπαλλήλων μας στη μαγειρική τεχνογνωσία, την υγεία, την ασφάλεια και την υγιεινή.

Εργαλεία επαγγελματικής ανάπτυξης στη Newrest

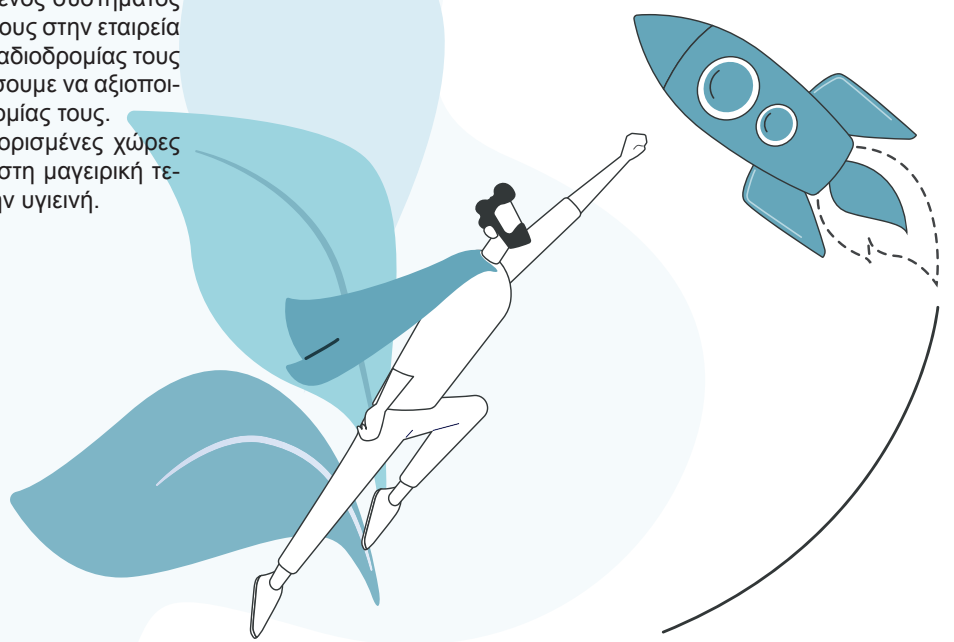
- Αξιολογούμε την απόδοση των υπαλλήλων, καταγράφουμε τις προσδοκίες τους και συζητάμε την πορεία της σταδιοδρομίας τους μέσω της διεξαγωγής επαγγελματικών συνεντεύξεων.
- Δημιουργούμε σταθερές πορείες σταδιοδρομίας υποστηρίζοντας την εξέλιξη των υπαλλήλων μας εντός του Ομίλου.
- Διοργανώνουμε εκδηλώσεις οι οποίες είναι αφιερωμένες στην εσωτερική εκπαίδευση.

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Κοινή βάση Κοινωνικής Πολιτικής, υποκείμενη σε τροποποιήσεις σε συμμόρφωση με τους τοπικούς κανονισμούς, εφόσον απαιτείται
- Κοινή βάση για το πλαίσιο αξιολόγησης των ετήσιων συνεντεύξεων
- Κοινή βάση για την κατάρτιση
- Χάρτης Εξέλιξης Υπαλλήλων





Τι είναι τα θεμελιώδη δικαιώματα;

Τα θεμελιώδη δικαιώματα είναι **αμετάβλητα δικαιώματα**, εγγενή στον άνθρωπο. Τα εν λόγω δικαιώματα υπόκεινται σε καθεστώς ειδικής προστασίας. Στο πλαίσιο των επαγγελματικών σχέσεων, η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας προσδιορίζει τέσσερις πυλώνες:

- Εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας
- Ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας

- Εξάλειψη των διακρίσεων
- Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και ουσιαστική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης

Κανόνες δεοντολογίας



Απαγορεύουμε κάθε μορφή παρενόχλησης ή διάκρισης

- Δημιουργούμε ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο είναι απαλλαγμένο από διακρίσεις και προωθεί την παροχή ίσων ευκαιριών.
- Απαγορεύουμε οποιαδήποτε ανάρμοστη συμπεριφορά ή σχόλιο που εισάγει διακρίσεις από τους υπαλλήλους, τους πελάτες, τους συνεργάτες ή τους προμηθευτές της Newrest προς οποιονδήποτε.
- Αναφέρουμε οποιαδήποτε συμπεριφορά, παρατήρηση ή σχόλιο που θα μπορούσε να εκληφθεί ως παρενόχληση ή διάκριση.
- Τα εν λόγω περιστατικά αξιολογούνται συστηματικά και ενδέχεται να οδηγήσουν στην επιβολή πειθαρχικών μέτρων.

Καταπολέμηση της παιδικής και της καταναγκαστικής εργασίας

- Διασφαλίζουμε ότι όλοι οι υπάλληλοι διαθέτουν έγκυρη σύμβαση εργασίας.
- Απασχολούμε αποκλειστικά άτομα ηλικίας 15 ετών και άνω, με εξαίρεση τα προγράμματα πρακτικής άσκησης που διέπονται από συμφωνίες οι οποίες συνάπτονται με τον οργανισμό κατάρτισης.
- Διασφαλίζουμε ότι υφίστανται υπεύθυνες συνθήκες εργασίας για όλους τους υπαλλήλους μέσω της συμμόρφωσής μας με όλους τους ισχύοντες κανονισμούς, μεταξύ αυτών και με εκείνους που διέπουν την απασχόληση ανηλίκων.

Διασφάλιση της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και του δικαιώματος συλλογικής διαπραγμάτευσης

- Δεν παρεμβαίνουμε στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι ή στο δικαίωμα συλλογικής διαπραγμάτευσης των υπαλλήλων, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος απεργίας, εφόσον αυτά ασκούνται όπως προβλέπεται από τους διεθνείς και τοπικούς κανονισμούς.
- Διασφαλίζουμε την τακτική διεξαγωγή συνεδριάσεων των επιτροπών κοινωνικού διαλόγου, σε συμμόρφωση με τις τοπικές απαιτήσεις που ισχύουν στη χώρα υποδοχής.
- Συμμετέχουμε ενεργά στον κοινωνικό διάλογο μέσω της διοίκησης κάθε οργανισμού, επιδιώκοντας την εξεύρεση κοινώς αποδεκτών λύσεων.

Η δέσμευσή μας

Η Newrest εγγυάται ένα εργασιακό περιβάλλον που σέβεται την αξιοπρέπεια όλων. Ο Όμιλος δεσμεύεται να **προασπίζει** και να **διατηρεί** όλα τα **θεμελιώδη δικαιώματα** των ατόμων, όπως αυτά ορίζονται στις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με τα θεμελιώδη και τα ανθρωπίνια δικαιώματα. Ο Όμιλος βρίσκεται σε συνεχή **επαγρύπνηση** όσον αφορά τις πρακτικές που εφαρμόζονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη του, στην αλυσίδα αξίας του και μεταξύ των εταιρών του, και αναμένει από αυτούς να ενστερνίζονται τις αξίες που προσβέβει.

