**Κώδικας Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς**

Στα πλαίσια της πιστοποίησης των επιχειρήσεων του Εμπορικού συλλόγου Χανίων συμφωνείται και καθίσταται πλήρως αποδεκτό το εν λόγο κείμενο δεσμεύσεων των επιχειρήσεων απέναντι στους καταναλωτές με βάση το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις εμπορικές συναλλαγές και τα πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς του σύγχρονου επιχειρείν. Η οριοθέτηση της λειτουργίας των εμπορικών επιχειρήσεων και ένα εγχειρίδιο κανόνων αποδεκτής πρακτικής και συμπεριφοράς μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών συνοψίζεται στα παρακάτω.

1. Η συμπεριφορά προς όλους τους πελάτες χαρακτηρίζεται από φιλική διάθεση, προθυμία και υπομονή και προ της πωλήσεως προηγείται η καλή εξυπηρέτηση και η σωστή ενημέρωση για το προϊόν που αγοράζει ο πελάτης
2. Οι συναλλαγές με τους πελάτες γίνονται πάντοτε με βάση τους ισχύοντες νόμους και οι μοναδικές περιπτώσεις ανοχής της παραβίασης των νόμων αυτών είναι υπέρ του πελάτη και όχι του καταστήματος.
3. Η πολιτική τιμολόγησης των ειδών που διαθέτει το κατάστημα, κινείται εντός των ορίων της αγοράς, του ανταγωνισμού και της οικονομικής συγκυρίας.
4. Οι προσφορές και εκπτώσεις επικοινωνούνται πάντοτε με ξεκάθαρο τρόπο προς τον καταναλωτή με σχετική σήμανση εντός και εκτός του καταστήματος.
5. Σε περιπτώσεις αντιδικίας με τον πελάτη, διατηρούμαι πάντα την ψυχραιμία μας, επεξηγούμε με επιχειρήματα την θέση μας και προσπαθούμε να δώσουμε λύση –σε κάποιες περιπτώσεις και εις βάρος μας- προκειμένου να συντηρήσουμε την καλή μας σχέση με τον πελάτη.
6. Η βιτρίνα του καταστήματος είναι ο καθρέπτης της επιχείρησης και ως εκ τούτου θα πρέπει να γίνεται συχνά προσπάθεια να ανανεώνεται, να τραβά το ενδιαφέρον και να επικοινωνεί με τον καταναλωτή.
7. Η εξυπηρέτηση του πελάτη καλό θα είναι να μην περιορίζεται μόνο στην πώληση των ειδών του καταστήματος αλλά και σε πιο προσωπικές ανάγκες όπως η χρήση τηλεφώνου του καταστήματος, η χρήση τουαλέτας, η στιγμιαία ξεκούραση σε κάποιο κάθισμα για τους πιο ηλικιωμένους κλπ. Όλα αυτά είναι μερικά από εκείνα που ξεχωρίζουν την τοπική επιχείρηση από τις απρόσωπες πολυεθνικές.
8. Η αρωγή προς τους αδύναμους συμπολίτες μας, τα ιδρύματα κοινωνικής πρόνοιας, την μαθητεύουσα νεολαία μέσω των εκδηλώσεων της κλπ ,είναι κάτι που οφείλει να πράττει η τοπική επιχείρηση στα πλαίσια των δυνατοτήτων της.
9. Η πολιτική της κάθε επιχείρησης στο θέμα των αλλαγών και επιστροφών εμπορευμάτων, πρέπει να είναι ξεκάθαρη και να αναρτάται σε ευκρινές σημείο του καταστήματος. Κάθε συμπληρωματικός τρόπος –όπως οι κάρτες αλλαγής- είναι ευπρόσδεκτος και συντελούν στην καλή σχέση με τον καταναλωτή.
10. Το προσωπικό της επιχείρησης οφείλει πάντα να είναι ενημερωμένο για τους κανόνες που διέπουν τις σχέσεις επιχείρησης-καταναλωτή και να συμπεριφέρεται πάντα με βάση αυτές. Ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης είναι υπεύθυνος για την συμπεριφορά του υπαλλήλου του.
11. Ο ιδιοκτήτης-υπεύθυνος της επιχείρησης είναι υποχρεωμένος να παρακολουθεί και να ενημερώνεται για τις αλλαγές των κανόνων της αγοράς και να συμπεριφέρεται πάντα με βάση αυτές.
12. Ο Ε.Σ.Χανίων έχει την υποχρέωση να ενημερώνει συνεχώς τα μέλη του για τις αλλαγές στην νομοθεσία που διέπει το εμπόριο καθώς και τις νέες πρακτικές στο επιχειρείν. Επίσης να γνωστοποιεί και να προωθεί τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις στα ΜΜΕ και μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
13. Εάν υπάρχει αμφιβολία για κάποιο θέμα θα πρέπει να απευθύνεστε στον Εμπορικό σύλλογο Χανίων ο οποίος θα σας κατευθύνει και καθοδηγήσει με βάση το νομικό πλαίσιο και τους κανόνες της αγοράς.
14. Σε περίπτωση μη επιλύσιμης «αντιδικίας» μεταξύ της επιχείρησης και του καταναλωτή, σας παροτρύνουμε να απευθύνεστε στην επιτροπή φιλικού διακανονισμού του Ε.Σ.Χ. που θα αναλάβει να διερευνήσει τα αίτια της «αντιδικίας» και να βοηθήσει στην διευθέτηση αυτής, με γνώμονα πάντοτε τον κώδικα δεοντολογίας, το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο.
15. Σκοπός του παρόντος είναι η καλυτέρευση της εικόνας των τοπικών επιχειρήσεων απέναντι στους καταναλωτές καθώς και η αποφυγή συγκρούσεων μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων.

Η συμμόρφωση και εφαρμογή των αρχών του Κώδικα αφορά στους ιδιοκτήτες και όλο το προσωπικό και η κάθε επιχείρηση πρέπει να τις διαβάσει προσεκτικά και να τις τηρεί απαρέγκλιτα. Σε περίπτωση αμφιβολιών θα πρέπει να τις εκφράσετε στον Εμπορικό σύλλογο και να ζητήσετε συμβουλή. Σε περίπτωση μη τήρησης των παραπάνω κανόνων - που ενδέχεται να προκαλέσει ζημία στις υπόλοιπες πιστοποιημένες επιχειρήσεις- ο Ε.Σ.Χ. διατηρεί το δικαίωμα να αφαιρέσει το σήμα πιστοποίησης. Η πιστοποίηση ανανεώνεται αυτόματα κάθε νέο έτος, εφόσον δεν συντρέχουν οι λόγοι που αναφέρθησαν στην προηγούμενη παράγραφο.

Για τον Ε.Σ.Χ. Για την επιχείρηση

Ο πρόεδρος Επωνυμία \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Παναγιώτης Ζερβουδάκης Όνομα υπευθύνου\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_