

# **HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA**

---

## **KODEKS**

### **ETIKE U POSLOVANJU**

*Na temelju članka 3. stavka 1. podstavka 13. Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori («Narodne novine» br. 66/91, 73/91) i članka 21. Statuta Hrvatske gospodarske komore («Narodne novine» br. 11/94 – pročišćeni tekst, 108/95, 19/96 i 64/01) Hrvatska gospodarska komora (u daljnjem tekstu: Komora)*

- *prihvaćajući važnost odgovornog i etički utemeljenog ponašanja poslovnih subjekata kao nužne pretpostavke za učinkovito funkcioniranje tržišta i integraciju hrvatskog gospodarstva u međunarodne tokove,*
- *potičući razvijanje kvalitetnih odnosa i lojalne konkurencije između poslovnih partnera i sa poslovnom sredinom u kojoj poslovni subjekti djeluju,*
- *uvažavajući posebnosti pojedinih poslovnih subjekata i djelatnosti,*
- *naglašavajući potrebu otvorenog javnog dijaloga koji će odrediti osnovne etičke smjernice koje će potaknuti poslovne ljude u donošenju odluka na korist svojih poslovnih subjekata i društva u cjelini,*
- *promoviranjem odgovarajuće brige za okoliš,*

*preporučuje svojim članicama prihvaćanje pravila ovog Kodeksa:*

## **I UVOD**

### *Članak 1.*

*Ovim Kodeksom utvrđuju se osnovne smjernice etičkog ponašanja poslovnih subjekata u okviru hrvatskog gospodarstva.*

*Određivanjem etičkih kriterija pridonosi se transparentnijem i učinkovitijem poslovanju i kvalitetnijim vezama poslovnih subjekata u Republici Hrvatskoj sa poslovnom sredinom u kojoj djeluju.*

*Preporučuje se strukovnim udruženjima, grupacijama, zajednicama i pojedinačnim poslovnim subjektima u okviru Komore da, u skladu s vlastitim potrebama razvijaju vlastita etička načela ili kodekse.*

*Dioničkim društvima se preporuča usvajanje i provođenje načela modernog korporacijskog upravljanja.*

## *Članak 2.*

*Svaka potpisnica odgovorna je za poštivanje pravila ovog Kodeksa*

*Manageri su odgovorni za pridržavanje odredbi Kodeksa u organizacijskim jedinicama kojima upravljaju.*

*Etička pravila trebaju biti prihvaćena od svih zaposlenika i moraju biti utkana u način rada i poslovanja.*

*Poticanje etičkog ponašanja u organizaciji postiže se definiranjem i publiciranjem pravila ponašanja, pozitivnim primjerom managera, otkrivanjem i rješavanjem potencijalnih etičkih problema u ranoj fazi te sankcioniranjem neetičkog ponašanja.*

## *Članak 3.*

*Nije dopušten nikakav politički utjecaj, utjecaj na sudbenu vlast ili pritisak u poslovnim odnosima koji su usmjereni na postizanje ekonomskih interesa za određene subjekte ili grupe osoba.*

*Zalaganje poslovnih subjekata i njihovih udruženja za interese poslovnog sektora pri donošenju ili izmjenama zakona i drugih propisa treba biti argumentirano, transparentno i provedeno institucionalnim putevima.*

## **II OPĆA NAČELA**

### *Članak 4.*

*Potpisnik Kodeksa prihvaća obvezu djelovanja u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema poslovnim partnerima, poslovnom i društvenom okruženju, i vlastitim zaposlenicima.*

*Svaki poslovni subjekt će pridržavanjem važećeg zakonodavstva poštovati načela etike u poslovnim odnosima.*

*Dobra i usluge trebaju biti proizvedeni i ponuđeni kupcima na društveno i ekološki odgovoran način. Razvoj, proizvodnja, distribucija i potrošnja proizvoda i usluga ne smiju imati nedopušten utjecaj na društvenu i prirodnu okolinu.*