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Ποιες συμπεριφορές είναι αποδεκτές σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον;

→ Αποδεκτές

- Διαφωνίες με συναδέλφους ή προϊσταμένους
- Συζητήσεις που αφορούν την προσωπική ζωή (διακοπές, Σαββατοκύριακα, οικογενειακές εκδηλώσεις κ.λπ.)
- Εποικοδομητικά σχόλια σχετικά με την εργασία

→ Μη αποδεκτές

- Εκφοβισμός, ταπείνωση, εξευτελιστική γλώσσα
- Έντονα σχόλια που αφορούν την εμφάνιση, τη συμπεριφορά ή το ντύσιμο
- Παρεμβατικά σχόλια που αφορούν την ιδιωτική ζωή
- Διαφορετική μεταχείριση βάσει προσωπικών χαρακτηριστικών (εθνοτική καταγωγή, αναπηρία, συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση κ.λπ.)
- Ψυχολογική ή/και σεξουαλική παρενόχληση
- Σωματική ή/και σεξουαλική επίθεση

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- ↳ Χάρτης ΕΚΕ
- ↳ Αναφορά Προόδου (COP) του Οικουμενικού Συμφώνου



Η δέσμευσή μας

Η Newrest έχει δεσμευτεί να καταστήσει την **υγεία** και την **ασφάλεια** στους χώρους εργασίας πραγματική **εταιρική κουλτούρα**, μέσα από τη διάθεση προγραμμάτων κατάρτισης και πόρων.

Επίσης, η Newrest έχει δεσμευτεί να μειώσει τους υπαλλήλους της σύμφωνα με τα επίπεδα που ορίζονται από τους εφαρμοστέους κανονισμούς στις χώρες όπου δραστηριοποιείται και να διασφαλίζει ένα **ποιοτικό εργασιακό περιβάλλον** (περίοδοι ανάπαυσης, ελεγχόμενο ωράριο εργασίας κ.λπ.).

Εστιάζουμε στον να υπάρχει όσο το δυνατόν μεγαλύτερη **διαφάνεια** όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας και τους όρους απασχόλησης **κατά την πρόσληψη**.

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Ποιες προφυλάξεις πρέπει να λαμβάνονται για την αποφυγή περιστατικών;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να φοράτε τον εξοπλισμό ασφάλειας που απαιτείται για κάθε δραστηριότητα
- Να επικοινωνήσετε με τον αρμόδιο γιατρό ή τεχνικό ασφαλείας εάν η εργασία παρουσιάζει πιθανές δυσκολίες ή κινδύνους για την υγεία
- Εάν έρθετε αντιμέτωποι με μια κατάσταση εργασίας που παρουσιάζει σοβαρό και άμεσο κίνδυνο: ασκήστε το δικαίωμά σας να αρνηθείτε την εκτέλεση επισφαλών εργασιών

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Εργασία με φθαρμένο εξοπλισμό
- Εργασία με ΜΑΠ σε κακή κατάσταση
- Κάπνισμα σε χώρους όπου υπάρχει υψηλός κίνδυνος πυρκαγιάς
- Άμεση έκθεση σε κινδύνους κοπής και κινδύνους από τον χειρισμό χημικών ουσιών

→ Τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση περιστατικού;

- Προστατέψτε τα εκτεθειμένα άτομα και τον εαυτό σας.
- Ενημερώστε τον προϊστάμενό σας, ο οποίος θα πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία QPQS 03.
- Ετοιμάστε τα φύλλα παρατήρησης του προγράμματος I Care για να αναφέρετε ορθές πρακτικές, αναντιστοιχίες, περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και ατυχήματα

Κανόνες δεοντολογίας



Διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των υπαλλήλων της Newrest

- Ακολουθούμε τις οδηγίες ασφάλειας που καθορίζονται και γνωστοποιούνται από τη Newrest προκειμένου να διασφαλίζεται η διαμόρφωση ενός παραγωγικού, ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος.
- Διασφαλίζουμε ότι οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται τακτικά σε θέματα που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια στον χώρο εργασίας.
- Κοινοποιούμε τις οδηγίες ασφάλειας σε όλους τους υπαλλήλους και διασφαλίζουμε ότι έχουν γίνει κατανοητές από όλους.
- Διασφαλίζουμε τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφαλείας και τη χρήση μέσω ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) και αναφέρουμε τυχόν παραβάσεις στις αρμόδιες επαφές.
- Ελέγχουμε ότι οι υπάλληλοι φοράνε το σύνολο του υποχρεωτικού εξοπλισμού ασφαλείας και ότι αυτός συμμορφώνεται με τα ισχύοντα πρότυπα.
- Διαχειριζόμαστε όλα τα περιστατικά ασφαλείας σε συμμόρφωση με τις διαδικασίες που ακολουθεί η Newrest.
- Αναφέρουμε όλα τα περιστατικά στο τμήμα Ποιότητας, Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος (ΠΥΑΠ), μαζί με τους σχετικούς δείκτες (συνθήκες που οδήγησαν στο περιστατικό, αίτια, σοβαρότητα, συχνότητα εμφάνισης κ.λπ.).

Διασφάλιση υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος

- Δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή και περιορίζουμε τις σωματικά απαιτητικές εργασίες, οι οποίες μπορεί να συνδέονται με σημαντικούς φυσικούς περιορισμούς (σθήκωμα βαρών, άβολη στάση σώματος) ή με δύσκολες συνθήκες εργασίας (θόρυβος, ακραίες θερμοκρασίες).
- Διασφαλίζουμε ότι οι συμβάσεις εργασίας συμμορφώνονται με τον τοπικό Εργατικό Κώδικα και με τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και δίνουμε προτεραιότητα σε συμβάσεις που εξασφαλίζουν μακροχρόνια απασχόληση.



Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Έγγραφο αξιολόγησης επαγγελματικού κινδύνου (σχέδιο πρόληψης υγείας και ασφάλειας, [ολοκληρωμένη αξιολόγηση πρόληψης κινδύνου στον χώρο εργασίας] κ.λπ.)
- Πρόγραμμα I Care
- Φύλλα περιγραφής θέσεων εργασίας
- Φύλλα ασφαλείας εργασίας
- Εργαλείο Calypso



Η δέσμευσή μας

Η Newrest δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι όλες οι πληροφορίες που παράγονται στο πλαίσιο των επιχειρήσεών της είναι διαφανείς, λεπτομερείς, αξιόπιστες και αντικατοπτρίζουν την πραγματική εικόνα των επιχειρήσεων της Εταιρείας. Η εν λόγω δέσμευση καλύπτει όλους τους δείκτες και τις δραστηριότητες που παρακολουθούνται (χρηματοοικονομικές και μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες, παρακολούθηση της λειτουργίας, ασφάλεια, ποιότητα κ.λπ.).

