

Rev. 04/05/2023

## **CODICE ETICO**

Codice di Condotta con Meccanismo di Reclamo incluso

## ***ETHICAL CODE***

*Code of Conduct with Complaint System*

## A. CODICE ETICO

Codice di Condotta con Meccanismo di Reclamo incluso.

### 1. INTRODUZIONE

#### 1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE ED EFFICACIA

Questo Codice Etico descrive i principi che ispirano l'impresa nello svolgimento della sua attività e la sua adozione esprime la volontà di rendere concreti, nella vita aziendale quotidiana, i principi etici di gestione economica.

Il Codice definisce e riconosce rilevanza giuridica ed efficacia obbligatoria ai principi e ai valori a cui titolari, dipendenti, collaboratori ed i terzi con i quali l'impresa intrattiene rapporti, devono attenersi.

Viene adottato, mediante approvazione dell'organo deliberante, quale elemento essenziale della strategia e dell'organizzazione aziendale.

Il Codice viene portato a conoscenza dei Destinatari mediante le modalità ritenute più idonee dall'azienda.

### 2. VALORI E PRINCIPI

#### 2.1 I VALORI

Questi sono i valori che l'impresa adotta e che costituiscono il fondamento della sua cultura:

##### L'attenzione alle Persone

Si ritiene fondamentale il rispetto dei diritti umani, dell'integrità fisica, culturale e morale del dipendente e la non discriminazione nel lavoro per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, appartenenza sindacale, condizione sociale e personale e vi è l'impegno a che le persone possano esprimersi senza discriminazioni, offrendo a tutti pari opportunità, tenuto conto della diversità degli individui.

Viene garantito un ambiente di lavoro attento alla salute e al benessere e viene promossa una cultura della massima sicurezza sul posto di lavoro in ottemperanza della legislazione vigente in materia.

##### L'attenzione al Cliente

La valutazione delle esigenze dei clienti, il confronto e la comprensione delle loro aspettative consentono di offrire una crescente qualità del servizio e di rendere più mirata l'offerta dell'impresa.

##### La ricerca dell'innovazione

Il costante miglioramento dei prodotti e dei servizi viene realizzato attraverso la valorizzazione dell'esperienza acquisita.

La capacità di cogliere le opportunità del progresso e di anticipare soluzioni innovative è il motore dello sviluppo dell'impresa artigiana.

### La necessità di adottare comportamenti etici

Correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza sono i valori fondamentali costantemente e necessariamente presenti in tutte le persone che operano nell'impresa e ne caratterizzano le azioni.

L'importanza di informare, in modo trasparente e diretto, gli interlocutori sia interni che esterni, viene puntualmente realizzata attraverso una diffusione costante di informazioni chiare, veritiere e corrette.

## 2.2 PRINCIPI

L'impresa chiede che ciascun Destinatario, nello svolgimento delle proprie funzioni, abbia una condotta ispirata a correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza, in relazione ai vari contesti sociali, economici, politici e culturali di riferimento.

L'impresa svolge la propria attività nel pieno rispetto delle leggi e si impegna a:

- condurre la propria attività, ottemperando a tutte le norme applicabili;
- gestire, in maniera attenta e puntuale, i rischi che vengono assunti;
- riconoscere l'importanza fondamentale delle tematiche ambientali e tenerne conto in ogni attività;
- favorire buone condotte negli affari, attraverso uno scambio corretto delle informazioni utili o necessarie per il corretto espletamento dell'attività;
- promuovere la trasparenza sia al proprio interno che nei confronti dei terzi con cui l'impresa artigiana entra in contatto, nel rispetto della confidenzialità delle informazioni;
- incoraggiare la cooperazione con gli stakeholder.

## 3. LE REGOLE

### 3.1 PREMESSA GENERALE

L'impresa, nello svolgimento della propria attività, si impegna a rispettare i seguenti parametri:

- rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/08)
- rispetto delle norme vigenti in materia di tutela ambientale (D.Lgs 152/06);
- chiarezza nella fase di preventivazione e correttezza nel consigliare il cliente;
- esecuzione dei lavori commissionati a regola d'arte e nel rispetto delle regole di correttezza professionale ed etica;
- svolgimento degli interventi secondo un elevato standard professionale, garantito dall'esperienza maturata e dalla partecipazione periodica a corsi di formazione ed aggiornamento professionale riconosciuti;
- assistenza post vendita.

