

Zpráva o nefinančních aspektech podnikání skupiny Alza za rok 2022

Alza.cz a.s.



Zpráva o nefinančních aspektech podnikání skupiny Alza za rok 2022

ESG REPORT

Skupinu Alza tvoří jednak společnost Alza.cz a.s. a dále její dceřiné společnosti Alza.sk s.r.o., Alza.hu Kft., Alza.at GmbH a Alza.de GmbH. Prostřednictvím e-shopů a mezinárodní sítě kamenných poboček prodáváme široké spektrum zboží a v kontextu regionu střední Evropy jsme v tomto ohledu významným hráčem na poli e-commerce. Tím, že jsme jedním z největších e-shopů v Maďarsku i České republice a na Slovensku dokonce vůbec největší, a vedle toho působíme i v Německu a Rakousku, má naše skupina unikátní možnost utvářet kulturu podnikání v celém odvětví v souladu s principy nejlepší praxe.

Podstatou naší každodenní práce je zásadní proměna obchodování. Chceme být globální inspirací pro obchodování v 21. století nejen s ohledem na komfort zákazníků a zaměstnanců, ale i z environmentálního a společenského hlediska. Je naším zájmem maximálně eliminovat všechny třecí plochy a negativní externality. Pohání nás neutuchající snaha věci zlepšovat a pomyslný ultimátní cíl, ke kterému se nikdy nepřestaneme blížit:

Nákup myšlenkou, doručení teleportem.

I. Environmentální inovace

Inovace jsou nezbytným předpokladem nejen pro růst, ale v podstatě i pro udržení současných pozic. Vzhledem k tomu, že toto milénium se nese ve znamení inovací v oblasti životního prostředí, je logické, že se i ve skupině Alza snažíme do našeho fungování implementovat novinky z této oblasti.

V kontextu činnosti Alzy jsou nejsignifikantnějšími oblastmi otázky energetiky a odpadového hospodářství.

Energetika

Co se týče energeticky relevantních činností, lze naše podnikání zjednodušit na dvě aktivity: musíme zboží někde skladovat a následně ho musíme někam dovézt (ať už na pobočku, do AlzaBoxu nebo do rukou zákazníka).

V oblasti dopravy se orientujeme na podporu udržitelnějších způsobů dopravy, a to včetně elektromobility. Sledujeme a aktivně reagujeme na vývoj v oblasti elektromobility, abychom v budoucnu mohli co nejvíce přispět k udržitelnému doručování. Co se týče energetické náročnosti budov, které pro podnikání užíváme, diskutujeme s vlastníky pronajatých budov a prostor nad využíváním alternativních a udržitelných zdrojů energie. Soustředíme se a plánujeme vyšší využití tepelných čerpadel a solárních panelů.

V Alza.cz jsme ve snaze tento stav změnit spustili několik projektů:

- **Výběrové řízení na pozici hlavního energetika Alza.cz** – dosavadní absence koncepčního řízení v energetických otázkách se s rokem 2023 mění. V průběhu roku 2022 probíhalo výběrové řízení na hlavního energetika, jehož úkolem bude sestavit jednotnou politiku společnosti Alza.cz, koordinovat projekty vedoucí k nižší energetické náročnosti a koordinovat Alzu při jednáních s vlastníky pronajatých nemovitostí. V posilování využití elektrické energie z obnovitelných zdrojů vidíme zejména u skladů velký prostor pro další rozvoj.
- **Snížení cílových teplot v kancelářích, skladech i pobočkách** – dílčí projekt, který Alza.cz prováděla v reakci na doporučení Evropské unie, standardů v západní Evropě a také ke snížení energetické náročnosti.
- **Instalace úsporného osvětlení** – dlouhodobý projekt probíhající již několik let, kdy průběžně nahrazujeme dosavadní zdroje osvětlení kombinací úsporných žárovek a světlovodů, které přivádí do interiérů více přirozeného světla.

