



**CODICE ETICO DI CONDOTTA PER LE ATTIVITÀ DI VENDITA (CEV)
E MANUALE DEI CRITERI OPERATIVI (MCO)**



1. OGGETTO DEL CODICE ETICO DI CONDOTTA PER LE ATTIVITÀ DI VENDITA

Introduzione

Wow Group S.r.l. (di seguito, Wow Group) si è impegnata in modo chiaro ai fini dell'applicazione delle migliori prassi di governo societario, dell'attuazione dei principi di etica aziendale e del perseguimento della trasparenza in tutte le sue aree di operatività. Si tratta di una promessa assunta in termini di etica e buon governo che dev'essere fatta propria da tutti i professionisti in forza all'azienda. Le politiche che rispecchiano l'impegno di Wow Group sul piano etico e della buona governance non lasciano alcun dubbio sulla non ammissibilità delle pratiche corrotte, fraudolente, illecite o comunque contrarie alle politiche e ai principi di Wow Group in materia di responsabilità sociale delle imprese. È di fondamentale importanza che questo messaggio sia trasmesso con determinazione ai terzi con i quali Wow Group si relaziona, affinché essi si obblighino formalmente a rispettare tale impegno etico e di buona governance.



Poiché considera gli AGENTI un gruppo d'interesse strategico, Wow Group ha definito il seguente Codice Etico di Condotta per le Attività di Vendita (CEV), nel quale sono raccolti alcuni principi di condotta che si riferiscono specificatamente al suo ambito di attività e che, in ogni caso, s'inseriscono nella cornice dei Principi e Valori del Gruppo:

L'obiettivo del CEV è quello di definire i principi ai quali devono ispirarsi l'AGENTE, i suoi collaboratori e i suoi dipendenti nel porsi nei confronti dei clienti di Wow Group.

- 1.** Costituisce uno strumento di autoregolamentazione e gli obblighi in esso previsti potrebbero richiedere una condotta corrispondente a un livello etico superiore a quello contemplato dalla legislazione vigente.
- 2.** Non presuppone una replica degli obblighi di legge.
- 3.** L'AGENTE e i suoi collaboratori commerciali agiranno sempre in osservanza della normativa vigente, nel rispetto dei diritti da questa riconosciuti ai consumatori e agli utenti e astenendosi da pratiche volte alla limitazione della concorrenza.
- 4.** In qualsiasi momento, si dovrà agire nell'ambito dell'appartenenza al gruppo Wow Group, rafforzando i suoi principi e valori: attenzione al cliente, fiducia, sicurezza, professionalità e cortesia.



Principio della tolleranza zero nei confronti degli atti di frode e corruzione

Il comportamento basato sull'etica e sulla responsabilità rappresenta uno dei pilastri su cui s'impenna la condotta di Wow Group, dei suoi fornitori e dei terzi con i quali essa intrattiene rapporti.

Pertanto:

- Non verrà commesso né si prenderà parte in alcun modo ad atti di concussione, estorsione o corruzione di qualsivoglia tipo. Tra gli atti di corruzione che sono espressamente vietati rientrano l'offerta o la promessa, diretta o indiretta, di qualsiasi tipo di vantaggio improprio, qualsivoglia conseguente manovra di occultamento o dissimulazione e il traffico di influenza.
- Non verrà offerto alcun tipo di tangente, regalo o incentivo o vantaggi di altra natura non espressamente autorizzati, al fine di influenzare in modo inappropriato una decisione commerciale.

Condotta ispirata alla professionalità e all'integrità

“Conquistiamo la fiducia delle persone trattandole con integrità e rispetto, in modo leale e onesto, agendo in buona fede e secondo i principi e i valori di Wow Group sotto il profilo dell'etica e della trasparenza.”

Ciò si riflette, tra l'altro, nei seguenti principi di condotta:

- Sarà vietato trarre vantaggio dall'età, dalla malattia, dall'analfabetismo o dalla scarsa conoscenza della lingua.
- I collaboratori e le collaboratrici commerciali dell'AGENTE dovranno astenersi dall'abusare della fiducia dei consumatori e tenere conto della loro eventuale



manca di esperienza commerciale o competenza tecnica, rispondendo con pazienza a tutte le domande poste dai clienti. Qualora il collaboratore o la collaboratrice commerciale dell'AGENTE non conosca la risposta, dovrà informarsi al riguardo per poter fornire al cliente le indicazioni necessarie a chiarire i suoi dubbi.