### 3.2 REGOLE OPERATIVE

L'impresa, nello svolgimento dell'attività, si impegna ad attuare le seguenti buone prassi:

#### 3.2.1 Chiarezza e dettaglio del preventivo

I preventivi rilasciati al cliente, oltre a riportare la loro durata, devono prevedere una descrizione puntuale del lavoro da eseguire e dei materiali da utilizzare.

#### 3.2.2 Trasparenza dei prezzi

I prezzi devono essere determinati, inserendo in preventivo tutti i costi necessari all'esecuzione dell'opera.

Il costo dell'opera da realizzare deve presentarsi chiaro e di facile interpretazione.

Inoltre, quando è necessario, occorre inserire eventuali costi sostenuti per la gestione della sicurezza o per lo smaltimento dei rifiuti.

#### 3.2.3 Materiali utilizzati

L'impresa si impegna ad utilizzare esclusivamente prodotti di qualità, fatto salvo il caso in cui il cliente richieda, per iscritto, l'utilizzo di particolari materiali e prodotti.

Oltre all'indicazione precisa dei materiali utilizzati, l'impresa, se richiesto, si impegna a dare ulteriori dettagli sulla natura dei materiali utilizzati e sulla loro provenienza.

#### 3.2.4 Doppio preventivo, con indicazione del miglior rapporto qualità/prezzo

Laddove possibile, si auspica la redazione di offerte multiple, con l'indicazione del prodotto con il migliore rapporto qualità - prezzo.

#### 3.2.5 Esecuzione del contratto

Il lavoro affidato dal committente viene disciplinato da un accordo che le parti si impegnano a sottoscrivere, indicante la natura degli interventi ed il materiale che si intende utilizzare, il prezzo concordato, i termini per l'esecuzione e le modalità di risoluzione di eventuali controversie.

A tal fine, potranno essere predisposti appositi contratti standard. Qualora, durante l'esecuzione dei lavori, emergesse la necessità di ampliare i costi preventivati, ai fini di una perfetta esecuzione del lavoro, l'impresa dovrà darne preventiva comunicazione al cliente, fornendo ogni dovuto chiarimento ed informazione e richiedendo, in ogni caso, espressa autorizzazione scritta a proseguire l'intervento.

#### 3.2.6 Termini di consegna

L'impresa artigiana opererà con il massimo impegno ed in buona fede per cercare di garantire il rispetto dei tempi di consegna. A fronte di sorgenti difficoltà il cliente sarà informato della natura delle stesse.

### 3.2.7 Assistenza post - vendita e garanzia

L'impresa garantisce l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e si impegna, nel rispetto delle normative vigenti in materia, a garantire la bontà del lavoro svolto.

In caso di problemi riscontrati dal cliente, vi è l'impegno a valutare gli interventi atti alla risoluzione del problema.

In tal senso, l'impresa, ove interpellata, si impegna ad informare preventivamente il cliente di eventuali costi di assistenza non coperti da garanzia.

## 4. COMPORTAMENTI

### 4.1 CONFLITTO DI INTERESSI

L'impresa richiede ai propri dipendenti e collaboratori di evitare ogni situazione e di astenersi da ogni attività che, nell'espletamento delle proprie funzioni, possa contrapporre un interesse personale a quelli dell'azienda o che possa interferire ed intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse dell'azienda.

Ogni situazione potenzialmente idonea a generare un conflitto di interessi o, comunque, a pregiudicare la capacità di assumere decisioni, nel migliore interesse dell'impresa, deve essere tempestivamente comunicata dall'interessato al proprio responsabile.

### 4.2 RESPONSABILITA' SOCIALE

L'impresa riconosce e condivide i principi di responsabilità sociale, nell'esercizio dell'attività di impresa, come insieme di valori che pongono le persone e l'ambiente al centro dell'attenzione dell'impresa.

Svolge, quindi, la propria attività nel rispetto dei principi di responsabilità sociale e ambientale e mira a contribuire all'arricchimento del patrimonio economico, intellettuale e sociale della comunità in cui opera.

L'impegno dell'impresa si esprime con l'adozione di comportamenti socialmente responsabili, anche attraverso iniziative propositive di sostegno sociale e culturale.

