

---

## **CÓDIGO ÉTICO TYPING**

### **1. OBJETO DO CÓDIGO DE ÉTICA**

O Código de ética tem por objeto o estabelecimento dos princípios que deverão presidir aos comportamentos dos colaboradores comerciais junto dos clientes.

- É uma ferramenta de autorregulação. As suas obrigações podem requerer um grau de comportamento ético superior às obrigações legais existentes.
- Não supõe uma repetição das obrigações legais.
- As equipas externas de venda atuarão em todo momento cumprindo a legislação vigente, respeitando os direitos que esta concede aos consumidores, evitando práticas restritivas da concorrência.
- O modelo de atuação estará sempre em conformidade com o posicionamento empresarial da TYPING, reforçando os seus princípios e valores: cuidado com o cliente, confiança, segurança, profissionalismo e amabilidade.

### **2. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DA EMPRESA**

“Na Typing temos o compromisso de cuidar de todos: cuidamos dos nossos clientes e é nossa missão satisfazer as suas necessidades. Protegemos o meio ambiente, inovando todos os dias”.

### **3. NORMAS DO CÓDIGO DE CONDUTA**

Normas gerais

- Junto do cliente, o comercial deverá primar por apresentar um trato amável, cortês e com postura. O cliente será tratado na terceira pessoa, dirigindo-se a ele pelo seu nome quando se conheça, precedido pelo título respetivo (Senhor/Dona, Engenheiro/a, Doutor/a, entre outros).
- Deverá ser utilizada uma linguagem simples e respeitosa, evitando sempre situações discriminatórias ou injuriantes por motivos de raça, idade, sexo, religião, afiliação política, nacionalidade ou condição social.
- Não haverá aproveitamento da idade, doença ou falta de conhecimento do idioma do cliente para obter o seu acordo.
- A situação atual do cliente, suas necessidades e expectativas deverão ser analisadas de modo a lhe oferecer a melhor resposta possível.
- Está proibida qualquer prática, testemunho ou promessa dirigida de modo a enganar o cliente.
- Os agentes comerciais não abusarão da confiança depositada pelos clientes, respeitarão a sua possível falta de experiência comercial e responderão, com paciência, a todas as perguntas formuladas pelo cliente. Em caso de não conhecer a resposta, o comercial informar-se-á e responsabilizar-se-á de dar uma resposta que solucione as dúvidas do cliente.
- Não se deverá prometer nada que não forme parte da oferta comercial oficial da empresa. Apenas se farão promessas verbais sobre os produtos ou serviços que sejam autorizados pela própria empresa.

- 
- O comercial deverá conhecer as características dos produtos e serviços oferecidos pela empresa.
  - Deverá ser disponibilizada informação clara e correta sobre temas como preço, prazos e modo de faturação e disponibilidade dos produtos e serviços oferecidos.
  - Dever-se-á dar a conhecer ao cliente o nome do comercial que realize a venda, assim como um número de contato, no caso de qualquer dúvida.
  - Se o cliente solicitar tempo para analisar ou consultar a nossa proposta, será respeitada a sua decisão sem pressionar o cliente mais do que é o razoável e sem ameaçá-lo.
  - É considerada uma falta muito grave a falsificação da assinatura ou que o assinante (simulando assinatura) não seja a pessoa que aparece como titular, ou representante legal, no contrato.
  - No caso de queixa ou reclamação, deverá o cliente ser informado sobre o procedimento que deverá ser seguido.
  - Deverão ser evitadas comparações que possam ser enganosas e/ou que sejam incompatíveis com os princípios da competência leal. Não se desacreditarão nem desqualificarão injustamente os demais concorrentes.
  - No caso de clientes particulares, quando a venda for realizada por comerciais porta a porta, esta será realizada sem aceder ao interior da casa do cliente, salvo quando o cliente convidar expressamente o agente comercial a passar ao interior. Da mesma forma, não se utilizará a visita para propósitos diferentes aos definidos pela empresa para a ação comercial.

#### Contratação de produtos e serviços

- Os agentes comerciais darão respostas exatas e claras a todas as perguntas que o cliente coloque sobre as características do produto ou serviço.

#### Conteúdo do contrato com o cliente

- Todas as cópias do contrato deverão ser exatamente iguais e conter os mesmos dados.
- É necessário garantir que o cliente recebeu uma cópia das Condições Gerais e de que as entende e aprova como parte do Contrato.
- Antes de finalizar a venda dever-se-á oferecer informação clara e precisa sobre a existência do direito de revogação ou cancelamento. Toda esta informação também deverá constar no contrato. Será entregue ao cliente no momento de revogação do contrato, para que possa ser exercido no prazo de 7 dias desde a data de assinatura do contrato.
- Deverão ser respeitados os protocolos e processos de atenção e venda, preenchimento verdadeiro e total de todos os dados necessários do cliente nos documentos e formulários proporcionados pela empresa.

#### Identificação e Privacidade

- Tanto em um primeiro contato com o cliente como em posteriores, o agente comercial deverá identificar-se, indicando o seu nome e mostrar-se amável e cortês.
- Qualquer contato com o cliente, deverá ser feito dentro de um horário adequado.