#### Članak 5.

*Potpisnici Kodeksa pridržavat će se dobrih poslovnih običaja u domaćim i međunarodnim okvirima, koji su izgrađeni na dobroj vjeri, korektnim odnosima, lojalnosti i točnosti.*

#### Članak 6.

*Propust poslovnog subjekta da poštuje pravila etike u poslovanju neće osloboditi ostale poslovne subjekte od njihove obveze da poštuju ova načela prema istom subjektu.*

### **III MEĐUSOBNI ODNOSI POSLOVNIH SUBJEKATA**

#### Članak 7.

*Načela etike u poslovanju zahtjevaju da se svaki poslovni subjekt strogo pridržava preuzetih obveza u okviru zakona i dogovorenih ugovornih uvjeta, te da ne ometa ostale poslovne subjekte u izvršenju njihovih obveza.*

*Potpisnik Kodeksa neće preuzimati obveze za koje je svjestan da ih neće moći ispuniti.*

#### Članak 8.

*Poslovni subjekti dužni su poslovnim partnerima, državnim tijelima i javnosti pružiti podatke o svojim aktivnostima kada za to postoji obveza u skladu s zakonom, ugovorom, dobrim poslovnim običajima ili opravdanim javnim interesom.*

*Svjesno davanje lažnih podataka s ciljem dovođenja poslovnog partnera ili javnosti u zabludu nije dopušteno.*

#### Članak 9.

*Poslovanje ne smije zloupotrebljavati povjerenje korisnika potrošača, poslovnih partnera ili drugih sudionika nekog poslovnog odnosa ili iskorištavati njihov nedostatak iskustva, znanja ili njihovu dobru vjeru.*

*Prilikom sklapanja ugovora, poslovni subjekti će formulirati odredbe na način da budu jasne i precizne, i da se ne mogu tumačiti suprotno stvarnoj volji stranaka.*

#### Članak 10.

*Proizvodi i usluge moraju posjedovati deklariranu kvalitetu te biti sigurni i zdravstveno prihvatljivi u svojoj namjeravanoj upotrebi.*

*Nedopušteno je prikrivanje od korisnika negativnih posljedica upotrebe određenih proizvoda, kao i bilo koji drugi oblik obmane korisnika u pogledu nekog od bitnih svojstava proizvoda.*

#### Članak 11.

*Nekorektnim se smatra davanje ponuda za sklapanje posla sa nedovoljnim podacima za donošenje odluke od strane korisnika.*

#### Članak 12.

*Nedopušteno je na internetskim stranicama nuditi besplatno uvrštavanje poslovnih subjekata u poslovne adresare, a nakon toga potpis na prijavi za uvrštenje u bazu smatrati potpisom ugovora o oglašavanju za koji se naknadno ispostavi račun te se tretira naplatnim poslom.*

#### Članak 13.

*Ukoliko organizira prodaju svojih proizvoda ili usluga putem interneta, poslovni subjekt dužan je pobrinuti se za sigurnost transakcija.*

*Pri kupovini putem interneta posebno je važno da su cijene jasno i jednoznačno istaknute, te da se svaka naplata vrši isključivo uz odgovarajuće znanje i pristanak kupca. Nije dopušteno dodavati pristojbe ili naknade na cijenu prihvaćenu od strane kupca, a na koje nije prethodno upozoren.*

*Kupci koji obave transakcije preko interneta imaju ista prava na kvalitetu proizvoda ili usluge, te na post-prodajne usluge i jamstva kao i kupci koji isti proizvod ili uslugu kupe neposredno.*

#### Članak 14.

*U međusobnom poslovanju poslovni subjekti će se rukovoditi načelom uzajamnosti, što podrazumijeva pravo na uzajamno utvrđene koristi od izvršenih aktivnosti.*

### Članak 15.

*Etika u poslovanju zahtjeva poštivanje načela o slobodnoj i fer konkurenciji i postupanje na jednak način svih sudionika u poslovnom životu.*