### 4.3 INFORMAZIONI E RISERVATEZZA

#### 4.3.1 Rapporti informativi e informazioni riservate

I rapporti informativi destinati sia all'interno (collegi, collaboratori, soci) sia all'esterno (clienti, fornitori, interlocutori istituzionali) sono redatti secondo i principi generali contenuti nel presente Codice.

Nessuna informazione riservata relativa all'impresa ed acquisita può essere utilizzata, comunicata a terzi o diffusa per fini diversi da quelli lavorativi.

Costituiscono informazioni riservate tutte le notizie apprese nello svolgimento di attività lavorative o in occasione di esse, la cui diffusione ed utilizzazione possa provocare un qualsivoglia pericolo o danno all'azienda e/o un indebito guadagno del dipendente.

L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione del rapporto.

### 4.4 TUTELA DELL'IMMAGINE

Titolari, dipendenti e collaboratori mantengono, nel corso della loro attività, un contegno decoroso ed utilizzano un linguaggio rispettoso in tutte le forme di comunicazione.

### 4.5 SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

L'impresa svolge la propria attività nel rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro, in particolare garantendo:

- un ambiente sicuro e confortevole ai suoi dipendenti e collaboratori, nell'esecuzione delle loro prestazioni;
- adeguata attività di formazione e informazione in materia.

L'impresa vincola i destinatari a:

- avere cura della propria sicurezza, della propria salute e di quella delle altre persone;
- evitare qualsiasi azione ed omissione che possa comportare un danno alla salute ed alla sicurezza altrui;
- osservare le disposizioni e le istruzioni in materia di sicurezza e salute, impartite dal datore di lavoro, dall'eventuale delegato o dai preposti;
- segnalare immediatamente al datore di lavoro o al preposto le deficienze dei mezzi e dispositivi di sicurezza, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli;
- contribuire in maniera attiva, insieme al datore di lavoro ed ai preposti, all'adempimento di tutti gli obblighi imposti dall'autorità competente o, comunque, necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro.

### 4.6 SICUREZZA INFORMATICA

L'impresa artigiana richiede ai propri dipendenti che l'uso delle risorse informatiche aziendali sia effettuato in conformità alle normative vigenti.

## 5. RAPPORTI CON TERZI

### 5.1 RAPPORTI CON I CLIENTI ED I FORNITORI

I clienti costituiscono parte integrante del patrimonio dell'impresa e, quindi, ciascun destinatario ha il compito di comprendere, anticipare e rispondere alle diverse esigenze dei clienti, fornendo loro informazioni accurate, precise ed esaurienti, relativamente ai prodotti e servizi offerti.

L'impresa artigiana persegue la selezione imparziale e trasparente dei propri fornitori, nel rispetto delle procedure.

### 5.2 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

I rapporti che l'impresa intrattiene con le istituzioni sono improntati all'osservanza delle disposizioni di legge, delle procedure aziendali, dei valori di correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza. L'impresa si impegna a dare piena attuazione alle regole dettate dalle Autorità di vigilanza per il rispetto delle norme vigenti.

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono caratterizzati da principi di correttezza, imparzialità ed indipendenza.

### 5.3 RISORSE UMANE

Le risorse umane costituiscono l'elemento centrale su cui l'impresa si fonda per il perseguimento dei propri obiettivi.

Lo spirito di gruppo e il senso di appartenenza rappresentano elementi chiave per raggiungere con efficacia gli obiettivi comuni e per favorire la gestione dei continui cambiamenti richiesti dal mercato.

La gestione del personale è guidata da queste regole:

#### 5.3.1 Selezione, valorizzazione, formazione e gestione

La selezione del personale avviene senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali e, tenuto anche conto dei risultati della verifica, nei candidati, della presenza dei requisiti professionali, comportamentali ed attitudinali previsti dal profilo della posizione da ricoprire.

#### 5.3.2 Ambiente di lavoro e tutela del patrimonio aziendale

L'impresa pone una costante attenzione alla salute ed alla qualità degli ambienti di lavoro, attraverso il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza del lavoro.

In tale ambito si impegna a sviluppare un ambiente che garantisca la sicurezza e la salute di tutti i dipendenti e collaboratori.

Non è quindi consentito, all'interno degli ambienti di lavoro, il fumo, l'assunzione di droghe e il consumo di alcolici.

