

Pravidla působení korporátního ochránce práv (ombudsmana) skupiny Smartwings Group

I – úvodní ustanovení

1. Společnost Smartwings, a.s., IČO 256 63 135, se sídlem Praha 6, K Letišti 1068/30, PSČ 16008, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze pod sp. zn. B 5332, a další společnosti, které s ní tvoří koncern (dále též jen „**skupina Smartwings Group**“ či „**skupina SWG**“) má zájem na předcházení vzniku nežádoucích situací, škod či jiných nepříznivých následků, jakož i na smírném řešení případných sporů. Za tímto účelem je v rámci skupiny Smartwings Group zřízena pozice korporátního ochránce práv – ombudsmana, který coby nezávislý advokát, stojící mimo vnitřní strukturu skupiny, poskytuje pomoc zákazníkům, zaměstnancům, členům orgánů nebo obchodním partnerům skupiny SWG, případně též jiným osobám (např. odmítnutí uchazeči o zaměstnání, jiní účastníci letového provozu) v následujících oblastech:
 - a) bezpečnost letového provozu,
 - b) tzv. kriminalita bílých límečků (např. korupce, podvody, zpronevěra),
 - c) hospodářská soutěž,
 - d) vyřizování reklamací, žádostí či stížností,
 - e) šikana na pracovišti vč. tzv. mobbingu a bossingu,
 - f) zneužití informací v obchodním styku, obchodování zasvěcených osob nebo manipulace s trhem apod.,
 - g) porušení právních předpisů upravujících vztahy mezi členy skupiny SWG.
2. Skupina SWG je tvořena mateřskou společností Smartwings, a.s. a dceřinými společnostmi
 - České aerolinie a.s.,
 - Smartwings Poland, Sp. z o.o.,
 - Smartwings Hungary, Kft,
 - Smartwings Slovakia, s.r.o.,
 - Smartwings Germany, GmbH,
 - Smartwings Building, s.r.o.

II – zásady působení ombudsmana

1. Účelem poskytování služeb ombudsmana je prověření skutečností nasvědčujících, že mohlo dojít či došlo k porušení právních či etických pravidel v některé z oblastí, jež jsou uvedeny v čl. I odst. 1, jakož i případná následná snaha nalézt nápravné řešení, přijatelné pro všechny dotčené subjekty, jež nebude vyžadovat zásah ze strany soudních, policejních či správních orgánů. Ombudsman však nemůže svým působením odstraňovat tvrdost právních předpisů.
2. Ombudsman zahajuje řízení na základě oznámení a podnětů osob uvedených v čl. I odst. 1 (dále též jen „**oznamovatel**“) či orgánů veřejné moci nebo i na základě vlastních poznatků. V rámci řízení ombudsman spolupracuje s příslušnými úseky, odděleními či útvary skupiny SWG, od kterých je též oprávněn požadovat odborná vyjádření a stanoviska. Oznámení o zahájení řízení ombudsman zašle oznamovateli, a to zpravidla stejným komunikačním prostředkem, kterým se oznamovatel na ombudsmana obrátil; to neplatí, pokud ombudsman zahajuje řízení na základě vlastních poznatků.
3. Služby ombudsmana dle těchto pravidel jsou oznamovatelům poskytovány bezplatně.
4. Pokud oznamovatel ombudsmanovi sdělí, že si přeje zůstat v anonymitě, je ombudsman povinen tento požadavek důsledně respektovat a neprozradit nikomu identitu takového oznamovatele, ledaže oznamovatel tento svůj požadavek odvolá nebo povinnost sdělit údaje o oznamovateli bude vyplývat z právních předpisů.

