



Köster CZ s.r.o.

„SpeakUp“ – Často kladené otázky

Často kladené dotazy a odpovědi



Köster CZ s.r.o.

1	„SpeakUp“ – Jak zanechat zprávu	5
1.1	Kdo smí zanechat zprávu?	5
1.2	Jak můžu zanechat zprávu?	5
1.3	Jaké podmínky musí splňovat mé heslo?	6
1.4	Mohu zanechat telefonní zprávu v cizím jazyce?	6
1.5	Co se bude dít v mezičase?	7
1.6	Jak dostanu odpověď?	7
1.7	Co mám dělat, když nedostanu odpověď?	8
2	Často kladené otázky o systému	8
2.1	Co je „SpeakUp“?	8
2.2	K čemu je „SpeakUp“ určen?	8
2.3	Kdo provozuje „SpeakUp“?	8
2.4	Je obtížné používat „SpeakUp“?	8
2.5	Může být odhalena moje totožnost?	9
2.6	Bude moje hlasová zpráva předána dál?	9
2.7	Lze dohledat údaje o mém připojení?	9
2.8	Co se stane s mou hlasovou zprávou?	10
2.9	Může být zrušeno důvěrné zacházení (moje anonymita)?	10
2.10	Kdo zaplatí za mé hlášení nebo hovor?	10
2.11	Existuje pro mou zprávu časový limit?	10
2.12	Jak rychle bude moje zpráva přeposlána odpovědnému oddělení?	10
2.13	Kdo obdrží mou zprávu?	10
2.14	Chci zůstat v anonymitě, ale i tak dostávat zpětnou vazbu. Co pro to musím udělat?	11
2.15	Jak rychle dostanu odpověď?	11
2.16	Jak poznám, že jsem obdržel/a odpověď?	11
2.17	Kdy se mohu spojit se službou „SpeakUp“?	11
2.18	Mohu také nahrát dokumenty?	11
2.19	Co se stane, když zapomenu číslo svého případu?	12
2.20	Mohu později změnit způsob hlášení?	12
2.21	Nevím, kde najdu odkaz (telefonní číslo/čísla) na SpeakUp. Kde tyto informace získám?	12
2.22	Co jsou osobní údaje a jak jsou mé osobní údaje chráněny, když posílám zprávu prostřednictvím „SpeakUp“?	12



Köster CZ s.r.o.

2.23	Jaká mám práva, když zanechám prostřednictvím „SpeakUp“ zprávu, která obsahuje osobní údaje?	12
2.24	Co se stane, když je případ uzavřen?	12
3	Tipy pro zanechání zprávy ve „SpeakUp“	13
4	Kontaktní údaje	14
	Dodatek – Přehled zemí, kde jsou telefonní hovory zpoplatněny	15



Köster CZ s.r.o.

Poznámka:

Kvůli lepší přehlednosti se vyhýbáme současnému používání mužského, ženského rodu a dalších jazykových tvarů. Všechna osobní označení se v zájmu rovného zacházení vztahují na všechna pohlaví. Zkrácená jazyková forma je použita pouze z redakčních důvodů a nevyjadřuje žádnou diskriminaci.



Köster CZ s.r.o.

1 „SpeakUp“ – Jak zanechat zprávu

1.1 Kdo smí zanechat zprávu?

Všichni zaměstnanci společnosti Köster CZ s.r.o., přechodní zaměstnanci, zaměstnanci přímých nebo nepřímých dodavatelů, obchodní partneři, zákazníci a kdokoli, kdo má zájem o blaho společnosti, mohli důvěrně sdílet své obavy a předložit tak informace o potenciálních rizicích nebo pochybeních.

1.2 Jak můžu zanechat zprávu?

(Novou) zprávu můžete odeslat prostřednictvím systému „SpeakUp“® telefonicky nebo zanechat přístup k webu (webový odkaz nebo mobilní aplikace SpeakUp).