Ogni dipendente è tenuto a salvaguardare il patrimonio aziendale, custodendo e utilizzando, con diligenza, i beni, le risorse tecnologiche ed i supporti informatici, le attrezzature, i prodotti aziendali e le informazioni.

#### 5.3.3 Tutela della privacy

L'impresa applica puntualmente le prescrizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali. Ciascun dipendente è informato sulla natura dei dati personali oggetto del trattamento, sulle modalità del trattamento e, in generale, su ogni dato relativo alla sua persona.

#### 5.3.4 Molestie e discriminazioni

L'impresa esige che, nelle relazioni di lavoro interne ed esterne, non si verifichino molestie e discriminazioni di alcun genere, nei confronti di dipendenti, collaboratori, fornitori e clienti.

#### 5.3.5 Merito e Pari opportunità

L'impresa tutela il principio del merito e delle pari opportunità. In particolare:

- I diritti delle donne
- I diritti delle minoranze
- Il principio della diversità, dell'equità e dell'inclusione.

## 5.4 TUTELA AMBIENTALE

L'impresa riconosce l'ambiente come bene primario da salvaguardare e, a tal fine, programma le proprie attività, ricercando un equilibrio con le esigenze di tutela ambientale e di salvaguardia delle risorse naturali.

Si impegna ad applicare la normativa in materia di protezione ambientale e salvaguardia delle risorse naturali, attuando una serie di iniziative specifiche, che tendano a migliorare l'utilizzo delle risorse. Il rispetto dell'ambiente viene attuato anche attraverso un'attenta valutazione dell'impatto dell'attività, assicurando progetti che siano compatibili con la tutela dell'ambiente in cui si sviluppano.

L'impresa adotta un sistema di gestione ambientale che ottempera le normative nazionali e internazionali in materia impegnandosi a:

### 1) contenere e ridurre le emissioni inquinanti:

- Adottare pratiche di risparmio energetico attraverso la selezione di attrezzature più performanti ed illuminazione meno energivora (led)
- Acquistare solo energia elettrica da fonti rinnovabili

### 2) ottimizzare costantemente l'impiego delle risorse:

- Seguire le pratiche di riciclo: raccolta differenziata Carta/Cartone, Plastica, Umido, Indifferenziato.
- Seguire le pratiche di riuso, adottando il sistema CONAI per gli imballi
- Seguire le pratiche di smaltimento rifiuti (M.U.D.) per lo smaltimento di rifiuti e materiali.

### 3) sviluppare prodotti e servizi compatibili con l'ambiente:

- Non aggiungere alcuna componente inquinante nei propri processi produttivi, oltre alle distinte comunicate dai nostri clienti.
- Monitorare costantemente l'utilizzo di sostanze pericolose/inquinanti (vernici, etc) per verificare la necessità di procedere con lo screening delle emissioni in atmosfera
- Monitorare le Emissioni di Rumore (fa parte della periodica Valutazione dei Rischi)

## 6. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

### 6.1 L'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO ED EVENTUALI VIOLAZIONI



Tutti i destinatari devono rispettare e promuovere l'applicazione del Codice Etico e diffondere i principi etici e i valori dell'impresa.

Il compito di chiarire eventuali dubbi interpretativi, nonché il compito di ricevere segnalazioni di eventuali violazioni del Codice e di proporre eventuali interventi migliorativi delle previsioni del Codice stesso è demandato all'Organismo di Vigilanza.

L'impresa si impegna a formare tutto il personale aziendale, nonché le risorse interinali, attraverso la divulgazione del proprio Codice Etico. Si impegna altresì a divulgarlo verso tutti gli interlocutori aziendali, clienti e fornitori, ad esempio rendendolo pubblico sul proprio sito web dove verrà costantemente tenuto aggiornato.

### **6.2 RECLAMI e MECCANISMO DI RECLAMO**

Qualsiasi eventuale reclamo può essere inviato alla casella di posta elettronica: [info@valeriaccassioi.com](mailto:info@valeriaccassioi.com), inserendo come oggetto: Reclamo.

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO: Ogni reclamo viene preso in esame dalla Responsabile designata, D.ssa Valeria Cassioli, per la dovuta analisi.

Al ricevimento dell'email di Reclamo, viene inviata la notifica di ricezione a mezzo email.

La risposta al Reclamo sarà inviata a mezzo email il prima possibile, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'email di reclamo.