Odpadové hospodářství

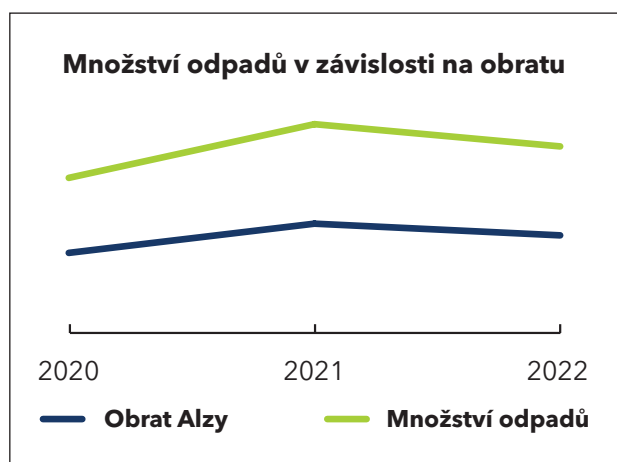
Všechny společnosti ve skupině Alza mají nastavenou komplexní politiku odpadového hospodářství. V každé totiž funguje specializované oddělení, které dohlíží nad dodržováním platných právních předpisů (např. vede evidenci odpadů) a nastavuje interní pravidla pro nakládání s odpady.

Pravidla jsou nastavena takovým způsobem, aby zajišťovala maximální efektivitu na každém stupni hierarchie odpadového hospodářství.

1. **Prevence vzniku odpadů** – dbáme na to, abychom odpad produkovali jen v nezbytně nutných případech a používali recyklovatelné materiály.

S tím, jak dynamicky Alza roste, se pochopitelně mění i množství vyprodukovaných odpadů. V průběhu roku 2021 jsme spustili projekt nebalení jednopoložkových zásilek, v roce 2022 jsme „nebalení“ rozšířili i na všechny nízkopoložkové zásilky, u nichž je obal nadbytečný. I díky tomu zaznamenáváme pokles množství obalů v poměru k růstu Alzy (vyjádřeno obratem).

Vedle toho dbáme i na složení našich odpadů, kdy se snažíme používat recyklovatelné materiály, které v současné době tvoří cca 62 % z celkového množství odpadů (více v bodě 3 o recyklaci).



2. **Reutilizace** – Podnikání Alzy se v převážné míře soustředí na prodej zboží koncovým zákazníkům. Snažíme se využívat veškeré příležitosti k opětovnému používání zařízení či materiálů, které jakožto subjekt na samém konci distribučního řetězce máme. Stejně jako v roce 2021, kdy jsme část nevyžívaných počítačů darovali školákům z nízkopříjmových rodin k distančnímu vzdělávání, i za loňský rok lze zmínit projekt, kdy zařízení určené k vyřazení našlo nový účel. Jedná se o dopravník balíků, který se stal zbytným v logistickém centru Chrástany. Kolegové z Alza.cz tento dopravník rozebrali a rekonfigurovali tak, aby nadále mohl sloužit i na jiných místech. Tím jsme dosáhli možnosti jej používat i v budoucnu, a to bez vazby na konkrétní sklad.
3. **Recyklace** – zaměřujeme hned na dvě roviny této dílčí problematiky odpadového hospodářství – třídění odpadu a zpětný odběr elektrozařízení.

Třídění odpadu

Na jedné straně nastavujeme interní pravidla tak, abychom maximalizovali podíl recyklovatelných odpadů, které produkujeme. Pro každý typ provozu (prodejna, sklad, kanceláře) navíc existují pravidla, jak zacházet s kterým typem odpadního materiálu.

Odpad třídíme na papír, plast, sklo, plech, elektroodpad, baterie a akumulátory, zářivky a směs.

Zpětný odběr elektrozařízení

Vedle třídění odpadu věnujeme zvláštní pozornost zpětnému odběru elektrozařízení a baterií (tzv. výrobky s omezenou životností). Vytvořili jsme systém pro efektivní zpětný odběr těchto výrobků od našich zákazníků. Snažili jsme se o co nejširší informovanost o této povinnosti a o vysvětlení, proč je důležité ji plnit.

Systém zpětného odběru byl úspěšně implementován a díky naší spolupráci s autorizovanými sběrnými místy jsme zajistili odpovídající recyklaci všech odevzdaných elektrozařízení, baterií, akumulátorů a fotovoltaických panelů.

