



SweetCentre | Mataró 08302
C. Sta.Teresa, 38 - T.937902996
C. Sant Benet, 71 - T.937983081

CODI ÈTIC de SWEET CENTRE

Volem ser dolços i responsables amb les persones que ens envolten i amb la societat

*Encara que aparentment algú pugui veure'ns senzillament com un parell de botigues de lllaminadures, **Sweet Centre** és molt més: som un centre de promoció de productes dolços de qualitat per a moments lúdics.*

El nostre compromís amb la qualitat ens porta a cercar els millors productes arreu d'Europa i del món per a convertir la degustació de les lllaminadures i altres productes dolços en un petit plaer per a les estones quotidianes o per a les grans celebracions.

Us presentem el nostre Codi Ètic

En la nostre tasca professional no ens acompanya només la qualitat, sinó que també volem fer de la responsabilitat social un referent de les nostres botigues i serveis.

El Codi Ètic que us presentem pretén mostrar quin és el nostre compromís amb la feina ben feta, amb les persones que confien en nosaltres i amb la societat en general. Alhora, en fer aquest document també estem expressant la voluntat de millora permanent a partir de tot allò que totes les persones i organitzacions que esteu en contacte amb nosaltres ens pugueu aportar.

Adaptar-se als nous temps és l'única manera de poder seguir complint amb excel·lència el nostre objectiu, i sovint això depèn més de com fem les coses que de quines coses fem.

Sweet Centre es compromet a respectar i promoure el marc legal vigent i els Drets Humans, tant en l'activitat pròpia com en aquelles accions en què hi tinguem alguna mena d'influència.

Satisfacció de la clientela

El principi bàsic pel que s'ha de regir la relació amb la nostra clientela ha de ser la recerca contínua de la seva satisfacció. Per a aconseguir-ho, en la mesura del possible, extremarem l'atenció personalitzada, dins d'un marc de professionalitat, eficàcia, honestedat i correcció.

Prestarem especial atenció tant a la qualitat del servei com al respecte, incorporant valors i criteris de sostenibilitat i ètics.

- **Escoltar la clientela.** L'actitud d'escolta és una manera de mostrar-se davant el públic i és una oportunitat de millora captant les demandes, cercant novetats i estant oberts a escoltar qualsevol tipus de propostes. Els gustos que ens manifesten són una oportunitat per a ampliar les referències de producte.
- **Respecte a la salut i a la diversitat.** Sweet Centre no es preocupa només per la qualitat del producte i un bon tracte, sinó que els seus criteris de venda inclouen el respecte a la diversitat com un factor clau: l'adequació als diferents públics suposa un avantatge competitiu i una mostra de respecte i responsabilitat social. Per això, procurem servir de manera adequada aquells col·lectius que tenen certes especificitats per raons de salut, d'opció sexual, i fins i tot algun aspecte religiós o ètnic.

- Senyalitzem els productes sense sucre i sense gluten.
- La xocolata que servim a les fonts (fondues) està elaborada complint els requisits que la fan apta per al consum de les persones que practiquen l'Islam.
- Disposem d'una línia de productes de casament específics per a homosexuals: figures amb parelles gais i lesbianes. També es disposa de figures amb diferents colors de pell i mixtes.

Sweet Centre és membre de l'Associació Catalana de Celiaquisme per a poder disposar d'informació de primera mà i comprendre molt bé les pautes que cal seguir: tenir els productes separats, fer ús de pinces diferents, etc. Amb aquest motiu els nostres establiments consten a les guies especialitzades com a comerç sensible.

- **Disponibilitat lingüística.** **Sweet Centre** té establerta la pauta de comportament lingüístic, de manera que la salutació inicial sempre es produeix en català, com a llengua del país, i després es continua amb la llengua que hagi escollit el client.
- **Tractament dades.** Es farà un tractament de les dades personals responsable i respectuós amb la llei, en referència sobretot pel que fa al portal online.

Amb les persones que hi treballen

*El futur de **Sweet Centre** es troba íntimament lligat a les persones que en formen part. La seva conducta en l'acompliment de les responsabilitats que tinguin encomanades i en bon tracte a la clientela condicionarà que **Sweet Centre** es projecti endavant.*