Doporučujeme vám, abyste si zprávu sepsali předem; můžete si tak sami ověřit, zda chcete tuto informaci tímto způsobem předat, a zda zpráva obsahuje potřebné informace, aby příjemce jasně a jednoznačně rozpoznal nahlášenou stížnost nebo pochybení.

Telefon „SpeakUp“: **+420 800 050 833**

Kód organizace: **64978**

Odkaz na web „SpeakUp“: www.speakupfeedback.eu/web/koster/cz

QR kód „SpeakUp“:



Telefonické oznámení	Oznámení přes webový odkaz
<ol style="list-style-type: none">1. Prosím, volejte výše uvedené telefonní číslo.2. Po zobrazení výzvy zadejte kód organizace.3. Mějte prosím připravenou tužku. Obdržíte číslo případu, které si poznamenejte pro pozdější použití.4. Nastavte heslo pro pozdější přístup ke hlášení.	<ol style="list-style-type: none">1. Klikněte na tlačítko „Nová zpráva“.2. Vyberte si jazyk.3. Vytvořte si heslo, které bude propojeno s číslem vašeho případu.4. Popište svou připomínku a v případě potřeby nahrajte všechny relevantní dokumenty.



Köster CZ s.r.o.

<p>5. Nahrajte zprávu. Prosím, mluvíte velmi jasně a ve své zprávě uveďte jména a/nebo místa, o kterých se zmiňujete.</p> <p>6. Jakmile oznámení dokončíte, jednoduše zavěste.</p> <p><i>Během hovoru nebudete nikdy hovořit s „operátorem“. Obdržíte pouze předem nahrané pokyny, které vás provedou celým procesem.</i></p>	<p><i>Budete vyzváni k uložení čísla případu a hesla, protože je budete potřebovat k pozdějšímu opětovnému přihlášení a k reakci na odpovědi od oddělení Compliance společnosti INDUS Holding AG.</i></p>
---	---

Hlášení přes mobilní aplikaci SpeakUp:

Stáhněte si aplikaci „SpeakUp Doing right, made easy“, která je k dispozici pro systémy iOS a Android. Otevřete aplikaci a nastavte si PIN zadáním šestimístního kódu. Tento PIN kód musíte zadat při každém otevření aplikace. Pokud jste zapoměli svůj PIN, budete muset aplikaci znovu nainstalovat a nastavit nový PIN. V tomto případě ztratíte přístup ke svým aktuálním zprávám.

Aplikace vás vyzve k připojení k vaší organizaci naskenováním QR kódu. Nebo můžete zadat kód organizace kliknutím na tlačítko „Připojit ručně“ v dolní části stránky. Stiskněte tlačítko „+ Nová zpráva“ pro zahájení důvěrné konverzace. Zprávu pro vaši organizaci můžete buď napsat, nebo ji nahrát kliknutím na tlačítko „Nahrát hlasovou zprávu“. Aplikace vás může upozorňovat na všechny odpovědi.

1.3 Jaké podmínky musí splňovat mé heslo?

Pro vygenerování bezpečného hesla musí heslo splňovat následující podmínky:

- Alespoň 12 znaků
- Alespoň jedna číslice (0–9)
- Alespoň jedno velké písmeno (A-Z)
- Alespoň jedno malé písmeno (a-z)
- Alespoň jeden speciální znak (!@#%\$%^&*)

1.4 Mohu zanechat telefonní zprávu v cizím jazyce?

Zprávu můžete kdykoli zanechat v angličtině nebo v místním jazyce vybraného telefonního čísla.

Upozornění: Bohužel není možné odesílat zprávy v jiných jazycích než v angličtině nebo v příslušném místním jazyce.

Příklad:

Telefonické upozornění lze z Česka podat na české telefonní číslo v češtině a angličtině.

Telefonické upozornění lze z Polska podat na polské telefonní číslo v polštině a angličtině.



Köster CZ s.r.o.

Pokud se oznamovatel pokusí dovolat na polské telefonní číslo z Česka, číslo nebude fungovat – je dosažitelné pouze v rámci Česka.