- È vietata qualunque pratica, dichiarazione o promessa volta a ingannare il cliente.
- Non potrà essere offerto o proposto quanto non rientri nell'offerta commerciale ufficiale dell'azienda. Verranno formulate offerte o proposte verbali in relazione ai prodotti o ai servizi solo se autorizzati dalla propria azienda.
- Dovranno essere fornite informazioni chiare e corrette in merito al prezzo, alla qualità, alle prestazioni e alla disponibilità dei prodotti e dei servizi offerti.
- Andranno evitate le pratiche aggressive. Viene considerato un comportamento sleale aggressivo il rendere visita di persona al domicilio del consumatore o dell'utente, ignorando le richieste formulate da quest'ultimo affinché il titolare dell'azienda o il professionista abbandoni la sua casa e non vi faccia più ritorno.
- Se il cliente chiede del tempo per analizzare la proposta o richiedere consulenza in merito, verrà rispettata la sua volontà senza assillarlo o minacciarlo.
- Dovranno essere evitati paragoni che potrebbero risultare fuorvianti e/o essere incompatibili con i principi di concorrenza leale. I concorrenti non dovranno essere screditati o diffamati.

Altre regole generali di condotta.

- Occorrerà porsi in modo gentile e cortese e con un atteggiamento di servizio. Ci si dovrà rivolgere al cliente con la forma di cortesia "Lei", utilizzando il nome se lo si conosce o, in caso contrario, il cognome preceduto da "Signor/Signora".



- Si dovrà utilizzare un linguaggio semplice e rispettoso, evitando sempre situazioni discriminatorie o denigratorie nei confronti della razza, dell'età, del sesso, della religione, dell'affiliazione politica, della nazionalità o della condizione sociale.
- Ci si rivolgerà al cliente nella stessa lingua che quest'ultimo utilizza. Qualora non la si parli, occorrerà scusarsi per la mancata conoscenza, cercando di comunicare in un'altra lingua (solitamente, castigliano, inglese, ecc.).
- Si dovrà fornire al cliente il nome del collaboratore o della collaboratrice commerciale dell'AGENTE che ha effettuato l'attività di assistenza e/o vendita, così come un recapito telefonico da contattare in caso di dubbi.
- I collaboratori commerciali dell'AGENTE dovranno conoscere le caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti dall'azienda.
- Si dovrà analizzare la situazione attuale del cliente, le sue esigenze e le sue aspettative, in modo da offrirgli la migliore risposta possibile.
- L'utilizzo di materiale di supporto non precedentemente autorizzato da Wow Group costituirà grave inadempienza.
- L'annullamento di qualsiasi contratto di fornitura precedentemente stipulato con Wow Group e prima che venga effettuata qualsivoglia visita di vendita costituirà grave inadempienza.
- La falsificazione della firma del cliente o la mancata corrispondenza d'identità tra il soggetto firmatario (che simula la firma) e la persona che figura come titolare del contratto costituirà grave inadempienza. Alla stessa stregua verrà considerato, nell'ambito delle attività di assistenza e/o di vendita a distanza, il furto di identità del titolare del contratto. In tali casi, Wow Group avrà l'obbligo di comunicare all'Autorità Giudiziaria l'identità dei membri del personale responsabili di furto di identità/dichiarazione fraudolenta, di modo che vengano individuate le eventuali responsabilità sul piano penale.



- Qualsiasi azione od omissione che presupponga il mancato adempimento delle disposizioni sulla qualità contemplate nel contratto di agenzia stipulato con Wow Group costituirà grave inadempienza.
- In caso di lamentele o reclami, sarà necessario informare il cliente in merito alla relativa procedura e, in tal caso, fornire i corrispondenti Moduli di Reclamo.
- Dovrà essere rispettata la volontà del cliente per quanto attiene alla modalità di pagamento scelta, salvo che per le vendite effettuate fuori dall'esercizio commerciale, per le quali il pagamento avverrà tramite domiciliazione bancaria.
- In particolare, le coordinate bancarie dovranno essere utilizzate solo nel caso in cui siano state comunicate per consentire la domiciliazione bancaria ai fini del pagamento dei servizi oggetto del contratto.
- L'AGENTE e i suoi collaboratori commerciali dovranno consentire la verifica telefonica di tutte le vendite effettuate fuori dall'esercizio commerciale. L'AGENTE e i suoi collaboratori commerciali autorizzano la registrazione di dette telefonate, nonché la trasmissione e la raccolta dei dati che li riguardano da parte dei fornitori ai quali Wow Group abbia affidato la verifica delle vendite, all'unico scopo di controllarne e garantirne la qualità. Il furto di identità del cliente nel corso del processo di verifica delle vendite, così come l'utilizzo del numero di un tesserino di accreditamento che non sia stato emesso a nome della persona che realizza la vendita e che sta effettuando la verifica, costituiranno inadempienze molto gravi.