- **Cultura de respecte.** El nostre principi fonamental és el **respecte mutu** entre totes les persones, fet que s'ha de ser una característica fonamental de la nostra cultura interna. Cap empleat té dret a molestar o ofendre'n a cap altre per qualsevol raó i/o sota cap circumstància. La vida personal de cadascun és estrictament privada i ha d'estar al marge de qualsevol judici.
- **Comunicació.** **Sweet Centre** pretén impulsar l'esperit d'equip, col·laboració i comunicació entre tots els empleats, fomentant la iniciativa individual i col·lectiva de tots i cadascun de nosaltres, per a la consecució dels objectius de l'empresa i el nostre desenvolupament personal. El diàleg forma part de les relacions quotidianes entre les persones de l'empresa. A més, **Sweet Centre** respecta el dret dels treballadors d'organitzar-se o negociar col·lectivament.
- **Acceptació de les diferències.** Cadascuna de les persones que formen SWEET CENTRE ha estat seleccionada per les seves qualitats i virtuts: formació, experiència i actitud. Els resultats de la nostra empresa són **suma de les individualitats** de cadascun de nosaltres, les quals són un valor per a l'empresa.
- **No discriminació.** Hem de basar el nostre comportament en el principi d'igualtat sense cap discriminació per raó de sexe, raça, origen ètnic, nacionalitat, religió, edat, orientació sexual, pensament, costum o discapacitat.
- **Formació.** **Sweet Centre** té el ferm compromís de contribuir al desenvolupament com a persones de tots els seus treballadors.
- **Conciliació.** Facilitar la conciliació entre la vida laboral i familiar és una manera de millora la qualitat de vida de les persones que treballen a Sweet Centre, alhora que estem convençuts que les facilitats que puguem donar retornen amb un major compromís.
- **Salut.** És voluntat de **Sweet Centre** que cadascuna de les persones que hi treballen gaudixi del millor ambient de treball possible. Per aquest motiu, prestarà especial atenció a tots els aspectes relacionats amb la salut laboral. Per descomptat, cal

mantenir un ambient de treball lliure de qualsevol conducta susceptible de ser considerada com assetjament o intimidació.

- **Confiança i compromís.** Les persones que componen SWEET CENTRE son dipositàries de la confiança de l'empresa en les responsabilitats que li han estat confiades, i en aquest sentit han adquirit un compromís de diligència, eficàcia i honestedat que han de respectar. Correspon a cada persona prestar la seva plena col·laboració per a mantenir l'establiment en les millors condicions possibles i contribuir a qualsevol millora que cregui convenient.
- **Ordre i higiene** són dos valors fonamentals a Sweet Centre, els quals han d'anar acompanyats de les nostres actituds positives envers la clientela: no menjar davant del públic, no criticar en cap cas la clientela, no deixar objectes que puguin interferir el pas, etc.
- **Confidencialitat.** Malgrat que aquest no sigui un factor crític, el contacte amb la clientela de vegades pot aportar informacions de caràcter personal que formen part de la intimitat i fins i tot de la seguretat de cadascú. Com a establiments socialment responsables, hem de vetllar per a no reproduir informacions que puguin ser considerades una mala pràctica ètica. El criteri de prudència també s'ha d'aplicar a l'hora de parlar de la pròpia empresa i de les persones que hi treballen. Divulgar informacions, ja siguin confidencials o meres tafaneries, és una actitud que no es correspon a la professionalitat, cosa que perjudica la pròpia imatge comercial.

Compromís amb el medi ambient

*Tota activitat provoca efectes en el medi ambient. Dins del que està a les nostres mans, **Sweet Centre** es compromet a :*

- **Legalitat.** Complir escrupolosament i en tot moment les lleis i normes en matèria ambiental, i procurar anticipar, en la mesura del possible, l'aplicació d'aquelles noves directrius que hagin d'entrar en vigor, i de les quals tinguem coneixement.
- **Reducció.** En la nostra activitat diària, hem d'actuar sobre la base del principi de respecte al Medi ambient, reduint la generació de residus, reutilitzant-los sempre que sigui possible i, si no hi ha altre remei, segregant-los en els diferents contenidors de recollida selectiva.
- **Ecoeficiència.** Ens comprometem a fer servir bombetes de baix consum, amb focus de llum freda, la qual cosa permet un estalvi energètic important i alhora disminueix la necessitat de refrigeració estival, la qual, seguint les pautes d'ús eficient situem a 24º a l'estiu.

- **Bosses.** Les bosses que donem són biodegradables. Pel que fa als embolcalls preparats, són de polipropilè ja que es poden soldar per a tancar-les, cosa que permet comercialitzar bosses pròpies de crispetes o altres productes. El nostre compromís és el de substituir aquest material per qualsevol altre que es demostrï més ecològic complint els requisits de material transparent, amb garantia sanitària, i amb període de duració llarg perquè el consum no sempre és immediat.

Relacions amb proveïdors

Sweet Centre desitja establir relacions duradores amb tots els seus proveïdors, sota uns principis de respecte mutu, honestat i integritat. L'elecció d'un o altre proveïdor dependrà fonamentalment de la qualitat del producte, i en igualtat de condicions, es tindran en consideració aquelles empreses que comparteixin els mateixos valor i principis que **Sweet Centre**.