Κανόνες δεοντολογίας

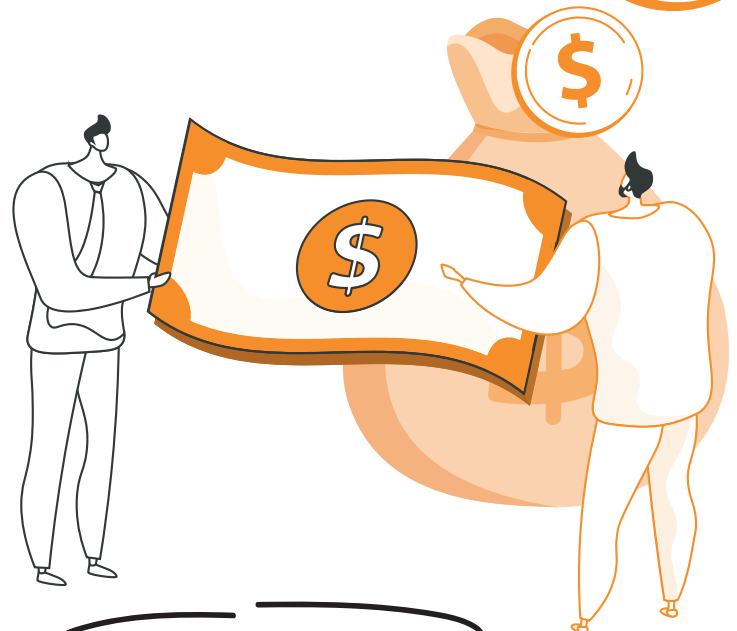


Λεπτομερείς και αξιόπιστες χρηματοοικονομικές και μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες

- Επαληθεύουμε όλες τις πληροφορίες που κοινοποιούνται για σκοπούς αναφοράς (λογιστική, ποιότητα κ.λπ.). Απολύτως καμία παραποίηση, τροποποίηση ή εκούσια παράλειψη δεν θα γίνεται ανεκτή.
- Διαβιβάζουμε όλες τις ζητούμενες πληροφορίες βάσει των αναμενόμενων τύπων και των προθεσμιών.
- Συνεργαζόμαστε με τους ελεγκτές της Newrest και διαβιβάζουμε τις πληροφορίες και τα έγγραφα που απαιτούνται για τους ελέγχους.
- Αποθηκεύουμε τα δικαιολογητικά έγγραφα και συμμορφωνόμαστε με την πολιτική αρχειοθέτησης και διατήρησης εγγράφων.

Επιδεικνύουμε προσοχή σε θέματα που αφορούν τη φοροδιαφυγή και τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες

- Διασφαλίζουμε ότι οι συναλλαγές εγκρίνονται και εκτελούνται σε συμμόρφωση με τους κανόνες και τις οδηγίες που εκδίδονται από τη διοίκηση.
- Είμαστε προσεκτικοί και αναφέρουμε όλες τις ασυνήθιστες πληρωμές (παραλήπτες, ποσά, σχετικούς τραπεζικούς λογαριασμούς κ.λπ.).



Συγκεκριμένες καταστάσεις

Ποιες προφυλάξεις πρέπει να λαμβάνονται προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες της Newrest είναι σωστές;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να αποθηκεύετε τα δικαιολογητικά έγγραφα
- Να επαληθεύετε ότι οι πληροφορίες συμμορφώνονται με τους κανόνες αναφοράς της Newrest (προθεσμίες, πεδίο συλλογής, ενοποίηση κ.λπ.).
- Να ζητάτε τη διόρθωση των πληροφοριών από ειδικευμένο εξουσιοδοτημένο άτομο με δικαίωμα ανάγνωσης
- Να αναφέρετε τυχόν σφάλματα ή αλλαγές για διόρθωση
- Να επανεξετάζετε τις τιμές σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών
- Να παρακολουθείτε τη δραστηριότητα ή τις συναλλαγές
- Να διαβιβάζετε τις ζητούμενες πληροφορίες πλήρως και εγκαίρως

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Γενικές Διαδικασίες της Newrest VD_EN_2018
- Λογιστικές πολιτικές του Ομίλου
- Χρηματοπιστωτικό ψηφιακό εργασιακό περιβάλλον SharePoint



Τι σημαίνει καταγγέλλων;

Ως καταγγέλλων μπορεί να οριστεί ένα άτομο που αποκαλύπτει πληροφορίες σχετικά με δραστηριότητες οι οποίες θεωρούνται παράνομες, εγκληματικές, δόλιες, ανήθικες, επικίνδυνες ή αποτελούν απειλή για το δημόσιο συμφέρον.

Αυτές οι πληροφορίες μπορεί να αφορούν την παραβίαση νόμων και κανόνων, από τη διεθνή νομοθεσία έως τους κανονισμούς των Εταιρειών. Εκτός από συμπεριφορές που δεν συμμορφώνονται με την εφαρμοστέα νομοθεσία, οι καταγγέλλοντες μπορούν επίσης να αναφέρουν οποιαδήποτε συμπεριφορά αντίκειται στους κανόνες δεοντολογίας της Newrest και στις αρχές που περιλαμβάνονται στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας.

Κανόνες δεοντολογίας



Η Newrest πρέπει:

- Να διατηρεί την ανωνυμία των καταγγελλόντων και να τους προστατεύει από κάθε είδους αντίποινα.
- Να εφαρμόζει τα μέτρα που απαιτούνται για την προστασία των καταγγελλόντων από τη βία, τις απειλές και τον εκφοβισμό.
- Να διεξάγει έρευνες με αμερόληπτο, διεξοδικό και δίκαιο τρόπο.
- Να επεξεργάζεται όλες τις καταγγελίες.
- Να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα όταν τα γεγονότα που καταγγέθηκαν κριθούν αληθή.



Η δέσμευσή μας

Η Newrest ενθαρρύνει όλους τους υπαλλήλους να ακολουθούν τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών αν γίνουν μάρτυρες μιας κατάστασης που αποτελεί κίνδυνο παραβίασης ή αποδεδειγμένη παραβίαση της νομοθεσίας ή των αρχών του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας, ή αποτελεί κίνδυνο ή απειλή για το δημόσιο συμφέρον.

Πώς μπορείτε

να υποβάλετε μια καταγγελία;

Για να υποβάλετε μια καταγγελία, μεταβείτε στην αρχική σελίδα του ιστότοπου του ομίλου Newrest (newrest.eu) και συμπληρώστε τη φόρμα καταγγελίας: υποβολή καταγγελίας.

Για τους υπαλλήλους του Ομίλου, ο σύνδεσμος είναι επίσης προσβάσιμος μέσω της αρχικής σελίδας της Newrest στο SharePoint Newrest και στην αρχική σελίδα του ιστότοπου, newrest.eu.

Σε όλες τις περιπτώσεις, η ανωνυμία του καταγγέλλοντος διατηρείται. Μετά την υποβολή μιας αναφοράς, οι ειδικές ομάδες τη διαβιβάζουν στους αρμόδιους υπεύθυνους επικοινωνίας, οι οποίοι στη συνέχεια αποφασίζουν σχετικά με τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί, ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού.