## B. ETHICAL CODE

### Code of Conduct with Complaint system

#### 1. INTRODUCTION

##### 1.1 SCOPE OF APPLICATION AND EFFECTIVENESS

This Ethical Code describes the principles that inspire the company in carrying out its business and its adoption expresses the desire to make the ethical principles of economic management concrete in daily business life. The Code defines and recognizes the legal relevance and mandatory effectiveness of the principles and values to which owners, employees, collaborators and third parties with whom the company has relations must comply.

It is adopted as an essential element of the corporate strategy and organization.

The Code is brought to the attention of the Recipients through the methods deemed most appropriate by the company.

#### 2. VALUES AND PRINCIPLES

##### 2.1 THE VALUES

These are the values that the company adopts and which constitute the foundation of its culture:

###### Attention to People

Respect for human rights, physical, cultural and moral integrity of the employee and non-discrimination in work for reasons of sex, race, language, religion, political opinions, trade union membership, social and personal status and there is a commitment that people can express themselves without discrimination, offering equal opportunities to all, held account of the diversity of individuals. A work environment attentive to health and well-being is guaranteed and a culture of maximum safety in the workplace is promoted in compliance with current legislation on the subject.

###### Attention to the customer

The assessment of customer needs, the comparison and understanding of their expectations allow us to offer a growing quality of service and to make the company's offer more targeted.

###### The search for innovation

The constant improvement of products and services is achieved through the enhancement of the experience acquired.

The ability to seize the opportunities of progress and to anticipate innovative solutions is the engine of the development of the artisan enterprise.

###### The need to adopt ethical behaviors

Correctness, impartiality, loyalty, honesty, transparency are the fundamental values constantly and necessarily present in all the people who work in the company and characterize its actions.

The importance of informing both internal and external interlocutors in a transparent and direct manner is promptly achieved through the constant dissemination of clear, truthful and correct information.

##### 2.2 PRINCIPLES

The company asks that each Recipient - in carrying out their functions - has a conduct inspired by correctness, impartiality, loyalty, honesty, transparency, in relation to the various social, economic, political and cultural

contexts of reference.

The company carries out its business in full compliance with the laws and conducts its business, complying with / undertakes to:

- all applicable rules;
- manage, in a careful and timely manner, the risks that are assumed;
- recognize the fundamental importance of environmental issues and take them into account in every activity;
- promote good conduct in business, through the correct exchange of information that is useful or necessary for the proper performance of the business;
- promote transparency both internally and towards third parties with whom the artisan company comes into contact, while respecting the confidentiality of information;
- encourage cooperation with stakeholders.

### **3. THE RULES**

#### **3.1 GENERAL INTRODUCTION**

The company, in carrying out its business, undertakes to respect the following parameters:

- compliance with current regulations on safety in the workplace (Legislative Decree 81/08) compliance with current regulations on environmental protection (Legislative Decree 152/06);
- clarity in the budgeting phase and fairness in advising the customer;
- execution of the commissioned works in a workmanlike manner and in compliance with the rules of professional and ethical correctness;
- performance of the interventions according to a high professional standard, guaranteed from the experience gained and the periodic participation in training courses and recognized professional updating;
- after-sales assistance.

#### **3.2 OPERATING RULES**

The company, in carrying out its business, undertakes to implement the following good practices:

##### **3.2.1 Clarity and detail of the estimate**

The estimates issued to the customer, in addition to indicating their duration, must include a precise description of the work to be performed and the materials to be used.

##### **3.2.2 Price transparency**

The prices must be determined, including in the estimate all the costs necessary for the execution of the work. The cost of the work to be carried out must be clear and easy to interpret.

Furthermore, when necessary, any costs incurred for safety management or waste disposal must be entered.

##### **3.2.3 Materials used**

The company undertakes to use only quality products, except in the case where the customer requests, in writing, the use of particular materials and products.

In addition to the precise indication of the materials used, the company, if requested, undertakes to provide further details on the nature of the materials used and their origin.

##### **3.2.4 Double quote, with indication of the best quality / price ratio**

Where possible, it is desirable to draw up multiple offers, with the indication of the product with the best quality - price ratio.

### **3.2.5 Execution of the contract**

The work entrusted by the client is governed by an agreement that the parties undertake to sign, indicating the nature of the interventions and the material to be used, the agreed price, the terms for execution and the methods for resolving any disputes.