Spotřebitel má v systému nakládání s elektrospotřebiči a bateriemi zcela zásadní roli. On je tím, kdo se rozhoduje, co udělá se starým spotřebičem/baterií. Stará a nepotřebná elektrozařízení a baterie nepatří do netříděného komunálního odpadu, naopak mají být odevzdány do sběrných míst, tzv. míst zpětného odběru, ze kterých putují k opětovnému použití nebo samotné recyklaci.

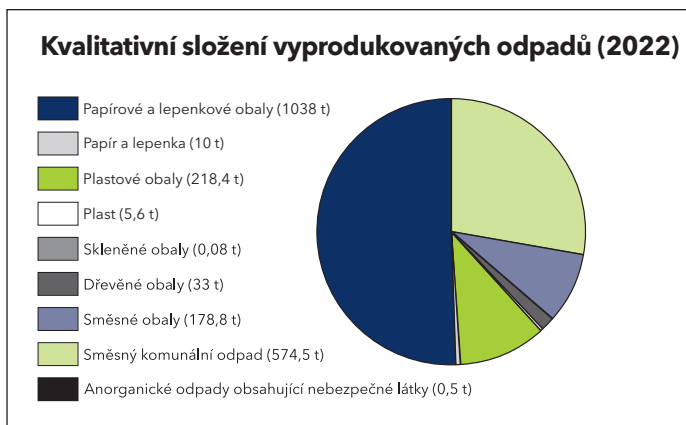
Objednat svoz starého spotřebiče určeného ke zpětnému odběru je možné i přes kontaktní formulář na některém z alzáckých webů.

Při nákupu nového zboží je také možné elektrospotřebiče stejného typu bezplatně odevzdat na kterékoli z našich prodejen (tj. kus za kus), a to kdykoli během provozní doby. Jedná-li se o spotřebič, u něhož žádný z vnějších rozměrů nepřesahuje 25 cm, je možné jej odevzdat (tj. bez povinnosti opětovného nákupu) rovněž na kterékoli z našich prodejen.

Dále také provádíme zpětný odběr baterií a akumulátorů od našich zákazníků. Nejprůběžnějším způsobem nakládání s odpadními bateriemi z hlediska ochrany životního prostředí a zdraví člověka je recyklace. Aby mohla být odpadní baterie zrecyklována, je třeba ji odevzdat na tzv. místě zpětného odběru či místě odděleného sběru. Baterie a akumulátory mohou zákazníci Alza.cz bezplatně odevzdat na kterékoli z našich prodejen, a to kdykoli během provozní doby.

Na každé baterii nebo akumulátoru by zákazník měl najít označení v podobě přeškrtnuté popelnice, které připomíná, že baterie nepatří do směsného odpadu, ale že musí být odevzdána na místa k tomu určená.

Pokud je navíc vyznačen pod symbolem přeškrtnuté popelnice symbol Pb, Cd nebo Hg, znamená to, že tyto baterie obsahují zvlášť nebezpečné prvky – olovo, kadmium nebo rtuť.



II. Alza a zaměstnanci

Naše aspirace stát se nejatraktivnějším zaměstnavatelem, který vytváří prostor pro osobní růst a profesní naplnění každého ze svých zaměstnanců, je pro nás prioritou. K naplnění tohoto cíle bylo nezbytné nastavit jasnou koncepci, jak k našim zaměstnancům přistupovat.

Tato problematika je natolik zásadní, že si zaslouží řešit komplexně, a to díky profesionálům v oblasti personální. Proto v české, slovenské a maďarské Alze existují specializovaná oddělení (v Rakousku vzhledem k počtu zaměstnanců řeší tuto problematiku konkrétní osoba).

Při popisu těchto oddělení si však nevystačíme s klasickým označením „Human Resources“, které se pro toto oddělení ostatně vžilo i v Alze. Pro jejich přístup je mnohem přiléhavějším pojmenováním „People Experience Departments“. „People“ zní mnohem osobněji než „Human“. „Experience“ pak mnohem lépe akcentuje zamýšlený dopad činnosti těchto oddělení, tj. aby pro obě strany (zástupce HR oddělení i zaměstnance) byla vzájemná spolupráce pozitivním a obohacujícím zážitkem. Přístup byznysově orientovaných oddělení k zákazníkům Alzy (viz sekce Posedlost zákazníkem v naší vizi) je ekvivalentní k přístupu HR oddělení k ostatním zaměstnancům Alzy.

