



# Codice di Condotta dei Clienti

---

## Indice:

|   |   |
|---|---|
| Premessa .....                              | 1 |
| Scopo .....                                 | 1 |
| Campo di applicazione .....                 | 2 |
| Condizioni Generali .....                   | 2 |
| Etica .....                                 | 2 |
| Lavoro .....                                | 3 |
| Qualità, salute, sicurezza e ambiente ..... | 3 |
| Sistemi di gestione aziendale .....         | 4 |

---

## Premessa

*“La sostenibilità, come la giustizia, è un valore che non si costruisce attraverso processi di mercato puramente individualistici.” - Herman Daly, 1986*

- La sostenibilità costituisce un elemento chiave dei valori di RadiciGroup ed è parte integrante della strategia di business. Si tratta di un obiettivo complesso e ambizioso che RadiciGroup desidera raggiungere insieme a tutti i suoi Stakeholder, condividendo difficoltà e soluzioni, ma anche processi di crescita comune e miglioramento continuo.
- Il rapporto di RadiciGroup con i propri Clienti, Stakeholder estremamente importanti, è basato sui principi di legalità, trasparenza, correttezza, fiducia e collaborazione.
- Il Codice di Condotta dei Clienti vuole dare corpo proprio ad una cooperazione sempre più stretta al fine di rafforzare tali principi costruendo insieme una catena di approvvigionamento attenta non solo alla qualità dei prodotti o servizi, ma anche all’ambiente e alle condizioni sociali e lavorative in cui vengono concepiti, realizzati e commercializzati tali prodotti o servizi.
- RadiciGroup invita dunque tutti i suoi Clienti a condividere e attuare i principi espressi nel presente Codice di Condotta.
- Laddove il Cliente sia in possesso di un proprio Codice Etico o di Condotta affine al presente, o di un sistema di rendicontazione della sostenibilità secondo il modello GRI, dopo opportuna valutazione da parte di RadiciGroup, questi documenti potranno essere accettati in sostituzione della sottoscrizione del presente Codice di Condotta dei Clienti.

## Scopo

- Radici Partecipazioni S.p.A. e le sue Consociate - d’ora in poi identificate come “RadiciGroup” - gestiscono i rapporti con i Clienti con lealtà, correttezza e professionalità, incoraggiando collaborazioni continuative e rapporti di fiducia solidi e duraturi.

RadiciGroup impronta le relazioni con i Clienti alla piena soddisfazione delle loro esigenze, con l’obiettivo di creare un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà, efficienza e professionalità.

RadiciGroup intende, attraverso questo Codice di Condotta dei Clienti - d’ora in poi identificato come “Codice” – consolidare tale rapporto condividendo con i propri Clienti il percorso di costruzione di una Supply Chain Sostenibile dal punto di vista sociale, ambientale, economico.



# Codice di Condotta dei Clienti

---

## Campo di applicazione

- Il presente Codice avrà validità per tutte le aziende di RadiciGroup e per tutti i Clienti ad esse legate.
- La sottoscrizione del presente Codice avverrà contestualmente alla accettazione e sottoscrizione, da parte dei Clienti, delle Condizioni Generali di Vendita.

## Condizioni Generali

- RadiciGroup si impegna a rispettare la legge in qualsiasi luogo svolga la propria attività di business. Analogamente i Clienti si impegneranno a rispettare tutte le leggi, i regolamenti, gli accordi contrattuali in vigore, gli standard e le norme tecniche generalmente riconosciute.
- I Clienti sono invitati ad implementare i meccanismi necessari per identificare, determinare e gestire i rischi in tutte le aree di cui si occupa il presente Codice e a rispettare tutti i requisiti legislativi applicabili.
- I Clienti sono invitati altresì a migliorare in modo continuo l'idoneità, adeguatezza ed efficacia delle proprie politiche di sostenibilità attraverso misure adeguate.
- Sono invitati inoltre a mantenere opportune informazioni documentate che dimostrino la condivisione ed attuazione dei valori espressi nel presente Codice.
- Il presente Codice è scaricabile in forma aggiornata dal sito [www.radicigroup.com](http://www.radicigroup.com)

## Etica

### Integrità negli affari

- RadiciGroup non pratica né tollera alcun tipo di corruzione, estorsione o appropriazione indebita.
- Alla luce di tale considerazione, I Clienti s'impegnano a non offrire tangenti o altri incentivi illegali ai Dipendenti di RadiciGroup, e nemmeno omaggi o altri benefit personali sempre che questi ultimi non siano di tale natura o strettamente connessi con la buona educazione da non potere essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore.
- RadiciGroup si impegna, da parte sua, a non richiedere, in forma diretta o indiretta, né accettare tali incentivi illegali o regalie.

