VERSION : 01

Politique d'action commerciale éthique

Objet

La politique d'action commerciale éthique, dérivée des engagements avec le marché, énoncés dans le Code de Conduite de Grupo Arania, est la base des stratégies commerciales d'Aratubo.

Nos clients sont le centre de nos activités et nous travaillons pour établir des relations commerciales positives durables, basées sur la confiance, l'honnêteté, la responsabilité professionnelle et la création de valeur.

Portée

Cette politique concerne tout le personnel d'Aratubo qui dans l'exercice de ses fonctions doit la représenter face aux clients, ou dont les jugements et les décisions produisent un effet sur leurs relations avec eux.

Principes de base

- Concevoir, produire et commercialiser des produits et des services de qualité, sécurisés, environnementallement responsables et respectueux de la société, pour la pleine satisfaction de nos clients.
- Informer nos clients de manière exhaustive, rigoureuse, complète, transparente et compréhensible sur les caractéristiques du produit et/ou service, et en particulier, sur celles liées à leur impact environnemental.
- Ne pas utiliser dans la commercialisation des produits ou des services, ou dans la communication corporate externe, des informations trompeuses.
- Service clientèle professionnel, basé sur le respect et le traitement digne et sans discriminations.
- Adapter les processus d'Aratubo à la diversité socio-culturelle qu'implique sa présence sur des marchés internationaux, en respectant les us et coutumes locales.
- Négocier de manière éthique les clauses des contrats, que nous respectons en termes de prestations, qualité, délais, prix, garantie, service après-vente et autres conditions convenues.
- Respecter les politiques de confidentialité et de diffusion d'informations confidentielles de nos clients.
- Refuser toute proposition commerciale ne pouvant être assumée par Aratubo, soit parce que l'entreprise ne pourrait répondre avec une qualité maximale, soit parce que cette proposition impliquerait une distorsion de la libre concurrence, en recevant des contreparties non réglementées, sous forme de commissions, de cadeaux ou de gratifications de la part du client.

- Respecter la réglementation nationale et internationale en vigueur dans le développement de notre activité professionnelle, en évitant tout comportement impliquant des restrictions ou des limitations de la libre concurrence.

Systèmes de suivi et de surveillance

Le Comité Commercial contrôle régulièrement le degré de respect des engagements acquis dans cette politique, en la vérifiant périodiquement, afin de garantir son adéquation et son approche tournée vers la création de valeur.

Aratubo dispose d'un canal de dénonciation pour l'identification et le traitement des violations potentielles ou réelles des engagements acquis.

Dimanche 6 mars 2023

Directeur général d'Aratubo