Vedle základního přístupu stavíme naše vztahy se zaměstnanci na dvou základních pilířích – důvěře a transparentnosti

- **Důvěra** je základním stavebním kamenem společnosti. V Alze neexistují miliony pravidel, která by zakazovala to či ono. Těch pár, která platí, jsou pro fungování Alzy opravdu důležitá, a proto je na jejich dodržování kladen důraz.
- **Transparentnost** – zakládáme si na vzájemné transparentní komunikaci. Na jednu stranu každý ví, jaké kvality po našich zaměstnancích požadujeme a jaká pravidla považujeme za esenciální, na druhou stranu má zaměstnanec možnost široké zpětné vazby a jistotu, že ji vždy vyslechneme.

Etické kodexy

Každá společnost ze skupiny Alza, která má zaměstnance, přijala svůj etický kodex.

Jedná se o soubor základních pravidel, na kterých Alza trvá. V ostatních aspektech mají naši zaměstnanci zcela volnou ruku.

Tato základní pravidla se věnují tématům jako:

- Zásady vztahů společnosti a orgánů veřejné moci
- Ochrana života a zdraví
- Ochrana informací a osobních údajů
- Prevence korupčního jednání a jiné zásady ekonomických vztahů
- Kybernetická bezpečnost
- Péče o životní prostředí

Zaměstnanecký portál

Nejúčinnější nástroj transparentnosti!

Cílem zaměstnaneckého portálu je poskytnout zaměstnanci snadný přístup k informacím, které by jej mohly zajímat.

Co v zaměstnaneckém portále lze najít?

- Daně na jednom místě
- Výplatní pásky
- Všechna osobní data (adresa, kontakty, pojišťovna, děti, aj.)
- Množství dovolené
- Evidenční list důchodového pojištění

U našich lidí hledáme a podporujeme:

Posedlost zákazníkem – práce každého kolegy má větší či menší dopad na naše zákazníky, a proto je potřeba, aby se každý z nás dokázal vcítit do jejich situace a svou každodenní práci přispíval k naplňování jejich stále rostoucích očekávání.

Osobní růst (profesionalizace) – pohybujeme se ve vysoce dynamickém prostředí, kdy zákaznická očekávání stále rostou, konkurence nespí a celý obor se vyvíjí raketovým tempem. V Alze jsou úspěšní ti, kteří se dokážou průběžně vzdělávat a nové znalosti a dovednosti aplikovat k vytvoření lepší zákaznické zkušenosti a zlepšení vlastního výkonu nebo svého týmu.

Tvořivost, inovace a zjednodušování jsou základními prvky pro naplnění klíčového pilíře naší vize „inovujeme pro růst, rosteme pro přežití“. Nebojíme se neúspěšných inovací – dávají nám nové poznatky a zkušenosti pro vytvoření těch veleúspěšných.

Výkon je klíčem našeho úspěchu. Pouze hotové má dopad na zákazníky a pouze hotové nás živí. Hranice mezi úspěchem a neúspěchem je velmi tenká, a proto v sobě máme zaměření na výkon, abychom ve vysoce konkurenčním prostředí dokázali uspět a přežít.

Logika (racionalita) – ve své práci jsme vysoce racionální a logičtí. Děláme věci, kterým rozumíme, rozhodujeme se na základě čísel, nikoliv pocitů. Selské uvažování je nám vlastní.

Svoboda a odpovědnost – jsme společnost, která dává svým lidem maximum svobody ruku v ruce s odpovědností za jejich výsledky.

Odměňovací politika

V Alze si zakládáme na transparentním a rovnocenném přístupu odměňování vůči našim zaměstnancům. Podporujeme iniciativu pracovníků a odměňujeme je za účast na celofiremních projektech. Také oceňujeme zaměstnance, kteří se přičinili o další rozvoj společnosti nad rámec svých pracovních povinností. Pro provozní pozice máme transparentní odměňovací systém, který ovlivňují svým výkonem. V Alze si vážíme loajality našich zaměstnanců, a proto je jako poděkování za jejich práci odměňujeme hmotným darem nebo finanční částkou určenou podle odpracovaných let.

