

## **Kodeks Dobrych Praktyk Telestrada S.A.** **Uczciwość, zaufanie, szacunek do Klienta.**

Każdy przedstawiciel firmy Telestrada S.A., ma obowiązek godnego reprezentowania Spółki i postępowania z niniejszymi normami etycznymi.

1. Utożsamiamy się z firmą Telestrada S.A., nigdy nie podajemy nieprawdziwych informacji na temat firmy jaką reprezentujemy.
2. W kontaktach bezpośrednich z Klientem posługujemy się imiennym identyfikatorem ze zdjęciem, a na życzenie Klienta przedkładamy pełnomocnictwo do podpisywania umów w imieniu Spółki.
3. W każdej sytuacji służymy Klientowi najlepszą radą i dostępną wiedzą w zakresie wyboru usług.
4. Ofertę przedstawiamy w sposób jasny, rzetelny i zgodny z prawdą, celowe wprowadzanie Klienta w błąd i podawanie nieprawdziwych informacji to praktyka niezgodna z niniejszym kodeksem.
5. Szanujemy godność każdego Klienta.
6. Zapewniamy obsługę Klienta z zachowaniem najwyższych standardów jakości obsługi.
7. Zawsze działamy w dobrej wierze.
8. Naszą pracę realizujemy z najwyższym zaangażowaniem i konsekwencją.
9. Stale dążymy do doskonalenia, poprzez podnoszenie kwalifikacji i poziomu wiedzy na temat sprzedawanych usług, znajomości rynku telekomunikacyjnego, jak i technik sprzedażowych.
10. Realizujemy swoje zadania z zastosowaniem się do przepisów obowiązującego prawa.
11. Skupiamy się na zaletach naszych produktów, bez nieuzasadnionego dyskredytowania produktów konkurencji.
12. Nigdy nie dopuszczamy się wykorzystywania trudnej sytuacji życiowej Klienta dla celu sprzedaży usług.
13. Wszelkie nieuczciwe praktyki sprzedażowe, będące sprzeczne z niniejszym kodeksem, są stanowczo potępiane przez firmę Telestrada S.A.