*Poslovni subjekti neće primjenjivati fiktivno sniženje cijena roba i usluga.*

*Nekorektno je i svako zadržavanje prodaje roba u usluga kojima predstoji neposredno povećanje cijena.*

### Članak 16.

*Nisu dopušteni nekorektni oblici konkurentske utakmice npr. dumping, neetičko pribavljanje informacija o konkurentima i širenje bilo kakvih a naročito neistinitih informacija.*

*Nisu dopušteni i nekorektni oblici suradnje s konkurentima npr. aktivnosti vezane uz dogovaranja o cijenama, podjeli tržišta, bojkotu kupaca ili dobavljača, ograničavanju prodaje proizvoda ili bilo kojem obliku tajnog udruživanja radi stjecanja povlaštene tržišne pozicije.*

### Članak 17.

*Poslovni subjekti dužni su u razumnom roku odgovoriti na pitanja, primjedbe i pritužbe korisnika.*

*Politika poslovnog subjekta vezana uz jamstva, reklamacije, zamjenu kupljenog proizvoda i povrat novca mora biti jasno priopćena kupcu prilikom kupoprodaje.*

*Ukoliko su primjedbe vezane uz proizvod ili uslugu opravdane, poslovni subjekt dužan je ponuditi kupcu odgovarajući zamjenski proizvod ili uslugu, ili vratiti novčanu protuvrijednost istog.*

### Članak 18.

*Poslovni partneri mogu međusobno razmjenjivati poklone manje vrijednosti, međutim prihvaćanje takvih poklona ne smije uvjetovati sklapanje posla ili biti povezano s postavljanjem darodavatelja u povlašten položaj prema konkurentima.*

*Oblik i vrijednost poklona moraju biti u skladu sa zakonima, internim odlukama poslovnog subjekta i prihvaćenom poslovnom praksom.*

#### Članak 19.

*Potpisnici Kodeksa obvezuju se eventualne međusobne sporove, odnosno sporove sa zaposlenicima, rješavati pregovorima i dobrovoljnim sporazumima odnosno dobrovoljnim ispunjenjem obveze, a ukoliko to nije moguće spor mogu rješavati koristeći jednu od slijedećih mogućnosti za rješavanje sporova u okviru Komore:*

- *sporove zbog povrede dobrih poslovnih običaja i etičkih pravila u poslovanju rješavat će pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori,*
- *u postupku mirenja koristeći administrativni servis Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore,*
- *ili u obliku sveobuhvatnog činjeničnog razjašnjavanja spora pred arbitražom kod Stalnog izbranog sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.*

#### **IV UNUTARNJI ODNOSI U POSLOVNOM SUBJEKTU**

#### Članak 20.

*Poslovni subjekti samostalno uređuju svoju organizaciju i pravila ponašanja. Pri tome su obvezni poštivati važeće propise, kolektivne i individualne ugovore te štititi ljudska i građanska prava, dostojanstvo i ugled svakog zaposlenika.*

#### Članak 21.

*Zaposlenici, članovi uprave i nadzornog odbora te drugi suradnici dužni su profesionalno obavljati poslove na koje su raspoređeni i promicati poslovne interese poslovnog subjekta u kojem su zaposleni ili angažirani.*

*Navedeno uključuje zaštitu i brigu za materijalnu i nematerijalnu imovinu poslovnog subjekta, uključujući sve oblike vlasništva, čuvanje povjerljivih poslovnih informacija, te brigu za ugled i odnose s poslovnim partnerima, državnim tijelima, nevladinim organizacijama i javnošću u cjelini.*

#### Članak 22.

*Nije dopušten sukob interesa i konkuriranje poslovnom subjektu kod kojega je osoba zaposlena.*

#### Članak 23.

*Poslovne odluke vezane uz zapošljavanje, edukaciju, raspoređivanje poslova, plaću, vrednovanje i nagrađivanje radnog učinka, promociju zaposlenika i osobito otkazivanje ugovora o radu moraju biti korektne i pravedne.*