### Trasparenza

- RadiciGroup favorirà processi trasparenti e corretti per la selezione dei potenziali Clienti. Questi ultimi verranno selezionati basandosi su valutazioni obiettive circa la solidità, l'affidabilità e professionalità commerciale, ma anche considerazioni sulla loro condotta etica.
- RadiciGroup si impegna a formulare con i Clienti contratti e accordi commerciali enunciati in modo chiaro e semplice, conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette, e completi in ogni loro aspetto.
- RadiciGroup si impegna infine ad accompagnare i propri prodotti con una documentazione tecnica o illustrativa completa, comprensibile e veritiera.

### Proprietà intellettuale

- I Clienti s'impegnano a proteggere e ad usare in modo appropriato le informazioni sensibili e di natura riservata (ad esempio, prezzi, costi, caratteristiche tecniche dei prodotti o informazioni soggette a specifici accordi di riservatezza) di cui entrano in possesso e ad assicurare che i diritti di proprietà intellettuale di RadiciGroup siano tutelati.
- I Clienti sono tenuti ad adottare nei settori di loro responsabilità tutte le misure necessarie per far sì che i prodotti RadiciGroup, nonché il relativo know-how, non cadano nelle mani di contraffattori e non lascino la legale catena di approvvigionamento.
- Di contro, le informazioni sensibili ottenute dai Clienti verranno considerate assolutamente confidenziali da parte di RadiciGroup in ogni circostanza.



# Codice di Condotta dei Clienti

---

## Lavoro

### Rifiuto del lavoro forzato e minorile

- I Clienti s'impegnano a non utilizzare manodopera forzata, vincolata o coatta e non si avvarranno di alcun tipo di lavoro minorile nella propria catena di approvvigionamento o nelle proprie attività di business, in conformità con le norme fondanti dell'OIL<sup>1</sup> (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e con i principi dello United Nations Global Compact.

(1 Convenzione sull'età minima n. 138 del 1973 - Convenzione sulle forme peggiori di lavoro minorile n. 182 del 1999).

### Trattamento corretto e orario di lavoro

- I Clienti sono tenuti a gestire in maniera legale e corretta i contratti di lavoro dei Dipendenti in osservanza della legislazione del lavoro di riferimento.
- I Clienti s'impegnano ad assicurare che nel luogo di lavoro dei Dipendenti non si attui alcun tipo di trattamento disumano e che i Dipendenti non subiscano minacce, molestie, abusi sessuali, torture o punizioni corporali, costrizioni o maltrattamenti mentali o fisici.

### Libertà di associazione

- In conformità con le leggi nazionali e/o locali, i Clienti rispetteranno il diritto dei propri Dipendenti ad associarsi liberamente, iscriversi ai sindacati, avere dei rappresentanti, aderire ai comitati aziendali dei lavoratori e partecipare alla contrattazione collettiva.

## Qualità, salute, sicurezza e ambiente

### Qualità, Gestione dei Reclami e Miglioramento Continuo

- RadiciGroup si impegna a rispettare tutti i vincoli contrattuali nonché ad adempiere ai requisiti qualitativi e tecnici generalmente riconosciuti e concordati con il Cliente al fine di fornire beni e servizi sicuri per l'uso a cui sono destinati ed in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze dei Clienti.
- In ottica di miglioramento Continuo, RadiciGroup si impegna a condurre regolari indagini di Customer Satisfaction presso i Clienti, e a intraprendere azioni di miglioramento a seguito di quanto evidenziato dall'indagine.
- Infine RadiciGroup si impegna a recepire i reclami con sollecitudine e a gestirli in tempi ragionevoli.