Benefity

V Alze se snažíme zaujmout své zaměstnance nejen inspirativní pracovní kulturou, ale i širokou a pestrou nabídkou benefitů. Neděláme rozdíly mezi zaměstnanci v pracovním poměru na dobu určitou a dobu neu-

rčitou nebo zkrácenými úvazky, všichni zaměstnanci mají nárok na poskytované benefity.

Naším zaměstnancům poskytujeme slevy na zboží dostupné na našich webových stránkách. Je pro nás důležité nejen fyzické zdraví, které podporujeme dotováním Multisport karty, fitness v prostorách kanceláří firmy nebo poradnou uLékaře.cz, ale za důležité považujeme také psychické zdraví. Zaměstnanci mohou využít anonymně psychologickou poradnu zprostředkovanou třetí stranou nebo služeb interního ombudsmana. Samozřejmostí jsou stravenky, na které Alza přispívá. V kancelářích máme i samoobslužné prostory, kde si zaměstnanci mohou koupit občerstvení v jakoukoliv hodinu (tzv. AlzaCare) a v moderně vybavených prostorech si také mohou dopřát denně čerstvou kávu. Měsíčně Alza dává příspěvek zaměstnancům na volný čas prostřednictvím programu Benefit Plus.

Mezi další benefity, které zaměstnanci oceňují, patří například právní poradna nebo možnost vzít si svého mazlíčka do kanceláře. Pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky pořádáme různé firemní akce.

V Alze nabízíme zúžený benefitní program i pro pracovníky zaměstnané na dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr. Rovný přístup máme i v oblastech, které neurčuje zákon – nad rámec legislativy poskytujeme stejné volno párům v registrovaném partnerství jako párům v manželství.

SEZNAM BENEFITŮ

Zdraví

- Psychologická poradna
- Sleva na fyzioterapii
- Sleva na rehabilitaci
- AlzaFit s Martinou

Životní etapy

- Podpora registrovaných partnerství
- Narození dítěte
- Právní poradna
- Alza Anniversary

Volný čas

- Whatever days
- Benefit Plus
- Karta Multisport
- Fitness v prostorách kanceláří
- Vstupenky do ZOO
- Gril
- Kamera k zapůjčení

Občerstvení

- Stravenky
- AlzaCafé
- AlzaCare

Finance

- Partnerský program Alza.cz
- Zaměstnanecké nákupy
- Penzijní připojištění
- Mzda v BTC
- Benefit Alza Kredit
- O2 benefit
- Odkup hmotného majetku
- Podpora cestování
- Program Wanted

Pracovní prostředí

- Family office
- Pet friendly kanceláře

Dostupnost benefitů se liší v závislosti na zemi, v níž působíme, druhu pracovní náplně či konkrétního pracoviště.

VÝBĚR NĚKTERÝCH BENEFITŮ

Podpora registrovaných partnerství

Rozhodli jsme se odstranit a narovnat to, na co legislativa stále nepamatuje.

V Alze našim zaměstnancům poskytujeme placené volno:

- na uzavření registrovaného partnerství, ale i k účasti na uzavření registrovaného partnerství jejich dítěte
- při doprovodu registrovaného partnera k lékaři
- pro účast na pohřbu registrovaného partnera, nebo jeho rodičů

Narození dítěte

Naším zaměstnancům pomáháme zařídit vše potřebné ohledně zaměstnání, zorientovat se ve všech důležitých formulářích či dokumentech souvisejících s narozením dítěte.

Maminky se mohou těšit na:

- milou pozornost od svého nadřízeného

- vysvětlení všeho, co potřebují vědět ohledně mateřské a rodičovské dovolené
- přehled všech důležitých formulářů, které mohou potřebovat
- příspěvek 1500 Kč v bodech na další z benefitů – kartu Benefit Plus

Karta Benefit Plus

Benefit Plus je karta, na kterou pravidelně za každý odpracovaný měsíc po zkušební době připsáme v bodech částku 500 Kč, které mohou zaměstnanci využít v rámci programu Benefit Plus. Body může zaměstnanec uplatnit na cestování, relaxaci nebo různé druhy zboží. Lze je převést i na Penzijní připojištění.