*Nije dopuštena diskriminacija i uznemiravanje zaposlenika zbog spola, rase, vjerske, nacionalne ili političke pripadnosti, tjelesnih nedostataka, dobi, obiteljskog statusa ili bilo kakve osobne značajke ili uvjerenja.*

#### *Članak 24.*

*Poslovni subjekti duži su osigurati sigurne radne uvjete rada, što podrazumjeva da svoje zaposlenike neće izlagati zdravstvenim i drugim rizicima, te da će im pružiti odgovarajuće informacije, obuku i osiguranje od posljedica takvih rizika.*

*U skladu sa mogućnostima, poslovni subjekti će ulagati u razvoj svojih zaposlenika i stvarati poticajno okruženje za inovativan i kreativan rad.*

#### *Članak 25.*

*Poslovni subjekti će u okviru raspoloživih mogućnosti svojim zaposlenicima osigurati primjerenu plaću s obzirom na radni učinak, kvalifikacije, radno iskustvo, uvjete i vrijeme rada.*

*Radno vrijeme bit će usklađeno sa važećim propisima.*

*Plaće i naknade bit će isplaćivane na vrijeme i u skladu sa zakonima, kolektivnim ugovorom (ako postoji) i ugovorom o radu.*

#### *Članak 26.*

*U slučaju kršenja zakonskih ili ugovornih prava zaposlenik ili suradnik poslovnog subjekta ima pravo i dužnost zatražiti rješavanje nastalog problema unutar poslovnog subjekta.*

*U slučaju kad se nastali spor ne bude mogao riješiti mirnim putem, sukladno stavku 1. ovog članka zaposlenik ima pravo zatražiti zaštitu pred sudom.*

*U osobito teškim slučajevima kršenja prava dopustivo je i iznošenje slučaja u medijima ali rizik takvog postupka snosi osoba koja ga je poduzela.*

#### *Članak 27.*

*Osobne podatke o zaposlenicima ili kandidatima za radna mjesta poslodavac je dužan zaštititi sukladno važećim propisima.*

*Zaposlenici imaju pravo biti obaviješteni o postupcima prikupljanja i načinima upotrebe informacija o njima i njihovim aktivnostima tijekom radnog procesa.*

*Nije dopuštena prodaja, razmjena ili ustupanje osobnih podataka o zaposlenima trećim osobama.*

*Ustupanje podataka sudovima obavlja se na temelju sudskog naloga.*

#### Članak 28.

*Sve invalidne osobe ili osobe sa trajnim ili privremenim posebnim potrebama moraju se pri zapošljavanju, obavljanju svojih radnih obveza i ostalih aktivnosti tretirati kao i ostali građani u svojim pravima i obvezama, ali poštujući i uvažavajući posebne potrebe ovih osoba.*

## **V RJEŠAVANJE POVREDA KODEKSA**

#### Članak 29.

*Pravo je svakog zaposlenika, odnosno ovlaštenog radničkog predstavnika (radničkog vijeća ili sindikalnog povjerenika) ili suradnika poslovnog subjekta obvezanog ovim Kodeksom da izvjesti neposredno nadređenu osobu o mogućim ili počinjenim kršenjima Kodeksa ili zakonskih propisa.*

*Poslovni subjekti mogu internim aktima regulirati način prijave kršenja Kodeksa.*

*Dužnost je managementa poslovnih subjekata poduzimati aktivnosti kojima se spriječava i sankcionira kršenje odredbi Kodeksa, te utvđivati utemeljenost prijave o mogućem ili počinjenom kršenju odredbi Kodeksa, kao i važećih propisa Republike Hrvatske.*

*Zaposlenik ili suradnik koji podnese utemeljenu prijavu o kršenju Kodeksa ili zakona, ne smije zbog toga snositi sankcije ili biti diskriminiran u budućem radu.*

*Ukloliko se prijava o kršenju Kodeksa ili zakona utvrdi neutemeljenom, i ako se dokaže da je neutemeljenost bila poznata osobi koja ju je podnijela, takva osoba snosit će sankcije u skladu sa internim aktima poslovnog subjekta.*