Pro odstranění jazykových bariér doporučujeme používat webový odkaz nebo mobilní aplikaci SpeakUp, protože ty umožňují jednoduchý a bezpečný přenos bez ohledu na lokalitu a jazyk.

1.5 Co se bude dít v mezičase?

Jakmile ukončíte telefonní hovor nebo odešlete zprávu, provozovatel platformy „SpeakUp“ (společnost People Intouch) přeloží v případě potřeby vaši zprávu do angličtiny (toto se netýká zpráv v němčině). Překlad se provádí prostřednictvím zabezpečeného AI asistenta nebo překladatelské agentury.

Pokud se jedná o telefonní hlasovou zprávu, nahrávka se nejprve slovo od slova (písemně) zaznamená. Samotný zvukový záznam nebude nikdy zaslán společnosti INDUS Holding AG (mateřská společnost), Köster CZ s.r.o., nebo předán jiným třetím stranám. Výjimka existuje pouze v případě žádosti o vydání ze strany úřadů podle kogentních právních předpisů. Ani v tomto případě nebudou údaje předávány společnosti INDUS Holding AG, Köster CZ s.r.o. nebo jiným třetím stranám. Společnost People Intouch přeposílá zprávu výhradně příslušnému orgánu.

Jakmile bude dokončen překlad, bude spolu s přepisem původní zprávy zaslán oddělení pro dodržování předpisů společnosti INDUS Holding AG (dále jen: „Oddělení pro dodržování předpisů“).

Odpověď od oddělení Compliance obdržíte do jednoho týdne. Odpověď je poskytována prostřednictvím stejného systému „SpeakUp“. Operátor přeloží odpověď do jazyka vaší původní zprávy a odešle vám ji prostřednictvím služby „SpeakUp“. Pokud byla vaše původní zpráva odeslána telefonicky, operátor vaši odpověď také nahraje a odešle ji jako hlasovou zprávu.

1.6 Jak dostanu odpověď?

První osobní zpětnou vazbu od oddělení Compliance obdržíte do jednoho týdne. Odpověď obdržíte stejným způsobem, jakým jste zanechali zprávu. Použijete k tomu přihlašovací údaje popsane v bodě 1.1 (číslo případu a heslo).

Jakmile si odpověď vyslechnete nebo přečtete, můžete zanechat další navazující zprávy. To nemusí proběhnout okamžitě. V případě potřeby můžete také zavěsit nebo se odhlásit a provést akci později. Neexistuje žádný horní limit - takový dialog lze opakovat tak často, jak je žádoucí.



Köster CZ s.r.o.

1.7 Co mám dělat, když nedostanu odpověď?

Pokud jste na svou zprávu neobdrželi odpověď do sedmi dnů, odešlete ji prosím znovu. Tímto je zajištěno, aby žádný případ neúmyslně nepropadl. K takovým situacím dochází pouze ve výjimečných případech.

2 Často kladené otázky o systému

2.1 Co je „SpeakUp“?

„SpeakUp“ je služba (komunikační nástroj), prostřednictvím které všichni zaměstnanci společnosti Köster CZ s.r.o., přechodní zaměstnanci, zaměstnanci přímých nebo nepřímých dodavatelů, obchodní partneři, zákazníci a kdokoli, kdo má zájem na blahu společnosti, mohou důvěrně sdílet své obavy a předložit tak informace o potenciálních rizicích nebo pochybeních. Vše probíhá telefonicky nebo digitálně (zabezpečené webové stránky / aplikace); neexistuje žádný zprostředkovatel („operátor“).

Hlášení lze podat i zcela anonymně.