To this end, specific standard contracts may be drawn up. If, during the execution of the works, the need arises to increase the estimated costs, for the purpose of a perfect execution of the work, the company must give prior notice to the customer, providing all necessary clarifications and information and requesting, in any case, express written authorization to continue the intervention.

### **3.2.6 Delivery terms**

The company will work with the utmost commitment and in good faith to try to ensure compliance with delivery times. In the face of difficulties, the customer will be informed about them.

### **3.2.7 After-sales assistance and warranty**

The company guarantees the execution of the work to perfection and undertakes, in compliance with the applicable regulations, to guarantee the quality of the work performed.

In the case of problems encountered by the customer, there is the commitment to evaluate the interventions aimed at solving the problem.

In this sense, the company, if requested, undertakes to inform the customer in advance of any service costs not covered by the warranty.

## **4. BEHAVIOR**

### **4.1 CONFLICT OF INTEREST**

The company requires its employees and collaborators to avoid any situation and to refrain from any activity that, in the performance of their functions, could oppose a personal interest to those of the company or that could interfere and hinder the ability to hire, in impartial and objective way, decisions in the interest of the company.

Any situation potentially suitable to generate a conflict of interest or, in any case, to affect the ability to make decisions, in the best interest of the company, must be promptly communicated by the person concerned to their manager.

### **4.2 SOCIAL RESPONSIBILITY**

The company recognizes and shares the principles of social responsibility, in the exercise of business activities, as a set of values that place people and the environment at the center of the company's attention.

It therefore carries out its business in compliance with the principles of social and environmental responsibility and aims to contribute to the enrichment of the economic, intellectual and social assets of the community in which it operates.

The company's commitment is expressed through the adoption of socially responsible behavior, also through propositive initiatives of social and cultural support.

### **4.3 INFORMATION AND CONFIDENTIALITY**

#### **4.3.1 Information Reports and Confidential Information**

Information reports intended both internally (colleagues, collaborators, partners) and externally (customers, suppliers, institutional interlocutors) are drawn up according to the general principles contained in this Code. No confidential information relating to the company and acquired can be used, communicated to third parties or disseminated for purposes other than work.

Confidential information is all information learned in the performance of work activities or on the occasion of them, the dissemination and use of which may cause any danger or damage to the company and / or an undue gain for the employee.

The obligation of confidentiality remains even after the termination of the relationship.

#### **4.4 PROTECTION OF THE IMAGE**

Owners, employees and collaborators maintain, during their activity, a decent demeanor and use a respectful language in all forms of communication.

#### **4.5 SAFETY IN THE WORKPLACE**

The company carries out its business in compliance with the legislation on safety and health at work, in particular by ensuring:

- a safe and comfortable environment for its employees and collaborators, in the execution of their services;
- adequate training and information on the subject.

The company binds the Recipients to:

- take care of their own safety, health and that of other people;
- avoid any action and omission that could damage the health and safety of others;
- observe the provisions and instructions on safety and health, given by the employer, by any delegate or by the persons in charge;
- immediately report to the employer or the person in charge of the deficiencies of the safety means and devices, as well as any other dangerous conditions of which they become aware, working directly, in case of urgency, within the scope of their competences and possibilities, to eliminate or reduce these deficiencies or dangers;
- actively contribute, together with the employer and the persons in charge, to the fulfillment of all obligations imposed by the competent authority or, in any case, necessary to protect the safety and health of workers at work.

#### **4.6 IT SECURITY**

The company requires its employees that the use of company IT resources be carried out in compliance with current regulations.

### **5. RELATIONS WITH THIRD PARTIES**

#### **5.1 RELATIONS WITH CUSTOMERS AND SUPPLIERS**

Customers are an integral part of the company's assets and, therefore, each recipient has the task of understanding, anticipating and responding to the various needs of customers, providing them with accurate, precise and comprehensive information regarding the products and services offered.

The company pursues the impartial and transparent selection of its suppliers, in compliance with the procedures.

#### **5.2 RELATIONS WITH INSTITUTIONS**

The relationships that the company maintains with the institutions are based on compliance with the provisions of the law, company procedures, the values of fairness, impartiality, loyalty, honesty, transparency. The company undertakes to fully implement the rules dictated by the supervisory authorities for compliance with current regulations.

