

KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

članova

RENT A CAR KOORDINACIJE

Hrvatske udruge poslodavaca

RENT A CAR Koordinacija Hrvatske udruge poslodavaca promovira etično postupanje, jasne cijene najma vozila, transparentnost uvjeta i dobar odnos sa strankama i dobavljačima, te ostalim suradnicima i partnerima, pritom posebno njegujući međusobne odnose, povjerenje i suradnju među članovima.

Svrha ovog kodeksa je definirati stavove članova Rent a car Koordinacije HUP-a o etičkim načelima poslovanja i profesionalnog ponašanja poduzeća specijaliziranih za pružanje rent a car usluga udruženih u HUP. S ciljem osiguravanja i pružanja potrošačima najkvalitetnijih rent a car i ostalih usluga u okviru svoga djelovanja, njegovanja dobrih kolegijalnih odnosa s drugim poduzećima specijaliziranih za pružanje rent a car usluga, te s ciljem održavanja korektnih poslovnih odnosa s dobavljačima proizvoda i usluga te tijelima državne uprave i ostalim relevantnim institucijama; **predstavници rent a car poduzeća učlanjenjem u Rent a car koordinaciju HUP-a prihvaćaju i obvezuju se pridržavati sljedećih pravila:**

1. ODNOSI S KUPCIMA

U promidžbenim materijalima, tiskanim i putem web-portala, usmeno i na svaki drugi način članovi Koordinacije će vjerno opisivati tip, vrstu, kvalitetu, cijenu i obujam usluga, izbjegavajući sve tekstove i izjave koji bi se mogli dvosmisleno tumačiti.

Članovi Koordinacije poštivat će i provoditi u svom poslovanju sve norme i zakonske propise na području zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Članovi Koordinacije neće se nikada lažno predstavljati na način da opisuju svoje poslovanje onakvim kakvo ono nije (primjerice: neistiniti broj poslovnica, vozila, zaposlenih i dr.).

Članovi Koordinacije vodit će brigu da njihovi zaposlenici koji se bave prodajom rent-a-car usluga budu informirani i da detaljno poznaju sve elemente rent a car ponude s ciljem omogućavanja potrošačima primjerene prezentacije ponude i davanja točnih informacija kupcima.

Članovi Koordinacije će se u roku odazvati pozivu za ponudu usluga te svaku ponudu dostaviti u skladu s dobivenim zahtjevom. Ponuda treba uključivati sve tražene elemente: ukupnu cijenu, cijene eventualnih dodatnih usluga, obujam i standard usluga, vrstu vozila, ukupan broj dana najma vozila, datum/vrijeme i mjesto preuzimanja i povrata vozila, te moguće penale u slučaju promjene ili otkaza potvrđene rezervacije.

Članovi Koordinacije će za svaki najam vozila pripremiti Ugovor o najmu (ili tzv. RA/Rental Agreement) koji će sadržavati sve ugovorene elemente. Ugovor potpisuje najamnik-korisnik usluge, a Ugovor sadrži i Opće uvjete najma. Ugovor o najmu bit će napisan na hrvatskom i/ili engleskom jeziku, a svaki kupac iz inozemstva ili kupac koji to zatraži dobit će na potpis englesku verziju ugovora.

Članovi Koordinacije se obvezuju da će u svim navedenim transakcijama koristiti prijevozna sredstva koja udovoljavaju važećim zakonskim propisima.

Članovi Koordinacije se obvezuju da će uplate za obavljene usluge najma i ostale usluge primati putem kreditnih kartica ili poslovnih računa ili gotovinski, a sve u skladu s važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske.

Članovi Koordinacije će za sve realizirane najmove izdati račun, odnosno potvrdu kojom se potvrđuje primitak uplate.

2. ODNOSI S OSTALIM PODUZEĆIMA KOJA PRUŽAJU RENT A CAR USLUGE

U svojim oglasima i ostalim oblicima promocije, članovi Koordinacije neće ni na koji način štetiti reputaciji i dobrom glasu drugih rent a car poduzeća omalovažavanjem ili negiranjem kvalitete njihovih usluga, kako u javnim izjavama tako i svojim postupcima.

Članovi Koordinacije neće ni na koji način utjecati na kupce da raskinu ranije dogovore s drugim rent a car poduzećima širenjem netočnih informacija i klevetanjem.

Članovi Koordinacije se neće koristiti povjerljivim informacijama komercijalnog karaktera drugih članova.

Članovi Koordinacije će razmjenjivati sve korisne informacije, te dogovorno i zajednički djelovati u svrhu zaštite interesa i integriteta rent a car djelatnosti u Republici Hrvatskoj.

3. ODNOSI S DOBAVLJAČIMA I OSTALIM POSLOVNIM PARTNERIMA

Članovi Koordinacije će kod poslovnih odnosa sa svojim dobavljačima, uz zadovoljenje svojih poslovnih interesa, polaziti i od zajedničkog interesa članova Koordinacije te suradnju zasnivati na korektnim poslovnim odnosima.

Članovi Koordinacije će pravilno obučiti svoje zaposlenike o svim relevantnim uvjetima suradnje s dobavljačima, kako tehničko-operativnim tako i komercijalnim.

U slučaju žalbe kupca na neke usluge dobavljača, članovi Koordinacije će o tome odmah obavijestiti dobavljača, kako bi isti mogao razmotriti žalbu i poduzeti mjere za poboljšanje kvalitete usluga.

U svojim promidžbenim materijalima, članovi Koordinacije će kupcima dati točne informacije u pogledu kategorije i standarda proizvoda i usluga dobavljača, izbjegavajući opise koji bi kod kupca mogli pobuditi nerealna očekivanja.

Članovi Koordinacije će podmirivati svoje financijske obveze prema dobavljačima u skladu s preuzetim ugovornim obvezama.

4. NAČIN DONOŠENJA KODEKSA I IZMJENE ISTOG

Ovaj Kodeks je usvojen na osnivačkoj sjednici Rent a car Koordinacije HUP-a, dana 22. kolovoza 2014. godine.

Naknadne izmjene i dopune ovih pravila Izvršni odbor Koordinacije može donijeti na temelju prijedloga članova – poduzeća specijaliziranih za pružanje rent a car usluga, a izmjene i dopune automatski se primjenjuju na sve članove Koordinacije o čemu će isti pravodobno biti obaviješteni.

U Zagrebu, 22. kolovoza 2014.

-----, predsjednik

Rent a car Koordinacije HUP-a