2.2 K čemu je „SpeakUp“ určen?

Tímto postupem hlášení chceme všechny vyzvat, aby nahlásili jakékoli poznatky nebo opodstatněná podezření týkající se:

- případného porušení kodexu chování,
- případného porušení lidských práv a environmentálních rizik a/nebo porušení povinností v obchodní oblasti společnosti Köster CZ s.r.o. nebo v rámci dodavatelského řetězce,
- případného porušení zákonů a směrnic,
- případných pochybení a potíží (i těch, které nesouvisejí s dodržováním předpisů)

2.3 Kdo provozuje „SpeakUp“?

„SpeakUp“ provozuje externí poskytovatel služeb, People Intouch, nezávislá společnost se sídlem v Amsterdamu v Nizozemsku. Je zodpovědný za zpracování všech příchozích zpráv.

2.4 Je obtížné používat „SpeakUp“?

Odpověď zní: Ne. Jednoduché (hlasové) pokyny vás provedou procesem na webu nebo v aplikaci, případně skrze menu telefonu.



Köster CZ s.r.o.

2.5 Může být odhalena moje totožnost?

Odpověď zní: Volba je na vás!

V případě nahrané telefonické zprávy obdrží oddělení Compliance doslovný, přeložený přepis vaší hlasové zprávy.

Když odešlete zprávu prostřednictvím webového přístupu nebo aplikace SpeakUp, oddělení Compliance obdrží vaši písemnou zprávu kompletní a nezměněnou.

Vždy máte plnou kontrolu nad obsahem své zprávy.

Pokud ve zprávě uvedete své kontaktní údaje, budou prostřednictvím služby „SpeakUp“ předány oddělení Compliance. Pokud tyto informace nezanedbáte, nebudou vás moci identifikovat ani společnost People Intouch, ani INDUS Holding AG, Köster CZ s.r.o. nebo jiné třetí strany.

INDUS Holding AG a Köster CZ s.r.o. zaručují, že nebude učiněn žádný pokus o zjištění totožnosti anonymního oznamovatele ani o sdělení odhalené identity svědkovi nebo osobě obviněné v souvislosti s daným oznámením.

Výjimka existuje pouze v případě žádosti o vydání ze strany úřadů podle kogentních právních předpisů. Ani v tomto případě nebudou společností People Intouch předávány údaje společnosti INDUS Holding AG, Köster CZ s.r.o. ani žádným třetím stranám. Společnost People Intouch preposílá zprávu výhradně příslušnému orgánu.

2.6 Bude moje hlasová zpráva předána dál?

Ne. Službu „SpeakUp“ provozuje nezávislá společnost People Intouch, která zaznamenává vaši zprávu v písemné podobě a (v případě potřeby) ji překládá. Pouze tento písemný záznam (a jakýkoli jeho překlad) bude předán oddělení Compliance.

TIP: Pokud se z tohoto důvodu cítíte nepříjemně ohledně zanechávání hlasové zprávy, požádejte někoho jiného, aby ji za vás nahrál, nebo použijte možnost zanechat písemnou zprávu prostřednictvím webového odkazu nebo mobilní aplikace SpeakUp.

2.7 Lze dohledat údaje o mém připojení?

Ne. Služba „SpeakUp“ je provozována společností People Intouch. K datům o připojení (jako jsou např. telefonní údaje a/nebo IP adresy) nemá přístup ani společnost INDUS Holding AG, Köster CZ s.r.o. nebo jiné třetí strany.

UPOZORNĚNÍ: Pokud k odeslání hlášení použijete firemní telefon nebo počítač, je technicky možné údaje o připojení vysledovat.

TIP: Použijte veřejný telefon nebo počítač, jehož údaje o připojení nelze vysledovat.



Köster CZ s.r.o.

2.8 Co se stane s mou hlasovou zprávou?

Po obdržení písemného záznamu (a překladu) společností INDUS Holding AG společnost People Intouch záznam okamžitě smaže.

2.9 Může být zrušeno důvěrné zacházení (moje anonymita)?

Výjimka existuje pouze v případě žádosti o vydání ze strany úřadů podle kogentních právních předpisů. V případě, že je zanechána zpráva obsahující výhrůžku trestným nebo násilným činem, může INDUS Holding AG nebo Köster CZ s.r.o. požadovat, aby nahrávka hlasové zprávy nebyla smazána a byla předána orgánům činným v trestním řízení. Záznam nebude předán nikomu jinému než příslušnému orgánu.