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Πώς μπορείτε να ξέρετε αν μια καταγγελία είναι δικαιολογημένη;

→ Δικαιολογημένη

Η τήρηση της διαδικασίας υποβολής καταγγελίας είναι δικαιολογημένη όταν ο καταγγέλλων είναι:

- Προσωπικά θύμα ή μάρτυρας μιας σοβαρής κατάστασης
- Ενεργεί καλόπιστα και δεν έχει οικονομικό συμφέρον από το συγκεκριμένο ζήτημα

→ Μη δικαιολογημένη

Η τήρηση της διαδικασίας υποβολής καταγγελίας δεν είναι δικαιολογημένη όταν ο καταγγέλλων:

- Προέβη στην υποβολή της καταγγελίας με βάση γεγονότα που ανέφερε κάποιος άλλος και για τα οποία δεν έχει προσωπική γνώση.
- Ενεργεί κακόπιστα, με κακόβουλη πρόθεση ή έχει οικονομικά συμφέροντα που σχετίζονται άμεσα με την καταγγελία

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Κώδικας δεοντολογίας:
- Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς
- Κώδικας δεοντολογίας:
- Κατάχρηση εξουσίας ή επιρροής
- Έντυπο υποβολής καταγγελίας

Κανόνες δεοντολογίας



Συλλογή και επεξεργασία δεδομένων

- Λαμβάνουμε ενημερωμένη συγκατάθεση για κάθε συλλογή δεδομένων που πραγματοποιείται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της Newrest και ενημερώνουμε τα πρόσωπα των οποίων τα δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία.
- Διασφαλίζουμε ότι κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι:
 - **νόμιμη** - ο σκοπός της πρέπει να είναι ακριβής, δικαιολογημένος και να δηλώνεται σε μητρώο επεξεργασίας,
 - **σχετική** - προσβάσιμη μόνο στα απολύτως απαραίτητα άτομα και πλατφόρμες για τον σκοπό της επεξεργασίας,
 - **περιορισμένη** - στο χρονικό διάστημα κατά το οποίο απαιτούνται τα δεδομένα.

Αποθήκευση και αρχειοθέτηση δεδομένων

- Καθορίζουμε τον χρόνο διατήρησης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα: πρέπει να είναι ανάλογος με τον σκοπό της επεξεργασίας ή/και να συμμορφώνεται με τις νομικές απαιτήσεις που ισχύουν για τη συγκεκριμένη δραστηριότητα.
- Αρχιεθετούμε τα δεδομένα όταν η διαγραφή ή η ανωνυμοποίηση δεν είναι δυνατή. Διασφαλίζουμε ότι τα δεδομένα μπορούν να αναζητηθούν αποκλειστικά από πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να διαχειρίζονται τέτοιου είδους δεδομένα.

Διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων

- Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα των δεδομένων με την εφαρμογή μέτρων ασφαλείας προσαρμοσμένων στους κινδύνους (παράνομη πρόσβαση, μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση ή απώλεια δεδομένων) στους οποίους ενδέχεται να εκτεθούν τα άτομα που επηρεάζονται.
- Για οποιαδήποτε επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, διενεργούμε ανάλυση αντικτύπου προστασίας δεδομένων, ώστε να εντοπίζονται οι κίνδυνοι που διατρέχουν τα άτομα κατά την επεξεργασία των δεδομένων τους και να αντιμετωπίζονται οι σχετικές απειλές.
- Απαιτούμε τη θέσπιση συμβατικών ρητρών που περιλαμβάνουν απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων σε περίπτωση υπεργολαβίας ή συνεργασίας.

Η δέσμευσή μας

Η Newrest δεσμεύεται να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα των ενδιαφερόμενων μερών της (πελάτες, υπάλληλοι, υπεργολάβοι και συνεργάτες).

Πρέπει να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του ΓΚΠΔ* και με τους νόμους περί προστασίας δεδομένων που ισχύουν στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Newrest, συμπεριλαμβανομένων αυτών που αφορούν έναν συγκεκριμένο τομέα (για παράδειγμα στη Γαλλία: Loi Informatique et Libertés, Loi pour une république Numérique, Code de la santé publique† κ.λπ).

*Ισχύει για τον ΟΜΙΛΟ Newrest HOLDING SA και αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όλων των θυγατρικών του εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ).

†Νόμος περί προστασίας δεδομένων, Νόμος για μια ψηφιακή δημοκρατία, γαλλικός Κώδικας Δημόσιας Υγείας

➤ Συγκεκριμένες καταστάσεις

Τρόπος χειρισμού περιστατικών που αφορούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (διαρροές, κλοπή, απώλεια, καταγγελίες κ.λπ.):

Απευθυνθείτε στη διεύθυνση dro@newrest.eu ή στον τοπικό ΥΠΔ, κατά περίπτωση:

- Καταγράψτε τις παραβιάσεις στο μητρώο παραβίασης δεδομένων της οικείας οντότητας της Newrest
- Συμπληρώστε μια αναφορά για το περιστατικό και εφαρμόστε ένα σχέδιο δράσης προκειμένου να αποφευχθεί η επανάληψη παρόμοιου περιστατικού
- Ειδοποιήστε τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα σε περίπτωση που το περιστατικό μπορεί να επηρεάσει τα δικαιώματα και την ιδιωτικότητά τους, προσδιορίζοντας τη φύση της παραβίασης των δεδομένων και τα μέτρα που εφαρμόστηκαν
- Αναφέρετε τα περιστατικά στην εποπτική αρχή της χώρας εντός του μέγιστου χρονικού πλαισίου που ορίζεται από τους ισχύοντες κανονισμούς



Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- ΠΠΠΔ (Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων)
- ΠΑΠΣ (Πολιτική Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων)
- Χάρτης Πληροφορικής
- Έγγραφα σχετικά με τον ΓΚΠΔ διαθέσιμα στο SharePoint



Κανόνες δεοντολογίας



Αποτροπή κινδύνων και καταστάσεων μη συμμόρφωσης

- Διασφαλίζουμε ότι όλοι κατανοούν τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις που αφορούν την αλυσίδα εφοδιασμού της Newrest, μέσα από την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις υπεύθυνες πρακτικές αγορών.
- Προσδιορίζουμε και αξιολογούμε τους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους που επηρεάζουν κρίσιμες κατηγορίες αγορών.

Αντιμετωπίζουμε και αποκαθιστούμε τις παραβιάσεις των δεοντολογικών μας απαιτήσεων

- Αναφέρουμε οποιαδήποτε μη συμμόρφωση που παρατηρείται μεταξύ των συνεργατών μας χρησιμοποιώντας τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών του Ομίλου.
- Αναφέρουμε τα περιστατικά στη διοίκηση, με σκοπό τη λήψη των κατάλληλων μέτρων σε περίπτωση παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας.
- Επαναξιολογούμε τη διατήρηση της σχέσης μας με έναν συνεργάτη ανάλογα με την κατάσταση μη συμμόρφωσης ή την ικανότητα ή την προθυμία του συνεργάτη να συμμορφωθεί εντός εύλογου χρονικού πλαισίου.
- Προχωρούμε στην καταγγελία των συμφωνιών με βάση τους όρους και τις προϋποθέσεις που συμφωνούνται στα σχετικά συμβατικά έγγραφα και εντός εύλογου χρονικού πλαισίου σε περίπτωση εσκεμμένων, επαναλαμβανόμενων ή σοβαρών παραβιάσεων.

