



Uppförandekod

Uppförandekod för FESPA Sweden Associations medlemmar

FESPA Sweden Association-medlemmar definieras som antingen tryckerier (screen- och digitaltryckerier) eller associerade medlemmar (leverantörer av material/maskiner etc).

Alla medlemmar är fristående och helt självstyrande, men de kan agera som FESPA-medlem i respektive land. Dock måste FESPA Sweden Associations uppförandekod, som beskrivs här nedan, följas av medlemsföretagen.

1 TOLKNING

Tolkning av uppförandekoden, i det fall skiljande uppfattning finns, görs av styrelsen för Fespa Sweden.

2 BÄSTA PRAXIS

Alla medlemmar:

- ska sköta sina åtaganden på ett professionellt sätt och får inte delta i aktiviteter som kan skada FESPA Sweden eller screen- och digitaltryckningsindustrin.
- ska främja och upprätthålla etiska uppförandenormer och vid alla tillfällen före, under och efter affären bemöta andra medlemmar och tredjeparter på ett rättvist och ärligt sätt
- ska på sitt företag tydligt visa FESPA Sweden Associations medlemscertifikat och denna uppförandekod på ett sådant sätt att alla tredjeparter som är inblandade i affärer med medlemmen kan läsa dem
- ska på alla punkter följa gällande nationella och/eller europeiska bestämmelser för affärsverksamheten

3 SERVICENIVÅ

Alla medlemmar:

- ska i rimlig utsträckning eftersträva kundnöjdhet under affärens gång och efter dess avslutande
- ska ha en seriös hantering av klagomål

- ska på ett klart och tydligt sätt kunna informera om de tillkommande kostnader som debiteras under affärens gång

4 INSKRÄNKNINGAR

Medlemmar får inte:

- avsiktligt främja material med det huvudsakliga syftet att uppmuntra diskriminering på grund av ålder, ras, färg, tro, kön eller sexuell läggning.

5 ALLMÄNNA ÅTAGANDEN

Medlemmar ska:

- rekrytera och anställa personal som har de färdigheter och kunskaper som krävs, erbjuda skäliga ersättningar, vara villiga till kontinuerlig utbildning och utveckling samt beakta principerna för jämställdhet och rättvisa
- behandla medarbetare, kunder och kollegor med respekt

6 FÖRFARANDE VID KLAGOMÅL

Klagomål från tredje part

I händelse av att en medlem tar emot ett klagomål från tredje part (klagande) som gäller medlemmens erbjudna tjänster ska medlemmen sörja för att korrekta åtgärder omgående vidtas för att bemöta klagomålet och lösa problemet. I händelse av att medlemmen, enligt den klagande, inte bemöter klagomålet på ett tillfredsställande sätt ska medlemmen informera den klagande om dennes rätt att skriftligen underrätta styrelsen för Fespa Sweden Association om klagomålet. Styrelsen kommer sedan att agera som medlare.

Klagomål från andra medlemmar

Om en medlem tar emot ett klagomål från en annan medlem kan endera parten vidarebefordra ärendet till Fespa Swedens kansli som kommer agera som medlare och ge råd därefter. Om någon av medlemmarna inte är tillfreds med beslutet som har tagits av kansliet, kan denne på endera partens begäran vidarebefordra ärendet till Fespa Sweden Associations styrelse vars beslut är slutgiltigt och bindande för båda medlemmarna.

7 KONSEKVENSER VID ÖVERTRÄDELSE

Om någon av medlemmarna bryter mot något av villkoren i denna uppförandekod, kommer Fespa Sweden Associations styrelse och/eller Fespa Sweden Associations årsmöte att avgöra vilka eventuella åtgärder som ska vidtas.