2.10 Kdo zaplatí za mé hlášení nebo hovor?

Hlášení prostřednictvím webového přístupu (odkaz nebo mobilní aplikace SpeakUp) je vždy zdarma. Telefonické hlášení bývá rovněž zdarma. V závislosti na poskytovateli a zemi však mohou být za telefonické kontaktování účtovány poplatky. Přehled plateb v jednotlivých zemích naleznete v dodatku „Přehled zemí, kde jsou telefonní hovory zpoplatněny“.

2.11 Existuje pro mou zprávu časový limit?

Ano. Časový limit pro nahranou telefonní zprávu je pět minut.

TIP: Snažte se, aby vaše zpráva byla co nejstručnější.

2.12 Jak rychle bude moje zpráva přeposlána odpovědnému oddělení?

Pokud jste se rozhodli napsat zprávu přes internet nebo mobilní aplikaci SpeakUp, bude vaše zpráva přeposlána v reálném čase. Pokud jste zvolili telefonní linku, bude vaše zpráva zpracována a přijata společností INDUS do jednoho pracovního dne.

2.13 Kdo obdrží mou zprávu?

Příjemcem vaší zprávy je oddělení Compliance společnosti INDUS Holding AG.

Další postup v dané věci je určen na základě prvotního ověření.

V závislosti na závažnosti obvinění, dotčené skupině osob a právní oblasti provede další vyšetřování přímo oddělení Compliance nebo bude zpráva postoupena odpovědnému orgánu společnosti Köster CZ s.r.o. (obvykle vedení nebo pracovníku oddělení Compliance). Odpovědný orgán je povinen zacházet s informacemi jako s přísně důvěrnými. Rovněž je nutné problém neprodleně objasnit nebo odstranit přijetím odpovídajících nařízení a zavedením vhodných opatření.

Během dalšího vyšetřování stížnosti mohou být konzultováni externí odborníci, např. právníci. Pokud existuje dostatečné podezření, může vyvstat zákonná povinnost oznámit trestný čin.



Köster CZ s.r.o.

2.14 Chci zůstat v anonymitě, ale i tak dostávat zpětnou vazbu. Co pro to musím udělat?

Při prvním zanechání zprávy si запиšte své přihlašovací údaje a bezpečně je uschovejte. To vám umožní se znovu přihlásit do SpeakUp a pokračovat v konverzaci zcela anonymně.

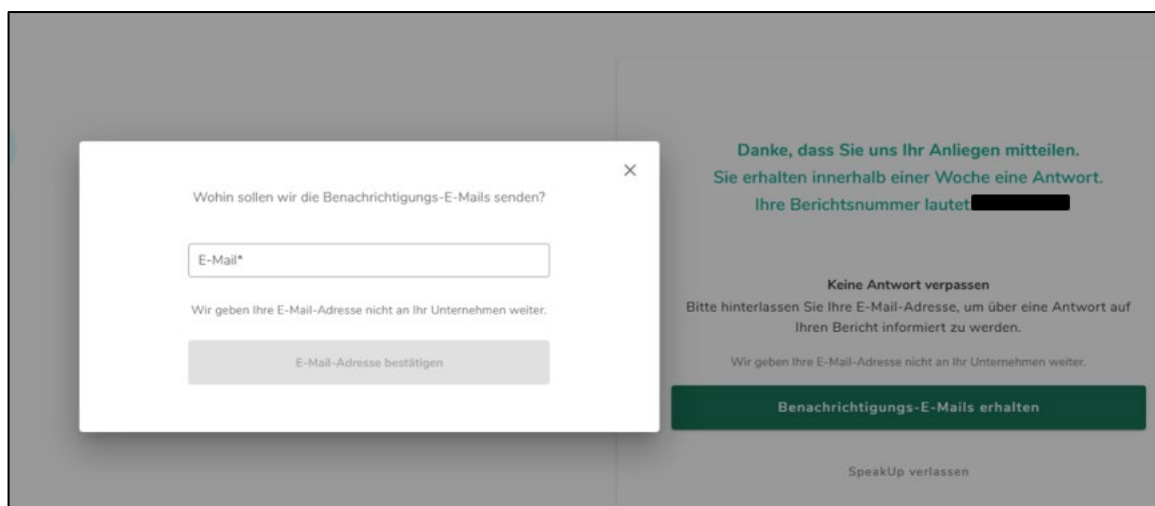
2.15 Jak rychle dostanu odpověď?