Η δέσμευσή μας

Αναμένουμε από τους συνεργάτες μας να ενεργούν σε συμμόρφωση με όλους τους διεθνείς και τοπικούς νόμους που ισχύουν στον τομέα δραστηριοποίησής τους, με τους κώδικες ορθής πρακτικής στον τομέα και με όλες τις άλλες απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται ο οργανισμός μας.

Αναμένουμε από αυτούς να ενεργούν ηθικά και σε συμμόρφωση με τις αρχές που ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας:

- Σεβασμός των θεμελιωδών δικαιωμάτων
- Ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες εργασίας
- Πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς
- Καταπολέμηση της κατάχρησης επιρροής ή εξουσίας
- Συμμόρφωση με τους κανόνες περί θεμιτού ανταγωνισμού
- Σεβασμός και προστασία του περιβάλλοντος
- Προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Πώς μπορεί να διασφαλιστεί η κοινωνική ευθύνη των προμηθευτών και των παρόχων υπηρεσιών μας με την υπογραφή της σύμβασης;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να βεβαιωθείτε ότι το πλαίσιο αυτοαξιολόγησης για θέματα ΕΚΕ έχει συμπληρωθεί από τους προμηθευτές
- Να βεβαιωθείτε ότι έχει διεξαχθεί ή προγραμματιστεί έλεγχος των κύριων κατηγοριών αγορών
- Να ειδοποιήσετε τους προμηθευτές και τους υπεργολάβους ότι ενδέχεται να υποβληθούν σε αρχικές αξιολογήσεις, περιοδικές αξιολογήσεις και στοχευμένους ελέγχους προκειμένου να επαληθευτούν οι πληροφορίες που παρέχουν
- Να διασφαλίσετε ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας είναι διαθέσιμος στους εταίρους

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Να θέτετε τους εταίρους σε μια κατάσταση που θα μπορούσε να τους οδηγήσει σε παραβίαση των ισχυόντων κανονισμών ή των αρχών του Κώδικα Δεοντολογίας

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Πλαίσιο αυτοαξιολόγησης προμηθευτών
- Συμφωνίες-πλαίσιο



Η δέσμευσή μας

Η Newrest χρησιμοποιεί όλους τους απαραίτητους πόρους για να τηρεί τα πιο απαιτητικά πρότυπα όσον αφορά την υγιεινή, την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων.

Για να το πετύχει αυτό, η Newrest εφαρμόζει μια **αυστηρή προσέγγιση ΠΥΑΠ** σε όλες τις εγκαταστάσεις της, μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης που επιτρέπει τη χρήση πιστοποιήσεων ISO. Επίσης, η Newrest εστιάζει ιδιαίτερα στη διατροφική ποιότητα των προϊόντων της και στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία της σωστής διατροφής.

Οι υπάλληλοι της Newrest πρέπει να ακολουθούν διαδικασίες οι οποίες τους επιτρέπουν να διασφαλίζουν **την ποιότητα και την ασφάλεια** των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, μειώνοντας ταυτόχρονα τον κίνδυνο έκθεσης. Επιπλέον, η Newrest τους ενθαρρύνει να ενεργούν ως κινητήρια δύναμη για τον εντοπισμό τομέων που επιδέχονται βελτίωση και να αναφέρουν με διαφάνεια τυχόν περιστατικά μέσω της διαδικασίας που περιγράφεται παρακάτω.

Κανόνες δεοντολογίας



Διασφαλίζουμε την υγεία και την ασφάλεια εφαρμόζοντας αδιαπραγμάτευτους κανόνες

- Εφαρμόζουμε μέτρα υγιεινής στο χώρο εργασίας (χρήση ΜΑΠ, πλύσιμο των χεριών κ.λπ.).
- Συμμορφωνόμαστε με τους περιορισμούς που ισχύουν στον χώρο εργασίας με σκοπό τη διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και των προτύπων υγιεινής (απαγόρευση καπνίσματος ή κατανάλωσης τροφίμων, απαγόρευση χρήσης ορισμένων προϊόντων κ.λπ.).
- Ακολουθούμε τις διαδικασίες ελέγχου και εξασφαλίζουμε την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων σε κάθε στάδιο της παραγωγής και των επιχειρήσεων.
- Δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στη διαχείριση των αποθεμάτων προκειμένου να αποτραπεί η αλλοίωση των προϊόντων και ακολουθούμε τις οδηγίες αποθήκευσης που είναι προσαρμοσμένες σε κάθε προϊόν (συχνότητα επιθεώρησης, αερισμός, θερμοκρασία αποθήκευσης κ.λπ.).
- Διασφαλίζουμε ότι η αλυσίδα ψύξης παραμένει αδιάσπαστη σε κάθε στάδιο.

Εφαρμογή της προσέγγισής μας για τη διασφάλιση ποιότητας

- Εφαρμόζουμε το σχέδιο ελέγχου για την ασφάλεια τροφίμων (HACCP) σε όλες τις διαδικασίες μας, από την επιλογή των προμηθευτών και των πρώτων υλών μέχρι και την παράδοση στον τελικό καταναλωτή.
- Εκπαιδεύουμε τους υπαλλήλους στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στον τομέα τους σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας και την ασφάλεια των τροφίμων και τους παρέχουμε τους ειδικούς πόρους (πρόγραμμα I Care).
- Παρακολουθούμε και αναφέρουμε δείκτες ικανοποίησης πελατών, ασφάλειας προϊόντων και συμμόρφωσης στα αρμόδια τμήματα.
- Επιλέγουμε προμηθευτές σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Newrest με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας και την ασφάλεια των τροφίμων.
- Συνεργαζόμαστε με διατροφολόγους προκειμένου να προσφέρουμε υγιεινά, θρεπτικά και ισορροπημένα προϊόντα.

