

## Código conducta clientes

Grupo CARAC debe cumplir la legislación que le es de aplicación en su relación con los clientes dentro del ámbito del sistema de gestión y tiene en cuenta los siguientes aspectos:

### **PROMOCIONES Y PUBLICIDAD**

---

Cuando Grupo CARAC realiza actividades o campañas publicitarias, estas no son engañosas y son respetuosas con la dignidad humana, la salud, la seguridad y la igualdad.

### **CONTRATOS**

---

Los contratos están elaborados de acuerdo a los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe.

La empresa se compromete a no realizar, ni permitir que se realicen, actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes.

Los clientes tienen una información clara y veraz sobre los productos/servicios (procedencia, composición...) y los precios, presupuestos, plazos, garantías, seguros e impuestos.

La empresa cumple con todas y cada una de las condiciones acordadas con los clientes, recogidas en el presupuesto/contrato, incluyendo las actividades de entrega y las posteriores a las mismas, así como las condiciones no acordadas expresamente pero necesarias para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.

En el caso de que alguna de las condiciones de cliente no pueda cumplirse o deba ser modificada la empresa se lo comunica al cliente y lo deja recogido en un anexo documental.

### **CONFIDENCIALIDAD**

---

Se garantiza la debida confidencialidad en las relaciones con sus clientes y el respeto a la privacidad de sus datos, a través de la cláusula de confidencialidad en cada uno de los presupuestos/contratos con los clientes y de la LOPD, respectivamente.



## **HONESTIDAD**

---

Las relaciones con los clientes excluyen prácticas de corrupción, extorsión y soborno que condicionen la objetividad e independencia de las partes.

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

---

Grupo CARAC tiene definidos los mecanismos para el tratamiento y resolución de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes a través de su Sistema de Gestión, basado no sólo en la norma UNE EN ISO 9001:2008, también en la ISO 27001 y bajo el prisma de la excelencia del sistema EFQM.

## **BIENES Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES**

---

Los servicios que oferta Grupo CARAC responden a criterios de calidad y criterios de respeto y enfatización de procesos responsables con el entorno, propios de una empresa socialmente responsable.

**Grupo CARAC Consultores ayuda a las empresas a desarrollarse y pone a su alcance los conocimientos y avances que el mercado actual ofrece, con la confianza, profesionalidad y compromiso propios de cada una de las personas que integra nuestro equipo multidisciplinar.**

*Aprobado por Dirección*