První osobní zpětnou vazbu od oddělení Compliance obdržíte do jednoho týdne.

Pokud na svou zprávu neobdržíte odpověď do sedmi dnů, odešlete ji prosím znovu. Tímto je zajištěno, aby žádný případ neúmyslně nepropadl. K takovým situacím dochází pouze ve výjimečných případech.

2.16 Jak poznám, že jsem obdržel/a odpověď?

Po odeslání zprávy můžete buď pravidelně kontrolovat systém SpeakUp, zda jste obdrželi odpověď (vyžaduje zadání čísla případu a hesla), nebo si můžete zvolit dobrovolné e-mailové oznámení (webový odkaz) nebo push-up oznámení (aplikace SpeakUp).



2.17 Kdy se mohu spojit se službou „SpeakUp“?

Služba „SpeakUp“ je k dispozici 24 hodin denně, každý den v roce prostřednictvím webového přístupu, mobilní aplikace SpeakUp nebo telefonicky (podrobnosti o připojení viz 1.2).

2.18 Mohu také nahrát dokumenty?

Při používání služby „SpeakUp“ přes internet nebo mobilní aplikaci SpeakUp můžete kromě odeslání zprávy nahrát (elektronické) dokumenty ihned nebo dodatečně.

TIP: Pokud si přejete zůstat v anonymitě, ujistěte se prosím, že nahrávané dokumenty neobsahují žádné indicie o vaší totožnosti.



Köster CZ s.r.o.

Pokud jste zprávu odeslali telefonicky, nahrávání elektronických dokumentů není možné.

2.19 Co se stane, když zapomenou číslo svého případu?

Pokud jste zapoměli číslo svého případu, zanechte prosím zprávu znovu pod novým číslem případu. Pro další komunikaci prosím použijte nové číslo případu.

2.20 Mohu později změnit způsob hlášení?

Ne, není možné dodatečně změnit vybraný způsob hlášení prostřednictvím „SpeakUp“. Komunikační kanál, který si na začátku vyberete – ať už telefon, aplikaci SpeakUp nebo webový přístup – zůstává závazný po celou dobu procesu hlášení.

2.21 Nevím, kde najdu odkaz (telefonní číslo/čísla) na SpeakUp. Kde tyto informace získám?

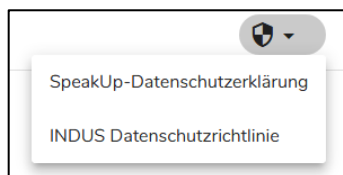
Tyto informace naleznete na <https://koeco.net/cz/whistleblowing-system>

Co jsou osobní údaje a jak jsou mé osobní údaje chráněny, když posílám zprávu prostřednictvím „SpeakUp“?

Osobní údaje jsou informace, které jsou (přímo či nepřímo) vhodné k identifikaci osoby uvedené ve vaší zprávě (např. jméno, adresa, telefonní číslo, fotografie atd.). Zpracování těchto údajů společností People Intouch (provozovatelem služby „SpeakUp“) probíhá v souladu s ustanoveními GDPR.

2.22 Jaká mám práva, když zanechám prostřednictvím „SpeakUp“ zprávu, která obsahuje osobní údaje?

Veškeré informace týkající se ochrany osobních údajů jsou vysvětleny v našem oznámení o ochraně osobních údajů. Najdete je na svém webovém odkazu a v mobilní aplikaci SpeakUp v sekci „Privacy Policy“.