➤ Συγκεκριμένες καταστάσεις

Τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση περιστατικού;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Προστατέψτε τα εκτεθειμένα άτομα και τον εαυτό σας.
- Ενημερώστε τον προϊστάμενό σας, ο οποίος θα πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία QPQS 03.
- Να χρησιμοποιήσετε τα φύλλα παρατήρησης του προγράμματος I Care για να αναφέρετε ορθές πρακτικές, αναντιστοιχίες, περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και ατυχήματα

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Να ενεργείτε εκτός των διαδικασιών που ορίζει η Newrest
- Να αποσιωπάτε ή να αποκρύπτετε ένα περιστατικό ή/και τις αιτίες και τις συνέπειές του



Εργαλειοθήκη

Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Πολιτική Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης
- Αδιαπραγμάτευτοι Κανόνες
- Κανόνες ιχνηλασιμότητας
- Σχέδιο Διαχείρισης Ασφάλειας (TD HACCP 01.2)
- Κάρτα Παρατήρησης I Care
- SharePoint ΠΥΑΠ (ψηφιακό εκπαιδευτικό περιβάλλον Calypso)



Κανόνες δεοντολογίας



Εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών

- Συμμορφωνόμαστε με τις απαιτήσεις των πελατών, τις νομικές και τις κανονιστικές απαιτήσεις, γνωρίζοντας τους εσωτερικούς κανόνες και τους κανονισμούς διασφάλισης ποιότητας που σχετίζονται με τα προϊόντα και τις διαδικασίες της Newrest.
- Διαβιβάζουμε όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται κατά την επισημοποίηση μιας σύμβασης (όροι παροχής υπηρεσιών και τιμολόγησης, χρόνοι παράδοσης, όροι ανάκλησης) και σχετίζονται με την υπηρεσία που παρέχει η Newrest (λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες, δεσμεύσεις ποιότητας).
- Παρακολουθούμε και μετράμε την ικανοποίηση των πελατών που έχουν συνάψει σύμβαση μαζί μας και των τελικών καταναλωτών μας μέσω του προγράμματος αφοσίωσης και των εργαλείων μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών.

Διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες και χειρισμός των διαφωνιών

- Συμμορφωνόμαστε με όλους τους συμβατικά συμφωνημένους όρους και τις προϋποθέσεις.
- Λαμβάνουμε υπόψη όλα τα σχόλια των πελατών σε μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης.
- Κατανοούμε τις συμβατικές ρήτρες και κοινοποιούμε τα σχόλια των πελατών στις κατάλληλες επαφές.
- Ανατρέχουμε στο σύστημα διαχείρισης της επικοινωνίας με τον πελάτη μέσω της διαδικασίας QP-CS-P2, η οποία επιτρέπει:
 - Να προσδιορίζουμε τα βαθύτερα αίτια μιας απαίτησης ή καταγγελίας,
 - Να παρακολουθούμε τους δείκτες που αποστέλλονται στην ομάδα ΠΥΑΠ του ομίλου Newrest και να κατασκευάζουμε σχέδια επίλυσης που υποβάλλονται μέσω του εργαλείου Calyrso.
- Να παρακολουθούμε και να μετράμε την ικανοποίηση των πελατών χρησιμοποιώντας το εργαλείο Calyrso.



Η δέσμευσή μας

Η Newrest εγγυάται ένα **υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών** ανταποκρινόμενη στις σχετικές προκλήσεις: πρόβλεψη των προσδοκιών των πελατών, επικοινωνία (ενημέρωση και απάντηση σε ερωτήσεις) και χειρισμός των διαφωνιών. Οι δραστηριότητες και οι συμβατικές σχέσεις της Newrest βασίζονται στη διαφάνεια και την **ειλικρίνεια** προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Η Newrest δεσμεύεται για την εφαρμογή μιας διαδικασίας συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της, με σκοπό την **ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες** των πελατών και των τελικών καταναλωτών.

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση διαφωνίας;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να ενημερώσετε αμέσως τον διευθυντή του υποκαταστήματος, ο οποίος πρέπει στη συνέχεια:
 - Να οργανώσει μια συνάντηση με τον πελάτη
 - Να ζητήσει από τον πελάτη να εξηγήσει γιατί δεν έμεινε ικανοποιημένος. Για κάθε αιτία πρέπει να καταρτίζεται ένα λεπτομερές σχέδιο δράσης
 - Να παρουσιάσει το σχέδιο δράσης στον πελάτη (με προθεσμίες, πόρους κ.λπ.) προκειμένου να το επικυρώσει
 - Να εφαρμόσει το εν λόγω σχέδιο δράσης
- Να χειρίζεστε τις διαφωνίες το συντομότερο δυνατό
- Να δίνετε προτεραιότητα στα εσωτερικά μέτρα διαμεσολάβησης με σκοπό τη φιλική επίλυση των καταστάσεων, σε ένα πνεύμα συνεργασίας
- Να προσφεύγετε σε εξωτερική διαμεσολάβηση κατ' εξαίρεση, αφού πρώτα κινητοποιηθούν όλοι οι πιθανοί πόροι εσωτερικής διαμεσολάβησης.

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Έγγραφο παρουσίασης προσέγγισης Concentric
- Παρακολούθηση παραπόνων σχετικά με τα προϊόντα (ενσωματωμένη στο εργαλείο Calyrso)
- Πολιτική διασφάλισης ποιότητας
- Εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας
- Διαδικασία ανάκλησης προϊόντων



Τι σημαίνει υπεύθυνη επικοινωνία;

Η υπεύθυνη επικοινωνία συνεπάγεται την **ευθύνη** του αποστολέα έναντι του τελικού παραλήπτη και αξιολογεί τον αντίκτυπο των μηνυμάτων και των εκστρατειών. Η υπεύθυνη επικοινωνία είναι μια ευρεία έννοια, η οποία περιλαμβάνει την επικοινωνία σχετικά με θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο της ίδιας της επικοινωνίας, καθώς και τη **γνησιότητα και τη διαφάνεια** των μηνυμάτων της Εταιρείας.

Στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας, η Newrest καθορίζει τις προσδοκίες της όσον αφορά την **ευθύνη του Ομίλου απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη του**, και ιδίως απέναντι στους καταναλωτές.



Η δέσμευσή μας

Η Newrest έχει ηθική υποχρέωση απέναντι στους τελικούς καταναλωτές να παρέχει **σαφείς, ολοκληρωμένες και επαληθεύσιμες πληροφορίες** σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Όλα τα μηνύματα σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Newrest είναι αξιόπιστα, διαφανή και διασφαλίζουν την **ασφάλεια των καταναλωτών**. Η Newrest αναμένει την ίδια διαφάνεια από τους άμεσους πελάτες της και τους προμηθευτές της, προκειμένου να είναι σε θέση να διαβιβάζει σαφείς πληροφορίες στους τελικούς καταναλωτές.



