

ΣΧΕΔΙΟ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

1) Σχέση των μελών του ΣΕΣΑ με το κοινό (Πελάτες μας)

Τα Μέλη του ΣΕΣΑ θεωρώντας ότι οφείλουν στους πελάτες τους υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, δεσμεύονται να ακολουθήσουν τους παρακάτω κανόνες:

Να τηρούν πέραν της αυτονόητης αρχής της νομιμότητας και τις πιο κάτω γενικές αρχές:

- Σεβασμός στον πελάτη
- Σεβασμός και φροντίδα στο περιβάλλον
- Υπευθυνότητα και σοβαρότητα στις σχέσεις με τον πελάτη, τις δημόσιες αρχές και τους συναλλασσόμενους εν γένει.

Να συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία όσο αφορά στα θέματα προστασίας της ασφάλειας των προσώπων από τον κίνδυνο ατυχημάτων που μπορεί να προέλθει από την χρήση, την συντήρηση του ανελκυστήρα.

Να φροντίζουν για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με την ισχύουσα νομοθεσία καθώς και για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα τους που απορρέουν από αυτήν.

Να ενημερώνουν αντικειμενικά και με τον πληρέστερο δυνατό τρόπο σχετικά με τα τεχνικοοικονομικά πλεονεκτήματα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, ώστε να παρέχουν στον πελάτη τη γνώση και τα κριτήρια για την διευκόλυνση της επιλογής τους.

Να υποβάλουν προσφορές με ακριβείς περιγραφές των προσφερόμενων υπηρεσιών και των προϊόντων. Προσφορές αληθείς που να μην υποκρύπτουν κρυφές χρεώσεις ή αθέμιτο ανταγωνισμό.

Να προτείνουν σαφή συμβόλαια συντήρησης που να συμπεριλαμβάνουν όρους σχετικά με:

- Τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Την περιοδικότητα και την περιγραφή των εργασιών.
- Τον χρόνο επέμβασης για την αποκατάσταση λειτουργίας.
- Το χρόνο επέμβασης για τον απεγκλωβισμό προσώπων.
- Τις αντικαταστάσεις εξαρτημάτων που το κόστος τους συμπεριλαμβάνεται στην τιμή της συντήρησης.
- Τους όρους για την αντικατάσταση και την λύση του συμβολαίου.
- Τιμοκατάλογο επιπλέον υπηρεσιών και εξαρτημάτων.
- Τους χρηματοοικονομικούς όρους.

Να προσφέρουν υπηρεσίες με την πρέπουσα επιμέλεια και επαγγελματισμό, στοχεύοντας στην μέγιστη δυνατή ποιότητα και υπό την δέσμευση της διασφάλισης της υγείας και της ασφάλειας των χρηστών και των εργαζομένων.

Να σέβονται και να ακολουθούν τους κανόνες της επιστήμης και της τέχνης που αφορούν το επάγγελμα.

Να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους τόσο σε τεχνικά όσο και σε θέματα ασφάλειας, στοχεύοντας στην μέγιστη δυνατή εξειδίκευσή τους. Το προσωπικό των επιχειρήσεων του ΣΕΣΑ πρέπει ακόμα να εκπαιδεύεται κατάλληλα ώστε να ικανοποιεί τις αρχές του παρόντος Κώδικα και στις προσωπικές επαφές να δημιουργεί ατμόσφαιρα ειλικρινούς προθυμίας για την εξυπηρέτηση των πελατών.

Να τηρούν απαρέγκλιτα τα διαστήματα που προκύπτουν από τη ελάχιστη συχνότητα των συντηρήσεων και επί πλέον να λαμβάνουν υπόψη την ηλικία και τη κατάσταση του ανελκυστήρα, το περιβάλλον λειτουργίας αυτού, τη χρήση του κ.λπ..

Να διατηρούν ενημερωμένο τον τεχνικό φάκελο του έργου που συμπεριλαμβάνει το αρχείο των δραστηριοτήτων συντήρησης, επισκευής και άλλων επεμβάσεων στον ανελκυστήρα, σε σχέση με την διάρκεια του συμβολαίου.

Να διατηρούν νόμιμες και διαφανείς σχέσεις με τους πελάτες.