*Preporučuje se poslovnim subjektima da kao mjere za povrede Kodeksa, ovisno o težini povrede, mogu izricati primjerice: savjet, opomenu, upućivanje na edukaciju, zahtjev za ispravljanjem učinjene povrede, novčanu kaznu, otkaz s ponudom izmjenjenog ugovora, otkaz ugovora o radu.*

#### Članak 30.

*Ukoliko odgovorne osobe unutar poslovnog subjekta neprimjereno dugo rješavaju prijavu o mogućem ili počinjenom kršenju Kodeksa, a daljnje odgađanje rješavanja problema može prouzročiti kršenje zakona, opasnost po život, zdravlje ili okoliš, znatnu materijalnu štetu ili drugu povredu javnog interesa, svaka osoba koja sazna za takovu okolnost treba se obratiti višoj instanci unutar poslovnog subjekta.*



*Ukoliko to nije moguće, ili od više instance nije ishođen odgovor, prijava se može podnijeti nekom od tijela unutar Komore nadležnim za rješavanje sporova navedenih u članku 19. ovog Kodeksa.*

## **VI PRIHVAĆANJE KODEKSA**

### *Članak 31.*

*Odredbe ovog Kodeksa obvezuju sve poslovne subjekte na području Republike Hrvatske koji su potpisali izjavu o prihvaćanju Kodeksa.*

*Izjava o prihvaćanju Kodeksa dostavlja se Hrvatskoj gospodarskoj komori – Odjelu za odnose sa javnošću, na obrascu koji je sastavni dio Kodeksa.*

### *Članak 32.*

*Popis potpisnica kodeksa vodi se i ažurira Odjelu za odnose sa javnošću Hrvatske gospodarske komore.*

### *Članak 33.*

*Tekst Kodeksa kao i Popis potpisnica bit će objavljen na web stranici Hrvatske gospodarske komore [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)*

### *Članak 34.*

*Kodeks stupa na snagu danom donošenja Odluke o potvrđivanju Kodeksa etike u poslovanju, na Skupštini Hrvatske gospodarske komore.*

### *Članak 35.*

*Poslovni subjekti primjenjuju Kodeks od dana potpisivanja izjave o prihvaćanju Kodeksa.*

**IZJAVA**  
**o prihvaćanju Kodeksa etike u poslovanju**

kojom trgovačko društvo \_\_\_\_\_  
(puni naziv tvrtke)

iz \_\_\_\_\_  
(ulica, poštanski broj, grad)

matičnog broja društva \_\_\_\_\_, a koju zastupa direktor \_\_\_\_\_

potvrđuje da prihvaća **KODEKS ETIKE U POSLOVANJU**, koji je Skupština Hrvatske gospodarske komore potvrdila Odlukom od 23. svibnja 2005. godine, te da je spremno pridržavati se pravila Kodeksa prihvaćanjem svih prava i obveza koje iz toga proizlaze.

Datum

M.P.

\_\_\_\_\_  
(potpis direktora)

**Napomena:**

Izjavu treba napisati i potpisati na memorandumu tvrtke, te je poslati na adresu:  
**HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA, Odjel za odnose s javnošću,**  
**Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb.**



## IZJAVA

### o prihvaćanju Kodeksa etike u poslovanju

kojom trgovačko društvo

Komunalno društvo VODOVOD I KANALIZACIJA d.o.o. za vodoopskrbu i odvodnju Rijeka  
(punu naziv tvrtke)

iz Dolac 14, 51000 Rijeka


(ulica, poštanski broj, grad)

matičnog broja društva 3331903, a koju zastupa direktor Željko Mažar

potvrđuje da prihvaća **KODEKS ETIKE U POSLOVANJU**, koji je Skupština Hrvatske gospodarske komore potvrdila Odlukom od 23. svibnja 2005. godine, te da je spremno pridržavati se pravila Kodeksa prihvaćanjem svih prava i obveza koje iz toga proizlaze.

Datum: 05.06.06.



  
(potpis direktora)