Relations with trade unions are characterized by principles of fairness, impartiality and independence.

#### **5.3 HUMAN RESOURCES**

Human resources are the central element on which the company is based for the pursuit of its objectives. Team spirit and a sense of belonging are key elements to effectively achieve common objectives and to facilitate the management of the continuous changes required by the market.

Personnel management is guided by these rules:

### **5.3.1 Selection, enhancement, training and management**

The selection of personnel takes place without distinction of sex, race, language, religion, political opinions, personal and social conditions and, also taking into account the results of the verification, in the candidates, the presence of professional, behavioral and aptitude requirements foreseen by the profile of the position to be filled.

### **5.3.2 Work environment and protection of company assets**

The company pays constant attention to the health and quality of the workplace, through compliance with current legislation on workplace safety.

In this context, it undertakes to develop an environment that guarantees the safety and health of all employees and collaborators.

Smoking, drug use and the consumption of alcohol are therefore not permitted in the workplace.

Each employee is required to safeguard the company's assets, diligently guarding and using the assets, technological resources and IT supports, equipment, company products and information.

### **5.3.3 Privacy Policy**

The company punctually applies the provisions of the law regarding the processing of personal data. Each employee is informed on the nature of the personal data being processed, on the methods of processing and, in general, on any data relating to his person.

### **5.3.4 Harassment and Discrimination**

The company demands that, in internal and external working relationships, there is no harassment and discrimination of any kind against employees, collaborators, suppliers and customers.

### **5.3.5 Merit and Equal Opportunities**

The company protects the principle of merit and equal opportunities. In particular:

- Women's rights
- The rights of minorities
- The principle of diversity, equity and inclusion.

## **5.4 ENVIRONMENTAL PROTECTION**

The company recognizes the environment as a primary asset to be protected and, to this end, plans its activities, seeking a balance with the needs of environmental protection and safeguarding of natural resources.

It undertakes to apply the legislation on environmental protection and safeguarding natural resources, implementing a series of specific initiatives, which tend to improve the use of resources.

Respect for the environment is also implemented through a careful assessment of the impact of the activity, ensuring projects that are compatible with the protection of the environment in which they are developed.

The company adopts an environmental management system that complies with national and international regulations on the subject by undertaking to:

1) contain and reduce polluting emissions:

- Adopt energy saving practices through the selection of more performing equipment and less energy-intensive lighting (LED)

- Purchase only electricity from renewable sources

2) constantly optimize the use of resources:

- Follow recycling practices: Paper/Cardboard, Plastic, Humid, Undifferentiated waste collection.

- Follow reuse practices, adopting the CONAI system for packaging

- Follow the waste disposal practices (M.U.D.) for the disposal of waste and materials.

3) develop products and services compatible with the environment:

- Do not add any polluting component in your production processes, in addition to the bills communicated by our customers.

- Constantly monitor the use of dangerous/polluting substances (paints, etc.) to verify the need to proceed with the screening of emissions into the atmosphere
- Monitor Noise Emissions (it is part of the periodic Risk Assessment)

### **6. VIOLATIONS OF THE CODE OF ETHICS (*Code of Conduct*)**

#### **6.1 THE APPLICATION OF THE CODE OF ETHICS (*Code of Conduct*) AND POSSIBLE VIOLATIONS**

All recipients must respect and promote the application of the Code of Ethics and spread the ethical principles and values of the company.

The task of clarifying any interpretative doubts, as well as the task of receiving reports of any violations of the Code and proposing any improvements to the provisions of the Code itself is entrusted to the Supervisory Body.

The company undertakes to train all company personnel, as well as temporary resources, through the dissemination of its Code of Ethics. It also undertakes to disclose it to all company interlocutors, customers and suppliers, for example by making it public on its website where it will be constantly updated.

#### **6.2 COMPLAINTS and COMPLAINT SYSTEM**

Any eventual complaint can be sent to the e-mail box: [info@valeriacassioli.com](mailto:info@valeriacassioli.com).

Please indicate as object: Complaint.

RESPONSIBLE: Each complaint is examined by the appointed Manager Mrs. VALERIA CASSIOLI, for the due analysis.

At the arrival of the Complaint email, a notification of receipt is sent by email.

The answer to the Complaint will be sent by email as soon as possible and, in any case, within 30 days from the email arrival.