ETICKÝ KÓDEX



ETICKÝ KÓDEX KURIÉRSKEJ SPOLOČNOSTI CAREXPRESS s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia a poslanie

- **Identita značky:** Spoločnosť **CAREXPRESS s.r.o.** stavia svoj úspech na dvoch základných pilieroch:

  CARE (maximálna starostlivosť o zákazníka a zásielku)

  EXPRESS (rýchlosť, dochvíľnosť a efektivita).

- **Účel kódexu:** Tento dokument stanovuje záväzné pravidlá profesionálneho správania, morálnych hodnôt a etických noriem pre všetkých kuriérov, dispečerov, manažérov a externých partnerov našej spoločnosti.

2. Zelená logistika a projekt „Krabica má 7 životov“

- **Filozofia udržateľnosti:** V CAREXPRESS s.r.o. si uvedomujeme náš vplyv na životné prostredie. Zaväzujeme sa k minimalizácii odpadu a k podpore obehovej ekonomiky.
- **Opätovné používanie obalov:** Sme hrdí na náš ekologický projekt **„Krabica má 7 životov“**. Zamestnanci na depe a kuriéri aktívne podporujú opätovné využívanie už použitých, avšak plne funkčných a nepoškodených krabíc na balenie zásielok.
- **Ekologická výplň balíkov:** Pri balení a fixácii tovaru primárne využívame recyklované a opätovne použité výplňové materiály. Plytvanie novým plastovým alebo papierovým materiálom je neprípustné, pokiaľ je k dispozícii ekologická alternatíva.
- **Osveta u zákazníkov:** Kuriéri a zákaznícky servis reprezentujú tento projekt pred klientmi. S hrdosťou vysvetľujú, že estetická nedokonalosť druhotne použitej krabice je vyjadrením našej úcty k prírode a šetrením prírodných zdrojov.
- **Eko-jazda (Eco-driving):** Kuriéri jazdia nielen bezpečne, ale aj ekologicky. Plynulou jazdou, optimálnym plánovaním trás dispečingom a vypínaním motora pri dlhšom státí aktívne znižujeme emisie CO_2.

3. Pilier „CARE“ – Starostlivosť, prístup a profesionalita

- **Prvotriedny zákaznícky servis:** Kuriér spoločnosti CAREXPRESS vystupuje pri kontakte so zákazníkom vždy ústretovo, trpezlivo a s úsmevom. Slušný pozdrav, očný kontakt a poďakovanie sú absolútnym štandardom.
- **Reprezentácia značky:** Každý kuriér je povinný nosiť čisté firemné oblečenie CAREXPRESS a dbať na upravený zovňajšok. Vozidlo musí byť zástupcom čistoty a profesionality firmy.
- **Riešenie krízových situácií:** Pri meškaní, poškodení balíka alebo nedorozumení so zákazníkom zachováva kuriér chladnú hlavu. Problémy rieši proaktívne, pravdivo informuje zákazníka a okamžite hľadá riešenie v súčinnosti s dispečingom.
- **Inklúzia a rešpekt:** Ku každému zákazníkovi pristupujeme bez predsudkov. Osobitnú pozornosť, trpezlivosť a pomoc poskytujeme starším občanom a osobám so zdravotným znevýhodnením.

4. Pilier „EXPRESS“ – Rýchlosť, dochvíľnosť a spoľahlivosť

- **Časový manažment:** Expresné doručenie vyžaduje perfektné plánovanie.

  Kuriér vyráža na trasu včas a optimalizuje ju tak, aby splnil sľúbené časové okná doručenia.

- **Transparentná komunikácia:** Ak nastanú nepredvídateľné okolnosti v premávke, ktoré ohrozia čas doručenia, kuriér bezodkladne telefonicky kontaktuje príjemcu s úprimným ospravedlnením a novým odhadom času príjazdu.

- **Efektivita procesov:** Každý zamestnanec prispieva k plynulému chodu logistického reťazca – od rýchleho triedenia na depe až po bleskové a bezpečné odovzdanie balíka do rúk adresáta.

5. Bezpečná manipulácia so zásielkami a hotovosťou

- **Ochrana zvereného majetku:** Každá zásielka je pre nás cenná. S balíkmi manipulujeme opatrne, bez ohľadu na ich veľkosť či váhu. Hádzanie zásielok alebo ich nesprávne zaistenie vo vozidle je prísne zakázané.

- **Listové tajomstvo:** Absolútne rešpektujeme súkromie našich zákazníkov. Obsah zásielok je dôverný, kuriér nesmie balíky otvárať, poškodzovať ich obal ani skúmať ich obsah.

- **Finančná integrita:** Pri preberaní hotovosti alebo platbách kartou (dobierky) postupuje kuriér s maximálnou presnosťou a transparentnosťou. Akékoľvek obohacovanie sa alebo neoprávnená manipulácia s peniazmi firmy či zákazníka je považovaná za závažné porušenie disciplíny.

6. Zodpovednosť a bezpečnosť na cestách

- **Defenzívna jazda:** Rýchlosť služieb CAREXPRESS nesmie byť nikdy na úkor bezpečnosti. Naši kuriéri jazdia predvídateľne, ohľaduplne a striktne dodržiavajú dopravné predpisy.

- **Etika parkovania:** Pri doručovaní parkujeme tak, aby sme neohrozovali chodcov, neblokovali vjazdy, cyklotrasy alebo záchranné zložky. Parkovanie na miestach pre ZŤP bez oprávnenia je neprípustné.

- **Nulová tolerancia:** Užívanie alkoholu, omamných a psychotropných látok pred jazdou alebo počas nej vedie k okamžitému rozviazaniu pracovného pomeru a podaniu právnych krokov.

7. Ochrana osobných údajov (GDPR)

- **Dôvernosť informácií:** Osobné údaje zákazníkov (mená, adresy, telefónne čísla) sú určené výhradne na účely doručenia.

- **Zákaz zneužitia dát:** Je prísne zakázané ukladať si kontakty zákazníkov do súkromných telefónov, kontaktovať ich po pracovnej dobe z osobných dôvodov alebo tieto dáta poskytovať tretím stranám.

8. Interná kultúra spoločnosti CAREXPRESS

- **Kolegialita:** Vzťahy medzi kuriérmi, dispečingom a vedením sú založené na vzájomnom rešpekte, otvorenej komunikácii a tímovej spolupráci. Jeden tím, jeden cieľ.

- **Prísny zákaz obťažovania:** V našej spoločnosti netolerujeme

- žiadnu formu šikany, diskriminácie, verbálneho či fyzického napádania.

9. Záverečné ustanovenia

- **Záväzok:** Podpisom tohto kódexu sa každý zamestnanec a partner CAREXPRESS s.r.o. zaväzuje dodržiavať jeho body a reprezentovať spoločnosť v tom najlepšom svetle.
- **Následky porušenia:** Konanie v rozpore s týmto kódexom bude posudzované ako závažné porušenie pracovných povinností s možnosťou okamžitého ukončenia spolupráce.

V Bratislave 01.09.2026

CAREXPRESS s.r.o.
expresná kuriérska služba