➤ Συγκεκριμένες καταστάσεις

Πώς διασφαλίζεται ότι τα μηνύματα τηρούν τις αρχές της υπεύθυνης επικοινωνίας;

→ Τι πρέπει να κάνετε

Να υιοθετείτε σαφείς, ολοκληρωμένες και διαφανείς πρακτικές επικοινωνίας που χαρακτηρίζονται από σεβασμό:

- Να χρησιμοποιείτε μηνύματα που εστιάζουν σε σημαντικές και συναφείς πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες
- Να χρησιμοποιείτε μηνύματα τα οποία μπορούν να γίνουν κατανοητά ακόμη και από κάποιον που δεν έχει καμία γνώση επί του θέματος
- Να χρησιμοποιείτε μηνύματα που εστιάζουν σε αληθινές και επαληθεύσιμες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Newrest

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

Να μεταφέρετε ασαφή ή διφορούμενα μηνύματα που ενδέχεται να παραπλανήσουν τους καταναλωτές:

- Να υπονοείτε ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες της Newrest έχουν αβάσιμες ιδιότητες
- Να χρησιμοποιείτε μεροληπτικά ή παραπλανητικά μηνύματα (εστίαση σε δευτερεύουσες ιδιότητες, υπερβολή κ.λπ.)
- Να υποτιμάτε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες των ανταγωνιστών, ή τις επιλογές ή τον τρόπο ζωής των καταναλωτών

Κανόνες δεοντολογίας



- Διασφαλίζουμε ότι όλες οι πληροφορίες που κοινοποιούνται στον καταναλωτή είναι περιεκτικές, ειλικρινείς, δίκαιες και χαρακτηρίζονται από σεβασμό.
- Διασφαλίζουμε ότι η επικοινωνία σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες συμμορφώνεται με όλες τις τοπικές νομικές απαιτήσεις (πληροφορίες σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιδόσεις, την προέλευση κ.λπ.).
- Προωθούμε μια υγιεινή, φιλική προς το περιβάλλον διατροφή, ενημερώνοντας τους καταναλωτές σχετικά με τις διατροφικές ιδιότητες των προϊόντων μας.

Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Display'Eat, εργαλείο παρουσίασης μενού (λογότυπα αλλεργιογόνων, ετικέτες, διατροφές κ.λπ.)
- Βιβλίο The Vegetarian Cookbook (Le livret de la cuisine végétarienne)
- Planet Newrest Pack
- Made in Local Pack
- Ετήσιο πρόγραμμα ψυχαγωγίας



Κανόνες δεοντολογίας



Ο Όμιλος έχει διαμορφώσει μια πολιτική ΟΣΔ που περιστρέφεται γύρω από τις παρακάτω αρχές δράσης:

- Μέτρηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων και κινδύνων,
- Μείωση των περιβαλλοντικών μας επιπτώσεων,
- Παρακολούθηση των δεικτών και προσπάθεια για συνεχή βελτίωση,
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους στόχους του Χάρτη ΕΚΕ,
- Επιβολή αυστηρών προτύπων στους προμηθευτές μας.



Οι 6 περιβαλλοντικοί πυλώνες της προσέγγισης ΕΚΕ:

Εμπλέκουμε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας στην ανάπτυξη συγκεκριμένων δράσεων προκειμένου να συμβάλλουν στη μείωση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων μας.

→ **Μείωση της σπατάλης τροφίμων**

Συνεργαζόμαστε με τους υπαλλήλους μας με σκοπό τη μείωση των απωλειών προϊόντων τροφίμων, με τους πελάτες μας προκειμένου να εντοπίσουμε τομείς προς βελτίωση και με το δίκτυο συνεργατών μας για να αποφύγουμε τη σπατάλη μη πωληθέντων τροφίμων και να διαθέτουμε τα βιοδιασπώμενα απόβλητά μας με υπεύθυνο τρόπο.

→ **Βελτίωση της στρατηγικής διαχείρισης αποβλήτων**

Επιδιώκουμε την εφαρμογή μιας προσέγγισης διαχείρισης αποβλήτων η οποία βασίζεται στις αρχές της κυκλικής οικονομίας και καλούμε τους υπαλλήλους μας να γίνουν φορείς της αλλαγής, υποστηρίζοντας τη δημιουργία νέων καναλιών ανακύκλωσης και αναβάθμισης.

→ **Προσέγγιση βιώσιμης αγοραστικής προσέγγισης**

Δίνουμε προτεραιότητα στις εθνικές και τοπικές αγορές, καθώς επίσης και σε προϊόντα που προέρχονται από γεωργικές πρακτικές που είναι φιλικές προς το περιβάλλον, ενώ παράλληλα ευαισθητοποιούμε τα ενδιαφερόμενα μέρη μας σχετικά με τον αντίκτυπο των αγορών μας.

→ **Δέσμευση για τη μείωση των πλαστικών μίας χρήσης**

Ενθαρρύνουμε τη χρήση λύσεων που περιορίζουν την κατανάλωση πλαστικού, τηρώντας παράλληλα τους απαραίτητους όρους υγιεινής και ασφάλειας.

Η δέσμευσή μας



Η συμμόρφωση με τους διεθνείς και τοπικούς περιβαλλοντικούς νόμους και η μείωση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της στο περιβάλλον και τη βιοποικιλότητα συγκαταλέγονται μεταξύ των προτεραιοτήτων της Newrest.

Ο Όμιλος ευαισθητοποιεί όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του σχετικά με τις περιβαλλοντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο κλάδος στον οποίο δραστηριοποιείται, προκειμένου να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις της αλυσίδας αξίας του.

→ **Ανάπτυξη διαδικασιών χωρίς χαρτί**

Αναπτύσσουμε ψηφιακές λύσεις και ευαισθητοποιούμε τους υπαλλήλους μας σχετικά με την ανάγκη μείωσης της χρήσης χαρτιού στον χώρο εργασίας.

→ **Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου**

Εφαρμόζουμε μια στρατηγική, μέσω της κινητοποίησης όλων των ομάδων της Newrest, επιδιώκοντας τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και νερού. Εκπαιδεύουμε σταδιακά τις ομάδες μας στο συγκεκριμένο θέμα, ενώ παράλληλα υποστηρίζουμε τους πελάτες μας σε αυτή τη διαδικασία.



➤ Πώς μπορείτε να τα ενσωματώσετε στις καθημερινές δραστηριότητες;

Συμβουλευτείτε τον Χάρτη ΕΚΕ και ανακαλύψτε τις διάφορες πιθανές δράσεις σαρώνοντας αυτόν τον κωδικό QR.



Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:

- Χάρτης ΕΚΕ
- Έκθεση ΕΚΕ
- Προσέγγιση I Care, Περιβαλλοντικός Πυλώνας
- Προσέγγιση Imp'act
- Planet Newrest Pack



Κανόνες δεοντολογίας



Διασφάλιση πολιτικής και θρησκευτικής ουδετερότητας

- Μην λαμβάνετε οποιαδήποτε πολιτική, ηθική ή θρησκευτική στάση μέσω των επαγγελματικών καναλιών επικοινωνίας του Ομίλου.
- Μην παρουσιάζετε ως εκπρόσωπος της Newrest όταν λαμβάνετε πολιτική, ηθική ή θρησκευτική θέση.
- Μην εμπλέκετε τη Newrest στην άμεση ή έμμεση χρηματοδότηση πολιτικών ή συνδικαλιστικών κομμάτων και κινημάτων ή θρησκευτικών οργανώσεων ή κινημάτων.
- Μην εμπλέκετε τη Newrest στη χρηματοδότηση ή την επιχορήγηση ενώσεων ή εκδηλώσεων σκοπός των οποίων είναι η αναμετάδοση πολιτικών ή θρησκευτικών μηνυμάτων.

