



# Směrnice Oznámení a stížnosti

Obsah

## Směrnice Oznámení a stížnosti

1. Úvod	1
2. Proces vyřizování oznámení a stížností	2
2.1 Oznámení	2
2.1.1 Povinná oznámení	2
2.1.2 Oznamovací kanál	2
2.1.3 Zpracování oznámení	2
2.1.4 Informování oznamovatelů	2
2.1.5 Ochrana oznamovatelů	3
2.2 Stížnosti	3
2.2.1 Zpracování stížností	3

## 1. Úvod

Dodržování zákonů a interních směrnic je základem všeho, co ve společnosti Frenzelit děláme.

Naším cílem je současně také náležité řešení stížností našich obchodních partnerů a dalších zainteresovaných stran a vyvozování potřebných opatření z nich plynoucích.

Tato směrnice upravuje interní postupy pro nakládání s oznámeními a stížnostmi. Upravuje také záruku utajení identity oznamovatelů a jejich ochrany před odvetnými opatřeními.

Společnost FRENZELIT s.r.o. určila osobu odpovědnou za dodržování předpisů, kterou se rozumí jednatel společnosti. Jednatel společnosti je také odpovědný za další tvorbu příslušných směrnic a jejich implementaci.

## 2. Proces vyřizování oznámení a stížností

### 2.1 Oznámení

Obracíme se na všechny zaměstnance s výzvou, aby oznamovali porušení právních a podnikových předpisů. Týká se to jak událostí v bezprostředním pracovním okolí, tak i v jiných oblastech firmy.

#### 2.1.1 Povinná oznámení

System společnosti Frenzelit pro oznamování nekalých praktik je k dispozici všem adresátům této směrnice pro oznamování jednání nebo opomenutí, která jsou skutečně nebo pravděpodobně protiprávní nebo porušují směrnice společnosti Frenzelit.

#### 2.1.2 Oznamovací kanál

Společnost Frenzelit využívá jako kontaktní místo pro oznamovatele externího poskytovatele služeb, aby tak zajistila lepší dostupnost i větší diskrétnost. Tímto kontaktním místem a osobou oprávněnou přijímat oznámení dle této směrnice je Mgr. Josef Klepáček, advokát advokátní kanceláře Klepáček-advokátní kancelář, s.r.o., IČ: 032 85 774, se sídlem Pohraniční stráž 1247/8, 358 01 Kraslice.

Oznamovatelé se mohou obrátit na kontaktní místo telefonicky na č. +420 602 261 585 anebo prostřednictvím e-mailu [klepacek.advokat@juridea.cz](mailto:klepacek.advokat@juridea.cz).

#### 2.1.3 Zpracování oznámení

Externí poskytovatel služeb poskytne do sedmi dnů od obdržení oznámení jednatelem společnosti Frenzelit písemnou zprávu o oznámení.

Nahlášená porušení jsou následně pod dohledem jednatele společnosti Frenzelit prošetřena.

#### 2.1.4. Informování oznamovatelů

Jednatel společnosti Frenzelit vyrozumí externího poskytovatele služeb prostřednictvím kontaktního místa o výsledku šetření v přiměřené lhůtě, nejpozději však do tří měsíců od obdržení písemné zprávy, a jeli-to adekvátní, pravidelně jej o postupu šetření informuje.

### 2.1.5. Ochrana oznamovatelů

#### Diskrétnost

Společnost Frenzelit zaručuje, že s totožností osoby, která v systému pro oznamovatele učiní oznámení, bude nakládáno diskrétně. Identita oznamovatele nesmí být bez výslovného souhlasu oznamovatele sdělena jednateli společnosti Frenzelit ani žádné jiné osobě, ledaže by její vyjádření bylo vyžadováno zákonem.

### 2.1.6. Ochrana před odvetnými opatřeními

Odvetná opatření vůči jakékoli osobě, která by se v době oznámení mohla důvodně domnívat, že oznámení porušení je pravdivé a způsobilé k oznámení, jsou vyloučena a společnost Frenzelit se zavazuje tuto ochranu před odvetou zajistit.

Tato ochrana se stejnou měrou vztahuje i na zprostředkovatele a třetí osoby, jako jsou například kolegové nebo příbuzní oznamovatele, kteří mají spojitost s oznamovatelem a mohli by být v profesním kontextu zasaženi represí.

## 2.2. Stížnosti

Navzdory naší snaze být pro naše obchodní a společenské kontakty spolehlivým a kompetentním partnerem, mohou nastat situace, kdy naše chování zavdává důvod pro stížnost.

Garantujeme, že každou stížnost budeme brát vážně, prověříme ji a v případě její oprávněnosti vyvodíme opatření.

### 2.2.1. Zpracování stížností

Každá stížnost je přezkoumávána s náležitou péčí a bez výhrad. Stěžovatel je přitom zapojen do prověřování stížnosti, v případě oprávněných stížností se podílí i na vyvozování vhodných opatření.

Jaroslav Špíler, v.r.  
Jednatel