

# Etický kodex

Společnost **BMK servis s.r.o.**, a všichni její zaměstnanci včetně vedení společnosti, se řídí hodnotami, které tato značka reprezentuje a společně jsme připraveni udělat pro zákazníka víc, než očekává.

*To znamená, že všechno co děláme, děláme čestně, kvalitně, dynamicky a ve vztahu k zákazníkovi také přátelsky a vstřícně. Při práci dodržujeme veškeré zákony, normy, vyhlášky a výrobcem dané technologické postupy. Mezi hlavní priority patří důsledné dodržování etiky podnikání a čestné jednání. Současně při práci dbáme na co největší ohleduplnost k životnímu prostředí.*

## To jsme my, **BMK servis s.r.o.**, záruka kvality.

- Popis zboží a služeb musí být pravdivý, jasný a přesný. Nabídka je vždy v souladu s právními předpisy, morálkou a dobrými mravy. Zákazník má právo na pravdivé a nezkreslené informace a právo znát původ těchto informací. Cena musí být přiměřená a nesmí být přemrštěná ve srovnání s evropským standardem.
- Jména a adresy zákazníků zpracovávat a uchovávat s největší pečlivostí tak, aby byla zajištěna co nejvyšší právní ochrana. Tyto informace dále nesdělovat třetím osobám.
- Zajistit maximální ochranu svěřených věcí před nechtěným zničením, poškozením a zneužitím. Dodržovat sjednaná pravidla při jejich opravách a o všech změnách vždy zákazníka informovat.
- Dbát na profesionalitu, důvěryhodnost, serióznost, neúplatnost, osobní zodpovědnost a odolávat nátlakům a střetu zájmů. Nehodnotit kvalitu práce předchozího servisu nebo montážní firmy.
- Dbát na ohleduplný přístup (např. k pozůstalým, k dětem, seniorům, handicapovaným apod.), respektovat přítomnost domácích zvířat a v přítomnosti zákazníka nekouřit.
- Nehodnotit kvalitu zákazníkem zakoupeného spotřebiče a ani jej nesrovnávat s jinou značkou. Pokud je ale někdo požádán o radu, vždy podle svých možností a schopností dokázat poradit.
- Před zahájením samotné opravy, vše zákazníkovi vysvětlit a nabídnout mu různé varianty řešení. Zákazník má právo na svobodné rozhodnutí o způsobu provedení opravy či zakoupení nového spotřebiče.
- Technici, kteří jsou zároveň řidiči, jezdí ohleduplně, dodržují pravidla silničního provozu a parkují tak, aby ostatním nepřekáželi ani na chvíli. I vozidla jsou vizitkou společnosti.
- Prodavači, operátorky i technici jsou slušní, trpělí, usměvaví profesionálové, kteří nedávají najevo spěch. Za každé situace zůstávají nad věcí a snaží se předcházet případným konfliktním situacím. Při telefonování se usmívají a mají pro zákazníka pochopení. Vždy dokáží poradit a navrhnout vhodné řešení.
- Všichni zaměstnanci používají slušný slovník. Nikoho neuráží, nezesměšňují, nepoužívají vulgární hesla a vyvarují se neformálnímu oslovování zákazníka.
- Celá společnost se proto chová tak, aby byl zákazník vždy spokojen a svojí spokojenost mohl předat dalším zákazníkům.