- **Compra local.** En el cas dels productes fabricats a Catalunya, disposem de l'assortit complet, per tal d'incentivar la compra local.
- **Drets Humans.** **Sweet Centre** es compromet a no mantenir com a proveïdora cap empresa que hagi incorregut en alguna mala pràctica greu respecte als Drets Humans, sense acció d'esmena. Per exemple, si tinguéssim notícia que en la fabricació d'uns caramels hi intervé mà d'obra infantil retirariem aquest producte dels nostres prestatges.
- **Col·laboració.** Ens comprometem a col·laborar amb aquells proveïdors que, valorant-nos com centre de referència per als seus productes, quan volen llançar al mercat alguna nova l·laminadura, ens demanen que la sotmetem a prova entre la nostra clientela. Especialment en aquests casos, tot i que també en d'altres, **Sweet Centre** fa un retorn al fabricant de les seves valoracions sobre el producte, amb una pre-anàlisi a partir d'una bateria de característiques i anotant també les reaccions en el consum.

Relacions amb administracions

Sweet Centre compleix la normativa legal aplicable i mantenim una actitud de col·laboració amb l'administració pública.

- **Pràctiques.** Sweet Centre es compromet a acollir, sempre que sigui possible, els alumnes de pràctiques, per mitjà de l'acord amb l'Institut Municipal d'Ensenyament de Mataró, col·laborant en la seva formació laboral.
- **Joc net.** *Sweet Centre no porta a terme pràctiques d'influència basades en regals que puguin pretendre un tracte de favor per a part d'organismes públics.*

Relacions amb la comunitat

Sweet Centre forma part del seu entorn i del teixit social, i ha adquirit voluntàriament el compromís de contribuir activament al desenvolupament general, complet i equilibrat de l'entorn que l'acull, tenint especial cura d'aquells col·lectius menys afavorits.

- **Associacionisme.** Sweet Centre forma part de la Unió de Botiguers de Mataró, i defensa la col·laboració activa en aquestes plataformes, ja que per a un comerç sempre és important la relació amb la comunitat més propera: el carrer, el barri, la ciutat....
- **Acció social.** Sweet Centre col·labora anualment amb algunes organitzacions sense ànim de lucre.
- **Valors i actituds socials.** Sweet Centre expressa el seu interès a intervenir, en la mesura de les seves possibilitats, en la millora dels valors i actituds de la ciutadania. Com a exemple, davant la gran quantitat de xiclets adherits a l'asfalt i a la vorera i la dificultat de neteja, Sweet Centre va instal·lar, per iniciativa pròpia, dues papereres a l'entrada de l'establiment i va promoure una campanya de civisme que consistia en donar un val per al sorteig d'un tricicle elèctric a totes les persones que llancessin el seu xiclet a la paperera. Com a mostra de l'èxit, a cada paperera s'hi recullen diàriament uns cinquanta xiclets la qual cosa equival a 600 setmanalment, i més de 30.000 a l'any.

Cultura internacional

Sweet Centre promou el coneixement dels gustos dels diferents països, en els quals hi ha diferències importants.

- **Indicació d'origen.** Per tal de fer significativa aquesta diversitat, cada etiqueta de producte porta una bandera indicant l'origen de producte. Així, a banda de donar la possibilitat de tastar diferents gustos en un producte llaminer, també es facilita l'opció de compra local, la qual és ben rebuda per un segment ampli de persones.
- **Impacte econòmic i desenvolupament local.** Respecte a la producció autòctona, tenim disponibilitat de productes de totes les marques catalanes del sector.
- **Multilingüisme.** En la nostra activitat comercial als establiments locals fomentem l'ús de la llengua catalana en les relacions i retolació. En el cas dels rètols de producte, la informació es troba en català, castellà i anglès.
- **Respecte cultural.** En la nostra activitat comercial online, que pot comportar contacte amb cultures diferents, procurem que aquesta es desenvolupi dins el màxim respecte als costums i formes d'actuar locals dins del marc dels drets humans.

Compromís amb el Codi Ètic

*El present Codi Ètic pretén recollir els principis bàsics d'actuació que regeixen en el comportament de les persones que componen **Sweet Centre**. És responsabilitat de totes i cadascuna de les persones que hi treballen respectar aquest codi, i correspon també als altres grups d'interès notificar aquelles accions o comportaments que el poguessin contravenir o desvirtuar.*

Atesa la nostra dimensió, no disposem formalment d'un Comitè Ètic, de manera que la responsabilitat de la seva interpretació i compliment correspondrà a la reunió de totes les persones de l'empresa, treballadors i propietat. En cas que els aspectes a tractar requereixin un punt de vista extern i neutre, es demanarà a l'Ajuntament de la ciutat que puguin dirimir i aportar el seu criteri d'interpretació del Codi.

L'empresa es compromet a una actuació immediata, que sempre comportarà una anàlisi exhaustiva i objectiva dels fets i, en cas adient, l'adopció de les mesures oportunes.

***Sweet Centre** es compromet a una revisió permanent d'aquest codi i a l'avaluació dels seus continguts.*