Σεβασμός των ενδιαφερομένων μερών στα εδάφη υποδοχής

- Συμμορφωνόμαστε με τους ισχύοντες τοπικούς κανονισμούς.
- Δημιουργούμε βιώσιμες σχέσεις που βασίζονται στην εμπιστοσύνη και τη διαφάνεια.
- Δείχνουμε σεβασμό στα θεμελιώδη δικαιώματα των τοπικών φορέων και υποστηρίζουμε το δικαίωμα των λαών να διασφαλίζουν την οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική τους ανάπτυξη.
- Δίνουμε προσοχή στις επιπτώσεις των εγκαταστάσεών μας στο νερό, το έδαφος, τις πηγές ενέργειας κ.λπ.

Εξέταση του γεωπολιτικού πλαισίου

- Δίνουμε προτεραιότητα στην ασφάλεια των υπαλλήλων σε περίπτωση σύγκρουσης ή πολέμου στα εδάφη υποδοχής.
- Δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στις εξελίξεις της πολιτικής κατάστασης στα εδάφη υποδοχής, ώστε η Εκτελεστική Επιτροπή να είναι σε θέση να τις λάβει υπόψη της κατά τη λήψη αποφάσεων.
- Εξετάζουμε συστηματικά τις προαναφερθείσες αρχές στο πλαίσιο της αξιολόγησης μιας ευκαιρίας αγοράς.

Η δέσμευσή μας

Όλοι οι υπάλληλοι της Newrest και όσοι εργάζονται στις θυγατρικές της εκπροσωπούν τις αξίες του Ομίλου. Στόχος της Newrest είναι η **μεγιστοποίηση του θετικού αντικτύπου** των επιχειρήσεών της στα **εδάφη** και τις **κοινωνίες** όπου δραστηριοποιείται και η διεξαγωγή των δραστηριοτήτων της σε αρμονία με το τοπικό κοινωνικοοικονομικό και πολιτικό πλαίσιο. Η Newrest βρίσκεται σε επαγρύπνηση ώστε να διασφαλίζει ότι οι θυγατρικές της **σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα** των ενδιαφερομένων μερών τους.

➤ Συγκεκριμένες καταστάσεις

Ποια συμπεριφορά πρέπει να υιοθετείτε στις καθημερινές δραστηριότητές;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να διατηρείτε εγκάρδιες και διαφανείς σχέσεις με τους γείτονες των εγκαταστάσεων
- Εάν υπάρχουν απορίες, να επικοινωνείτε με τη νομική υπηρεσία και να παραπέμπετε σε δελτία τύπου ή δημόσια έγγραφα

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Να λαμβάνετε θέση για πολιτικά ή θρησκευτικά θέματα στους επίσημους λογαριασμούς της Newrest στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, στην επαγγελματική σας διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στα επαγγελματικά σας δίκτυα ή στον χώρο εργασίας.
- Αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών



Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:
➤Χάρτης ΕΚΕ



Κανόνες δεοντολογίας



- Διατηρούμε προνομιακές, βιώσιμες, διαφανείς σχέσεις με όλους τους παραγωγούς με σκοπό τη στήριξη ή τη συμβολή στην ανάπτυξη των τοπικών βιομηχανιών.
- Συμμορφωνόμαστε με όλους τους τοπικούς και διεθνείς κανονισμούς που προστατεύουν τις κοινότητες και τα εδάφη όπου η Newrest ασκεί τις δραστηριότητές της (προστασία των οικοσυστημάτων, τοπικοί και εθνικοί κανόνες για τη διαχείριση των αποβλήτων κ.λπ.).
- Λαμβάνουμε υπόψη όλα τα τοπικά ενδιαφερόμενα μέρη με σκοπό την υλοποίηση σχετικών έργων που είναι ωφέλιμα για όλους και ελαχιστοποιούν τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις.
- Δίνουμε προτεραιότητα στην πρόσληψη τοπικού προσωπικού και στην εσωτερική προαγωγή.
- Βοηθάμε τους τοπικούς φορείς να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους μέσω της κατάρτισης και των συνεργασιών με τοπικά δίκτυα εκπαίδευσης.
- Παρακολουθούμε την κατανομή των ντόπιων και των ξένων υπαλλήλων ανά φύλο και επαγγελματικές κατηγορίες στις επιχειρήσεις μας.



Η δέσμευσή μας

Η Newrest έχει την ευθύνη να **στηρίζει τις τοπικές κοινότητες** και να διατηρεί την τεχνογνωσία τους. Η Newrest κινητοποιεί τις ομάδες της στα εδάφη υποδοχής της με σκοπό την υποστήριξη τοπικών έργων ανάλογα με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο οργανισμός μας.

Στόχος μας είναι να δώσουμε **προτεραιότητα στις τοπικές και υπεύθυνες αγορές**, να ενθαρρύνουμε τη χρήση τοπικών δικτύων διανομής και να μειώσουμε τον αριθμό των μεσαζόντων μεταξύ παραγωγών και πελατών.

Σε κάθε χώρα όπου δραστηριοποιείται η Newrest, δίνουμε προτεραιότητα στα **τοπικά δίκτυα τροφίμων** και δημιουργούμε **συνεργασίες με τοπικούς παραγωγούς ή συνεταιρισμούς**, όταν αυτό είναι δυνατό, συμμετέχοντας έτσι στη ζωή των **τοπικών κοινοτήτων**.

Συγκεκριμένες καταστάσεις

Πώς μπορείτε να υποστηρίξετε τις τοπικές αγορές;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να δίνετε προτεραιότητα στις εθνικές και τοπικές προμήθειες (με ισοδύναμες προδιαγραφές)
- Να παρακολουθείτε το ποσοστό των αγορών που πραγματοποιούνται από τοπικούς προμηθευτές (ποσοστό των προϊόντων και των υπηρεσιών που αγοράζονται τοπικά)
- Να δίνετε προτεραιότητα στα εποχιακά προϊόντα, σε συνεργασία με τοπικούς φορείς, κατά την προετοιμασία των μενού

→ Τι πρέπει να αποφεύγετε

- Να αποφεύγετε την ύπαρξη αδιαφάνειας σχετικά με τους πόρους που χρησιμοποιούνται για έργα και εξελίξεις

Πώς μπορείτε να στηρίξετε έργα που συνδέονται με την αλυσίδα αξίας της Newrest;

→ Τι πρέπει να κάνετε

- Να χρηματοδοτείτε ή να επιχορηγείτε τοπικές ενώσεις με τη μορφή δράσεων ή δωρεών
- Να καθορίζετε λογιστικούς κανόνες με σκοπό τον προσδιορισμό των πόρων που κινητοποιούνται για τη στήριξη των τοπικών έργων
- Να ενεργείτε με διαφάνεια όσον αφορά τους πόρους που χρησιμοποιούνται για την πρόληψη του κινδύνου διαφθοράς ή υπεξαίρεσης κεφαλαίων



Εργαλειοθήκη



Εσωτερικά έγγραφα αναφοράς:
 ↘Χάρτης ΕΚΕ

newrest

61 boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse – France
+33 (0)5 62 89 39 88
www.newrest.eu



illustrations @vectorjuice