2.23 Co se stane, když je případ uzavřen?

Případ je po určité době uzavřen. To může mít různé důvody: Byla zahájena vhodná opatření, oznámení nebylo potvrzeno nebo nebyla možná další komunikace s oznamovatelem.



Köster CZ s.r.o.

Oznamovatel bude o ukončení případu informován. Po dokončení již není možná další komunikace prostřednictvím systému. Původní zpráva však zůstane viditelná po dobu 30 dnů. Po uplynutí této lhůty již přístup nebude možný.

Upozornění: Závěr případu je konečný. Opětovná aktivace ani opětovné otevření zprávy se neplánuje.

Pokud je potřeba dalšího upřesnění nebo jsou k dispozici nové informace, můžete kdykoli podat nové hlášení s odkazem na již uzavřené hlášení.

3 Tipy pro zanechání zprávy ve „SpeakUp“

- Než zavoláte, zprávu si sepište; můžete si tak sami ověřit, zda chcete tuto informaci tímto způsobem předat a zda zpráva obsahuje potřebné informace, aby příjemce jasně a jednoznačně rozpoznal nahlášenou stížnost nebo pochybení.
- Můžete použít veřejný nebo jiný nesledovatelný telefon či počítač.
- Po použití funkce „SpeakUp“ vymažte mezipaměť prohlížeče.
- Pokud si přejete zůstat v anonymitě, ujistěte se prosím, že nahrávané dokumenty neobsahují žádné indicie o vaší totožnosti.
- Ujistěte se, že jste nezapomněli své osobní číslo případu a příslušné heslo. Tato čísla znáte jen vy.
- Než zanecháte zprávu, zvažte, zda tak chcete učinit anonymně, či nikoli.
- Než zanecháte zprávu, zvažte, jaké informace chcete poskytnout a v jakém rozsahu. Informace by měly být dostatečně konkrétní, aby příjemce mohl provést objektivní posouzení.
- Snažte se, aby vaše zpráva byla co nejstručnější. Za tímto účelem je užitečné poskytnout o dané záležitosti smysluplné a jednoznačné informace (např. přesné údaje o místě, čas a datum, čísla faktur). Elektronické dokumenty lze nahrát.
- Důležitá mohou být i jména osob. Uveďte je však prosím pouze tehdy, je-li to nezbytně nutné pro pochopení a vyřešení záležitosti.
- Při uvádění informací o dané osobě se držte faktů. Zdržte se poskytování informací, které by mohly ovlivnit soukromí této osoby (např. náboženská příslušnost nebo duševní a fyzický stav). Pokud je nutné uvést jméno, při zanechání hlasové zprávy jej prosím vyhláskujte.



Köster CZ s.r.o.

4 Kontaktní údaje

Kontaktní osoba Köster CZ s.r.o.

Bc. Petra Žatecká

whistleblowing@koster.cz

Oddělení Compliance společnosti INDUS Holding AG

compliance@indus.de



Köster CZ s.r.o.

Dodatek – Přehled zemí, kde jsou telefonní hovory zpoplatněny

Albania	Japan
Algeria	Kazakhstan
Angola	Kenya
Argentina	Korea, the Republic of
Australia	Luxembourg
Bahrain	Malaysia
Barbados	Mauritius
Benin	Mexico
Bosnia and Herzegovina	Morocco
Brazil	Netherlands
Burkina Faso	New Zealand
Canada	Nicaragua
Cayman Islands	North Macedonia
Chile	Norway
China	Panama
Colombia	Puerto Rico
Costa Rica	Serbia
Denmark	Singapore
Dominican Republic	South Africa
El Salvador	Spain
Estonia	Sri Lanka
Ghana	Taiwan, Province of China
Grenada	Thailand
Guatemala	Trinidad and Tobago
Hong Kong	Tunisia
Iceland	United States of America
Indonesia	Venezuela, Bolivarian Republic of
Israel	Vietnam
Jamaica	