#### Confidencialidade e tratamento de dados

- Toda a informação e documentação que a empresa põe à disposição do agente comercial para que este realize a venda e a que o agente comercial obtenha como resultado desta atividade, tem caráter confidencial e será usada unicamente com a finalidade de gerir, ante a empresa, a contratação dos produtos e serviços de que se trate em cada caso. Os dados de caráter pessoal não se aplicarão nem utilizarão para nenhuma outra finalidade distinta. Os agentes comerciais comprometem-se em como não comunicarão os dados mencionados, nem sequer para seu arquivo, a pessoas terceiras, inclusive uma vez concluída a relação com a entidade.
- No momento da finalização da colaboração, o agente comercial devolverá a documentação que tenha recebido e obtido por força da colaboração e não guardará nenhuma cópia da mesma.
- Os agentes comerciais garantirão o direito do cliente à informação sobre o tratamento dos seus dados de caráter pessoal no momento da recolha dos mesmos, utilizando os modelos oficiais de contratos, ofertas e demais formulários que lhe proporcione a empresa e para isso conhecerão a cláusula de tratamento de dados incluída nas Condições Gerais do Contrato.
- Atenderão às solicitações de exercício de direito de acesso, retificação, cancelamento e oposição ao tratamento dos seus dados pessoais dos clientes que o solicitem.
- Comunicarão, com a maior brevidade possível, qualquer incidência que detetem em matéria de Proteção de Dados de caráter pessoal.

#### Reciclagem do material

- Uma vez estabelecida a obsolescência do material das campanhas em seu poder, a empresa indicará que proceda à reciclagem do mesmo e envie documento justificativo de tal operação, ou que reenvie o material excedente para a empresa de modo a que esta realize a posterior reciclagem.
- O agente comercial seguirá idêntico procedimento com todo o material excedente (material de campanhas, contratos, entre outros, a que tenha acedido no início da sua atividade) no momento do término da colaboração com a empresa.

### CRITÉRIOS OPERATIVOS

O Comercial deve, em todo o momento da sua atuação:

- Ir devidamente identificado, levando permanentemente a credencial ao serviço, perfeitamente visível e em perfeito estado de conservação, com a fotografia no canto direito da mesma.
- Cingir-se unicamente às zonas de atuação atribuídas para desenvolvimento da sua atuação comercial, identificadas por códigos postais, concelhos, freguesias ou ruas ou, se for o caso, ao(s) cliente(s) que tenham sido indicados pela empresa.
- Manter um comportamento sério e discreto em todo o momento, sempre que esteja identificado ou sendo portador de material, que possa permitir a associação com a imagem da empresa, estando ou não na presença de um potencial cliente.
- Argumentar a venda com base nas vantagens de ser cliente, da própria parceria comercial, sem menosprezar ou falar de qualquer empresa concorrente.
- Apresentar unicamente o produto e a oferta, sem qualquer modificação ao que a determinado.
- Contatar unicamente com a tipologia de clientes que esteja definida no acordo entre as partes.
- Assegurar-se que o seu interlocutor percebeu e compreendeu na íntegra a oferta apresentada, assim como o seu conteúdo.
- Realizar as visitas em horário razoável e praticável pelo cliente.
- Devolver SEMPRE as faturas originais aos clientes.

- Entregar, cada vez que finalize a sua relação contratual com a empresa contratante: toda a documentação ou informação obtida sobre clientes, a credencial identificativa e qualquer outro suporte com o logótipo da empresa, recebido ao longo de toda a sua atuação.

Ficam absolutamente **PROIBIDAS** as seguintes práticas:

- **NÃO** Entregar ou apresentar, por qualquer motivo, a documentação escrita, cujo uso para a campanha comercial não tenha sido previamente autorizado por escrito.
- **NÃO** Utilizar nunca argumentos não autorizados. Em particular, não apelar à compaixão ou pena por parte do cliente ou atemorizá-lo com consequências negativas no caso de não assinatura de contrato.
- **NÃO** Realizar diante do cliente críticas negativas sobre a empresa, campanhas comerciais ou de preços, produtos, propostas e o próprio processo de venda. No caso de se verificar um incidente (por exemplo, o erro de se ter contactado com o mesmo cliente através de dois canais diferentes num curto espaço de tempo) apresentar de imediato e diretamente as desculpas pela ocorrência comunicar de imediato ao responsável direto.
- **NÃO** Confundir nunca o cliente sobre o motivo da visita nem sobre a identidade do agente. Em particular, não deve ser promovida ou transmitida a ideia de pertença aos quadros de outra empresa.
- **NÃO** Realizar nem comprometer-se com o cliente a realizar qualquer ação diferente da que pressupõe a contratação do serviço.

---

## ACEITAÇÃO DO CÓDIGO ÉTICO

*A pessoa abaixo assinado declara ser agente comercial, com objetivo da promoção dos Produtos e Serviços da Typing, única e exclusivamente no âmbito da campanha definida, conforme o que foi assinado pela Typing.*

*Da mesma forma, declara ter conhecimento, haver compreendido e comprometer-se a cumprir o Código Ético que fazem parte do mencionado ACORDO.*

*E, para que assim conste, assina o presente documento em ....., ..... de ..... de 20.....*

(Scanner do BI pelo lado onde aparece a assinatura)

Assinatura:

Nome e apelidos:

BI:

*Empresa*

<i>NIPC</i>	<i>Razão social</i>	<i>Data</i>	<i>Carimbo</i>

*Responsável da Empresa*

<i>NIF</i>	<i>Nome Completo</i>	<i>Data</i>	<i>Assinatura</i>