### Sicurezza

- RadiciGroup si impegna a rispettare i regolamenti nazionali in materia di qualità, salute, sicurezza e ambiente, nonché ad ottenere, conservare e aggiornare tutti i necessari permessi, licenze e registrazioni relative ai propri prodotti e processi.
- Di contro, i Clienti applicheranno tali buone prassi in materia di qualità, salute, sicurezza lungo l'intera catena di approvvigionamento.
- Per tutte le sostanze pericolose, RadiciGroup renderà disponibili, come previsto dalla legislazione vigente, e dal Regolamento Reach, le schede di sicurezza contenenti tutte le informazioni necessarie e pertinenti in materia di sicurezza.

### Salute e sicurezza sul lavoro

- I Clienti s'impegnano a proteggere i Dipendenti dai rischi presenti nell'attività lavorativa e da mansioni usuranti sul posto di lavoro, oltre che dai rischi associati alle infrastrutture utilizzate dai Dipendenti.
- I Clienti assicureranno azioni appropriate (controlli, procedure, manutenzione preventiva) per limitare i rischi per la salute e la sicurezza sul posto di lavoro. Qualora i rischi non possano essere adeguatamente tenuti sotto controllo con tali mezzi, i Clienti s'impegnano a fornire ai Dipendenti appropriati dispositivi di protezione individuale.

### Gestione dell'emergenza, informazione e formazione sui rischi

- I Clienti s'impegnano ad individuare possibili e potenziali situazioni di emergenza sul posto di lavoro, nonché a ridurre al minimo il rischio di occorrenza. Inoltre s'impegnano a rendere disponibili le informazioni di sicurezza sui rischi identificati formando i dipendenti per assicurare loro un'adeguata protezione.



# Codice di Condotta dei Clienti

---

## Protezione dell'ambiente e conservazione delle risorse

- Analogamente a quanto fatto da RadiciGroup, i Clienti sono invitati ad adottare sistemi per garantire che la manipolazione, la movimentazione, la conservazione, il riciclo, il riutilizzo o la gestione dei rifiuti e la gestione delle emissioni in atmosfera e delle acque reflue avvengano in modo sicuro e conforme alla legislazione vigente nel Paese di riferimento.
- I Clienti sono invitati inoltre ad utilizzare con parsimonia e ragionevolezza le risorse naturali (ad esempio acqua, fonti di energia, materie prime) e ad utilizzare processi in grado di ridurre il consumo di energia e le emissioni di gas serra al fine di mitigare l'impatto dei processi sulle risorse del pianeta.

## Sistemi di gestione aziendale

### Requisiti legali

- I Clienti s'impegnano a rispettare le leggi, i regolamenti, gli accordi contrattuali in vigore e gli standard generalmente riconosciuti.

### Comunicazione dei criteri di sostenibilità alla catena di approvvigionamento

- I Clienti sono invitati a comunicare i principi indicati nel presente Codice alla loro catena di approvvigionamento.

### Gestione dei rischi

- I Clienti sono tenuti ad implementare i meccanismi necessari per identificare e gestire i rischi nelle aree di cui si occupa il presente Codice, rispettando nel contempo i requisiti legislativi applicabili.

### Audit

- I Clienti sono invitati a mantenere opportune informazioni documentate che dimostrino la condivisione ed attuazione dei valori espressi nel presente Codice. Previo specifico accordo con il Cliente, RadiciGroup si riserva la facoltà di effettuare Audit.
- Qualora le risultanze dell'audit evidenziassero che il Cliente non rispetta la forma e la sostanza del presente Codice, RadiciGroup si riserva di intraprendere, insieme al Cliente, un opportuno percorso di miglioramento.

### Miglioramento continuo

- I Clienti sono invitati a migliorare continuamente la propria performance a livello di sostenibilità mettendo in atto misure appropriate.

### Segnalazioni per interventi correttivi

I Clienti potranno riportare violazioni del presente Codice o qualsiasi comportamento non etico da parte dei collaboratori di RadiciGroup al Comitato Etico di RadiciGroup attraverso la e-mail riservata a [ethics@radicigroup.com](mailto:ethics@radicigroup.com) ed i canali di comunicazione presenti su sito web: [www.radicigroup.com](http://www.radicigroup.com)