Stipula di contratti per la fornitura di prodotti e la prestazione di servizi

- I collaboratori commerciali dell'AGENTE forniranno risposte chiare a tutte le domande formulate dal consumatore in merito alle caratteristiche del prodotto o del servizio.



- Nella fase successiva alla stipula di un contratto per la fornitura di un prodotto o la prestazione di un servizio, si richiederà la firma del titolare in tutti i documenti contrattuali, consegnando al cliente una copia scritta del contratto e delle Condizioni Generali che trovino applicazione, unitamente alle Condizioni Economiche Contrattuali ed agli altri documenti da sottoscrivere

Contenuto del contratto stipulato con il cliente

- Tutte le copie del contratto dovranno essere perfettamente identiche e contenere ciascuna i medesimi dati.
- Occorre assicurarsi che il cliente abbia ricevuto una copia delle Condizioni Generali e che le comprenda e approvi come parte integrante del Contratto.
- Sarà necessario rispettare i protocolli e le procedure di assistenza e di vendita, oltre che compilare in modo corretto e completo tutti i dati relativi al cliente richiesti nei sistemi o nei documenti forniti da Wow Group.

Identificazione e privacy

- Sia in fase di primo contatto con il cliente sia nelle fasi successive, il collaboratore o la collaboratrice commerciale dell'AGENTE deve identificarsi, indicando il proprio nome e cognome, e dimostrarsi gentile e cortese.
- Se successivamente il collaboratore o la collaboratrice commerciale dell'AGENTE ha necessità di contattare il cliente, ciò avverrà a un orario adeguato, così da non risultare invadente.



Garanzia e servizio post-vendita

- Nel momento dell'acquisto, al consumatore dovranno essere illustrate opportunamente le caratteristiche della garanzia offerta.
- Il contratto dovrà specificare in modo chiaro i termini e la durata della garanzia, nonché i dettagli e le limitazioni del servizio post-vendita.

Riservatezza e trattamento dei dati

- Le informazioni e la documentazione che Wow Group mette a disposizione del collaboratore o della collaboratrice commerciale dell'AGENTE ai fini dell'effettuazione dell'attività di assistenza e/o vendita e quelle che il collaboratore o la collaboratrice commerciale dell'AGENTE ottenga in ragione di tale attività hanno carattere riservato e verranno utilizzate esclusivamente ai fini della gestione, presso Wow Group, delle attività di assistenza e/o stipula di contratti per la fornitura dei prodotti e la prestazione dei servizi di volta in volta interessati. I dati personali non si applicheranno né utilizzeranno per alcuna altra finalità diversa da quelle citate. I collaboratori commerciali dell'AGENTE s'impegnano a non comunicare tali dati, nemmeno a scopo di conservazione degli stessi, a terze persone, anche una volta che sia terminato il rapporto con Wow Group.
- Alla conclusione del rapporto di collaborazione, l'AGENTE e i suoi collaboratori dovranno restituire la documentazione eventualmente ricevuta e ottenuta in ragione di tale collaborazione e non conserveranno alcuna copia della stessa.
- I collaboratori commerciali dell'AGENTE garantiranno il diritto del cliente a ricevere, nel momento della raccolta dei dati personali che lo riguardano, un'adeguata informativa sul trattamento degli stessi; a tal fine, essi utilizzeranno i sistemi e/o i modelli ufficiali per i contratti e le offerte e gli altri moduli e formulari forniti da Wow Group e saranno a conoscenza della clausola relativa al trattamento dei dati personali



inserita nelle Condizioni Generali.

- Soddisferanno le richieste formulate dai clienti ai fini dell'esercizio del diritto di accesso, modifica, cancellazione e opposizione al trattamento dei loro dati personali.
- Comunicheranno, con la massima tempestività possibile, qualsiasi incidente eventualmente rilevato in materia di Protezione dei Dati personali.