Να τηρούν στο ακέραιο τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το συμβόλαιο.

Να μην διεκδικούν αμοιβές άλλες από εκείνες που έχουν συμφωνηθεί με το υπογεγραμμένο συμβόλαιο. Η τιμολόγηση πρέπει να είναι σαφής και με πλήρη επεξήγηση προς τους πελάτες.

Να μην υποκύπτουν σε πιθανές πιέσεις πελατών για οικονομικές συναλλαγές εκτός των νομίμων συμφωνηθέντων.

II) Σχέση των Μελών του ΣΕΣΑ μεταξύ τους

Τα Μέλη του ΣΕΣΑ θεωρώντας ότι οι μεταξύ τους επιχειρηματικές σχέσεις πρέπει να διέπονται από τις αρχές της νομιμότητας, της ειλικρίνειας, της καλής πίστης, της συμμόρφωσης προς τα συναλλακτικά ήθη στα πλαίσια της ελεύθερης και ανταγωνιστικής αγοράς δεσμεύονται να:

- Να τηρούν τις αρχές της νομιμότητας, της ακεραιότητας, της αξιοπρέπειας και της αλληλεγγύης.

- Να τηρούν και να σέβονται τις δεσμεύσεις του ΣΕΣΑ αλλά και τις Ομοσπονδίας ΠΟΒΕΣΑ ως προς τρίτους.
- Να απέχουν από ενέργειες και πράξεις που αφ' ενός προκαλούν βλάβη στο κύρος το ΣΕΣΑ αφ' εταίρου αποτελούν αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ τους.
- Να απέχουν από ενέργειες και πράξεις που μπορεί να οδηγήσουν σε δυσφήμιση μελών του ΣΕΣΑ, ειδικότερα δε να τηρούν την αρχή της εχεμύθειας για επιχειρηματικά γεγονότα ή στοιχεία ή δημοσιεύσεις, η εκμετάλλευση των οποίων μπορεί να οδηγήσει σε βλάβη των συμφερόντων Μέλους του ΣΕΣΑ.
- Να παρέχουν πρόθυμα πληροφορίες και στοιχεία μεταξύ τους σχετικά με την προϋπηρεσία και την απασχόληση προσωπικού και να απέχουν από ενέργειες αθέμιτης απόσπασης εργατικού προσωπικού.
- Να παρέχουν πρόθυμα πληροφορίες για τα στοιχεία (κατά έργο) συντηρούμενων ανελκυστήρων και να απέχουν από αθέμιτη απόσπαση πελατολογίου.

III) Προβολή του Συνδέσμου

Οι επιχειρήσεις μέλη του ΣΕΣΑ κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας πρέπει να επιδιώκουν την χρήση του ονόματος του ΣΕΣΑ στα έντυπά τους και τα λοιπά μέσα προβολής και διαφήμισης ως σύμβολο ήθους και ποιότητας εγκατάστασης, προϊόντων και υπηρεσιών.

IV) Εφαρμογή και τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας.

Ο ΣΕΣΑ έχει το δικαίωμα ελέγχου των Μελών του σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας. Κάθε παράβαση των κανόνων αποτελεί πειθαρχικό παράπτωμα έναντι του Συνδέσμου και επισύρει προσωρινή ή οριστική αποβολή από τον ΣΕΣΑ σύμφωνα με τους όρους του καταστατικού.

Με σκοπό την αποφυγή τυχών δικαστικών διενέξεων των Μελών του ΣΕΣΑ μεταξύ τους κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, τα Μέλη του ΣΕΣΑ εφ' όσον έχουν παράπονα κατά άλλου Μέλους που βασίζονται στους ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ υποβάλουν αίτημα ελέγχου προς την Επιτροπή Δεοντολογίας (Πειθαρχική Επιτροπή) και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας ισχύει αφ' ότου κοινοποιηθεί προς κάθε ένα Μέλος του ΣΕΣΑ.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας μπορεί να τροποποιηθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο και οι τροποποιήσεις θα ισχύει αφ' ότου κοινοποιηθεί προς κάθε Μέλος του ΣΕΣΑ.