5. Oznamovatel je povinen poskytnout ombudsmanovi potřebnou součinnost, zejména je povinen předložit na požádání ombudsmanovi veškeré dokumenty a jiné důkazy, které se týkají věci a které má k dispozici.
6. Výstupem každého řízení je zpráva ombudsmana, která obsahuje obsah přijatého oznámení či podnětu a všechny zjištěné skutečnosti, právní zhodnocení případu, případně zhodnocení jeho etického rozměru; pokud bylo ve věci přijato či navrženo konkrétní řešení, toto se taktéž uvede. Svou zprávu ombudsman doručí vždy oznamovateli a představenstvu společnosti Smartwings, a.s.; pokud se bude případ týkat jiné společnosti skupiny SWG a tato společnost bude v jiném postavení než coby oznamovatel, doručí ombudsman svou zprávu též představenstvu této společnosti.
7. Zpráva ombudsmana není pro žádnou ze stran právně závazná, avšak členové skupiny SWG se zavazují ji respektovat.
8. V případech, kdy bude oznamovatelem podán podnět, který je v rozporu s těmito pravidly (např. oznamovatel podá podnět v rozporu s pravidly uvedenými v čl. III, věc nespadá do působnosti ombudsmana, věc se netýká skupiny SWG apod.), ombudsman řízení nezahájí nebo již zahájené řízení zastaví či přeruší a oznamovatele o této skutečnosti vyrozumí. V případě přerušování řízení ombudsman v řízení pokračuje, jakmile odpadne důvod, pro který bylo řízení přerušeno.
9. Ombudsman je povinen provést řízení a vydat svou zprávu bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů od zahájení řízení (např. přijetí podnětu či jiného oznámení), nejpozději však do 60 dnů od zahájení řízení; v odůvodněných případech může být tato lhůta přiměřeně prodloužena.
10. V rámci svého působení je ombudsman vázán právními předpisy, etickými pravidly, jež jsou právními předpisy označovány jako dobré mravy, a zásadami poctivého jednání. Principy působení ombudsmana lze shrnout těmito hesly: kompetence – důvěryhodnost – efektivita – obezřetnost – slušnost – dostupnost.
11. Ombudsman v dané věci rozhoduje pouze jednou, závěry jeho zprávy jsou konečné. Ombudsman je však oprávněn z důvodů zvláštního zřetele hodných závěry své zprávy revokovat a věc znovu posoudit.

III – postup v jednotlivých případech

- 1. Postup ve věcech bezpečnosti letového provozu a vyřizování reklamací, žádostí či stížností**
V těchto záležitostech sehrává ombudsman roli druhé instance. Oznamovatelé se tedy mohou na ombudsmana obracet, pokud absolvovali řádné řízení před příslušným útvarům či oddělením společnosti skupiny SWG v souladu s aplikovatelnými právními předpisy, reklamačními řády, obchodními či jinými obdobnými podmínkami a mají pocit, že výsledek takového řízení neodpovídá právním předpisům či etickým pravidlům.
- 2. Postup ve věcech tzv. kriminality bílých límečků a ve věcech zneužití informací v obchodním styku, obchodování zasvěcených osob nebo manipulace s trhem apod.**
 - a) Jedná se například o případy korupce, podvodů či zpronevěry v rámci skupiny SWG, kterých se dopouštějí zaměstnanci, členové orgánů či jiní představitelé společností skupiny SWG, nebo o případy zneužívání informací získaných v rámci pracovního působení ve skupině SWG takovým způsobem, že tím skupině SWG vzniká či může vzniknout újma.

- b) Na ombudsmana se mohou oznamovatelé obracet, pokud jsou důvodně přesvědčeni, že nastala některá ze skutečností uvedených v písm. a). Je-li oznamovatelem zaměstnanec skupiny SWG, může se na ombudsmana obrátit, pokud se pokusil o nápravu závadného stavu v rámci jednání se svým nadřízeným zaměstnancem společnosti ze skupiny SWG, u které je zaměstnán, případně se členem statutárního orgánu této společnosti, do jehož gesce daný případ spadá; v závažných případech, kdy by v důsledku jednání s těmito představiteli společnosti došlo k průtahům, které by mohly oznamovateli či jiné osobě způsobit vážnou újmu, nebo v případech, kdy se uvedení představitel společnosti na činnosti, jež je předmětem oznámení, sami přímo či nepřímo podílejí, se mohou oznamovatelé na ombudsmana obracet kdykoliv, bez jakýchkoliv dalších podmínek.