Právní poradna

Díky spolupráci s advokátní kanceláří umožňujeme našim zaměstnancům bezplatné právní poradenství. Zaměstnanci Alza.cz a Alza.sk se mohou z pohodlí svého domova nebo kanceláře diskrétně zeptat odborníka na právní problém, který jej či jeho blízké trápí. Garantujeme odpověď do sedmi dní.

Soukromí zaměstnanců je naprosto v bezpečí. Advokáti dle etického kodexu nesmějí sdělovat žádné informace o projednávaném případě.

Alza Anniversary

V Alze si vážíme všech zaměstnanců. Nedocenitelné jsou pro nás dlouhodobé spolupráce. Proto dlouhodobí zaměstnanci jako poděkování za každodenní úsilí a práci obdrží při výročí vzájemné spolupráce hodnotný dar.

Zaměstnanec, jenž v odpracoval 5, 10, 15, nebo 20 let, se může těšit z daru v hodnotě:

- 5 000 Kč, 200 €, nebo 80 000 HUF za 5 let vzájemné spolupráce
- 10 000 Kč, 400 €, nebo 160 000 HUF za 10 let vzájemné spolupráce
- 15 000 Kč, 600 €, nebo 240 000 HUF za 15 let vzájemné spolupráce
- 20 000 Kč, 800 €, nebo 320 000 HUF za 20 let vzájemné spolupráce.

Work-life balance

V Alze dbáme na kvalitní work-life balance našich zaměstnanců. Pro pozice, u kterých je to možné, umožňujeme flexibilní pracovní dobu. To umožňuje lépe vyvažovat pracovní povinnosti s osobními zájmy. Nad rámec dovolené poskytujeme zaměstnancům tzv. Whatever Days – dny volna, které mohou zaměstnanci čerpat z jakéhokoliv důvodu.

Diverzita a protidiskriminační opatření

Téma diskriminace je pro nás velice důležité. Klademe důraz na to, abychom v Alze měli příjemné pracovní prostředí, a proto netolerujeme žádné známky diskriminace, šikany či sexuálního obtěžování. V rámci tohoto tématu spolupracujeme s neziskovou organizací, která nám pomáhá s nastavením zdravého pracovního prostředí a s prevencí a eliminací těchto jevů. Firemní hodnoty, principy a pravidla jednání jsou zakotveny vždy v etickém kodexu, který je dostupný všem pracovníkům.

Alza si zakládá na inkluzi a diverzitě a respektuje pestré zázemí svých zaměstnanců. Naše kolektivy jsou rozmanité jak z pohledu věku, národnosti, tak i pohlaví. Na našich pracovištích dáváme příležitost zdravotně znevýhodněným osobám, pro které máme přizpůsobená pracoviště a dbáme na proškolení všech, abychom předcházeli jakýmkoliv incidentům. Naši početné skupině cizinců nabízíme možnost výuky jazyků a podporu pro snazší integraci do každodenního života mimo jejich rodnou zemi. Oceňujeme zkušenosti pracovníků každého věku a absolventům škol zkušenosti rádi předáme.

Whistleblowing

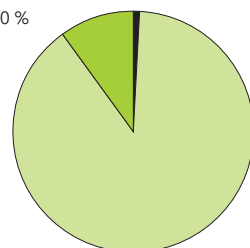
Základním vnitřním dokumentem upravujícím pravidla pro naše zaměstnance jsou etické kodexy. Ty obsahují i pravidla pro kontrolu dodržování jednotlivých pravidel, mezi nimi i možnost oznamovat podezření na jejich porušování.

Oznámení, která oznamovatel považuje za podnět, jsou podávána některým z následujících způsobů:

- osobní oznámení u zaměstnance odpovědného za oblast vnitřní kontroly (dříve oddělení interního auditu, dnes oddělení Compliance)

Zvolené prostředky oznámení podnětu

- E-mail na fairplay@alza 10 %
- Osobní oznámení 89 %
- Fairplay schránka 1 %



- e-mail uvedený na webových stránkách společnosti fairplay@alza
- fyzické schránky umístěné na pracovištích

V průběhu roku 2022 jsme řešili cca 100 podnětů napříč jednotlivými společnostmi. Nejčastěji se jednalo o podněty na neoprávněné jednání nadřízeného nebo kolegy či neoprávněné jednání třetí strany (zákazníka či obchodního partnera).