Riciclaggio del materiale

- Una volta che venga stabilito che il materiale in possesso dell'AGENTE e relativo alle campagne sia ormai superato, Wow Group darà disposizione all'AGENTE affinché proceda al riciclaggio dello stesso e invii un documento giustificativo a supporto di tale operazione o, mancando ciò, affinché restituisca il materiale non utilizzato a Wow Group, la quale effettuerà l'operazione di riciclaggio in un momento successivo.
- Alla conclusione del rapporto contrattuale con Wow Group, il collaboratore o la collaboratrice dell'AGENTE farà altrettanto per quanto concerne tutto il materiale non utilizzato in suo possesso (materiale relativo alle campagne, contratti).



2. CODICE ETICO DEL FORNITORE

Attraverso il Codice Etico del fornitore, disponibile sul sito www.gruppowow.it, i rapporti che il Gruppo Wow Group ha instaurato con i propri fornitori poggiano sui principi della buona fede. Il Codice Etico del fornitore rappresenta il quadro generale nel quale si inseriscono tutti i rapporti con i fornitori, inclusa la figura dell'AGENTE, che, come collaboratore preferenziale, va considerato fornitore.

L'AGENTE dovrà rispettare le disposizioni contemplate nel Codice Etico dell'AGENTE, che va applicato in tutti quegli ambiti in cui risulti necessario.

3. CRITERI OPERATIVI

Il commerciale che rappresenta Wow Group deve, in qualsiasi momento:

si, essere opportunamente identificato, con il tesserino di accreditamento di AGENTE di Wow Group indossato sempre attorno al collo o agganciato al bavero o alla cintura, in posizione assolutamente visibile, perfettamente conservato e con la fotografia in verticale, mai con il viso all'incontrario.

si, portare sempre con sé il Codice Etico e il Manuale dei Criteri Operativi, entrambi corredati della firma (apposta su ciascun foglio) del proprio agente commerciale.

si, limitarsi alle zone (codici postali) o, nel suo caso, all'elenco di clienti che gli siano stati assegnati.

si, mantenere sempre un comportamento serio e discreto quando viene identificato come rappresentante di Wow Group, che si trovi o no di fronte a un potenziale cliente.

si, addurre argomentazioni a sostegno della vendita sulla base dei vantaggi offerti



da Wow Group, astenendosi dallo sminuire o comunque menzionare le aziende concorrenti.

si, proporre il prodotto e l'offerta unicamente secondo quanto definito da Wow Group, senza apportarvi alcuna modifica.

si, contattare solo la tipologia di clienti definita ai fini della campagna.

si, assicurarsi che l'interlocutore abbia compreso pienamente l'offerta e il relativo contenuto.

si, effettuare le visite a un orario ragionevole a seconda del cliente.

si, restituire SEMPRE le fatture originali ai clienti.

si, consegnare, una volta terminato il rapporto contrattuale con l'azienda committente: tutta la documentazione o le informazioni ottenute in relazione ai clienti o a Wow Group, il tesserino identificativo e qualsiasi supporto recante il logo di Wow Group, ricevuto nel corso del periodo del servizio.

si, verificare che il cliente abbia firmato tutti i documenti contrattuali e che la sua firma coincida con quella sulla carta d'identità spagnola del titolare del contratto.

Parimenti, sono assolutamente VIETATE le pratiche di seguito esposte; pertanto, il commerciale che rappresenta Wow Group si impegna, in qualsiasi momento, a:

NON consegnare o mostrare mai al cliente documenti scritti il cui utilizzo ai fini della campagna non sia stato preventivamente autorizzato per iscritto da Wow Group.

NON addurre mai argomentazioni a sostegno della vendita che non siano state autorizzate da Wow Group. In particolare, è vietato fare leva sul senso di commiserazione del cliente o intimorirlo prospettandogli conseguenze negative nel caso in cui non firmi.



NON esprimere di fronte al cliente critiche negative nei confronti di Wow Group, della campagna, del prodotto, dell'offerta e del proprio processo di vendita. Nell'eventualità in cui si verifichi un incidente (come nel caso in cui, ad esempio, uno stesso cliente venga contattato attraverso due canali diversi in un breve periodo di tempo), dovrà porgere le proprie scuse al cliente e comunicare quanto accaduto al proprio responsabile.

NON compiere né impegnarsi con il cliente a compiere alcuna azione o procedura diversa dalla stipula del contratto per la prestazione del servizio interessato.

Per Accettazione

[AGENTE]