3. Postup ve věcech hospodářské soutěže

Na ombudsmana se mohou oznamovatelé obracet, pokud jsou důvodně přesvědčeni, že jakákoliv realizovaná či zamýšlená reklama, obchodní praktika, akvizice či fúze v rámci skupiny SWG je způsobilá porušit právní předpisy upravující ochranu hospodářské soutěže či ochranu spotřebitele.

4. Postup ve věcech diskriminace a šikany na pracovišti

- a) Na ombudsmana se mohou obracet současní i bývalí zaměstnanci skupiny SWG a odmítnutí uchazeči o zaměstnání v rámci skupiny SWG, pokud jsou důvodně přesvědčeni, že se s nimi zachází nebo s nimi bylo zacházeno méně příznivě, než se zachází nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci, a to ze skutečného či domnělého důvodu rasy, etnického původu, národnosti, státní příslušnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního stavu, náboženského vyznání, víry či světového názoru, politického smýšlení, členství v politických stranách, odborových organizacích, spolcích či jiných zájmových organizacích, sociálního původu, majetku, rodu nebo jiného postavení.
- b) Na ombudsmana se dále mohou obracet osoby uvedené v písm. a), pokud mají konkrétní poznatky o jakékoliv formě šikany, sexuálního obtěžování, vyhrožování, zastrašování či jiného závadného jednání, jež se přičítá zásadám slušnosti, v rámci skupiny SWG, zejména se může jednat o případy označované jako tzv. mobbing (útoky skupiny zaměstnanců proti jednotlivci, ostrakizace), bossing (šikana ze strany nadřízeného zaměstnance), chairing (boj o vedoucí pracovní pozici, při kterém se užívá nátlak či šikana) a staffing (kolektivní terorizování nadřízeného ze strany podřízených zaměstnanců).
- c) Na ombudsmana se mohou také obracet osoby uvedené v písm. a), pokud se domnívají, že vůči nim ze strany společnosti skupiny SWG, u které jsou zaměstnáni, dochází k porušování pracovněprávních předpisů.
- d) Na ombudsmana se mohou oznamovatelé obracet, pouze pokud se pokusili o nápravu závadného stavu v rámci jednání s HR managerem společnosti ze skupiny SWG, u které jsou zaměstnáni, případně se členem statutárního orgánu této společnosti, který je pověřen řešením personálních záležitostí; v závažných případech, kdy by v důsledku jednání s těmito představiteli společnosti došlo k průtahům, které by mohly oznamovateli či jiné osobě způsobit vážnou újmu, nebo v případech, kdy se uvedení představitel společnosti na diskriminaci nebo šikaně sami přímo či nepřímo podílejí, se mohou oznamovatelé na ombudsmana obracet kdykoliv, bez jakýchkoliv dalších podmínek.

5. Postup při porušení právních předpisů upravujících vztahy mezi členy skupiny SWG

Na ombudsmana se mohou obracet členové statutárního orgánu společností skupiny SWG, pokud se domnívají, že konkrétní jednání či postup jiného člena skupiny SWG je vůči jejich společnosti v rozporu s koncernovým právem, kterým se vztah dotčených členů skupiny SWG řídí, pokud se předchozí jednání s mateřskou společností Smartwings, a.s. ukázalo být bezvýsledným.

IV – Společná a závěrečná ujednání

1. Na ombudsmana je možné se obracet prostřednictvím pošty, elektronické pošty (e-mailu) a telefonu. Veškeré kontaktní údaje i informace o dostupnosti ombudsmana prostřednictvím telefonu jsou uvedeny na webových stránkách společností skupiny SWG. Komunikaci je možné vést v češtině, angličtině nebo němčině. Po předchozí dohodě je možné ombudsmana navštívit osobně v jeho advokátní kanceláři či na jiném vhodném místě.
2. Služby ombudsmana v rozsahu, který je uveden v těchto pravidlech, jsou bezplatným servisem skupiny SWG jak pro veřejnost, tak pro její členy, zaměstnance a představitele. Jedná se o součást permanentního úsilí o zvyšování kultury výkonu podnikatelské činnosti všech členů skupiny SWG.
3. Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 1. 2019 a v plném rozsahu nahrazují *Pravidla působení korporátního ochránce práv (ombudsmana) skupiny Travel Service* ze dne 30. 11. 2018.