Všechny uvedené situace byly pečlivě analyzovány a nezjistily se žádné systémové chyby. V reakci na jednotlivé situace jsme zaváděli preventivní kroky, abychom zajistili, že se podobné případy nebudou opakovat.



Zvyšování kvalifikace

Osobní růst zaměstnanců je jednou z klíčových oblastí, kterou od našich zaměstnanců vyžadujeme a také je v ní podporujeme. Máme otevřeno více než 150 interních kurzů napříč všemi oblastmi. Stále přicházíme s novými postupy i špičkovými technologiemi. Naši zaměstnanci mohou využít školení jako:

- UX (User experience)
- Osobní efektivita
- Online marketingová akademie

Dále máme partnerství s jazykovou školou, prostřednictvím které se naši zaměstnanci mohou zlepšovat v jazycích, které potřebují pro výkon své práce, jako je angličtina, němčina, ale například i čínština nebo čeština pro cizince. Zaměstnanec může jít na jakékoliv školení, které nemusí souviset s jeho pracovní náplní - rozvoj je pro nás důležitý a chceme každému dopřát možnost růstu, a to včetně možnosti přesunu na jinou pracovní pozici nejen v rámci interních výběrových řízení.

Oblasti určujeme zejména podle náplně práce zaměstnanců, jejich aktuálních schopností a kompetencí. Identifikujeme jednotlivé potřeby každého zaměstnance, reagujeme na ně a poskytujeme vhodnou podporu a školení tak, aby každý mohl dosáhnout svého maximálního potenciálu. Na identifikaci vzdělávacích potřeb se podílí jak manažeři, tak samotní zaměstnanci. Na pravidelných schůzkách manažer spolu s podřízeným probírá oblasti zájmu, ve kterých by se zaměstnanec rád rozvíjel, oblasti, které by mu doporučil manažer a co je vhodné pro jeho pracovní pozici i rozvoj do budoucna. Dále využíváme nástroje jako SWOT analýzu, 360° zpětnou vazbu nebo také psychodiagnostiku. Pro růst našich zaměstnanců nabízíme možnost interního coachingu.

Primárně využíváme pro školení schopnosti a znalosti našich zkušených zaměstnanců. Externí školitele vyhledáváme pro expertní znalost oblastí a pro pohled, který nám může pomoci danou problematiku vidět z jiného úhlu. Využíváme platformu Seduo Google certifikace a další možnosti online kurzů, které umožňují větší časovou flexibilitu.

Pro nově nastupující kolegy máme program Alza Basics zahrnující školení, která pomohou nováčkovi zorientoval se v Alze a rychleji se zapracovat na pozici. V Alze vnímáme firemní kulturu jako jeden z nejdůležitějších aspektů, proto je pro nás program BUDDY, kdy zkušenější kolegové zaškolují nováčky, důležitým nástrojem pro krátkodobý onboarding a trvalou inkluzi. Díky programu rozvíjíme i zkušenější kolegy v mentorských schopnostech. Pro rozvoj manažerských schopností máme dílčí školení jednotlivých kompetencí. Pravidelně organizujeme talent programy, které pomáhají zaměstnancům v interním rozvoji a v jejich kariérním posunu. Zaměstnanci si mohou vybrat ze široké nabídky interních a externích školení. Měsíčně školení absolvuje více než polovina našich zaměstnanců a v průměru stráví měsíčně 2,9 hodiny rozvojem.

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Systém řízení na úseku BOZP je rozdělen mezi interní techniky, externího poskytovatele a vedoucí zaměstnance.

Interní technik zastřešuje oblast BOZP v rámci každého zaměstnavatele. Jeho hlavní činností je koordinace ostatních osob, které se na této oblasti podílí, a to zejména Externí poskytovatele a Vedoucí zaměstnance.

Externí poskytovatelé jsou specializované firmy, které pro jednotlivé společnosti ze skupiny zajišťují metodické řízení BOZP.

Vedoucí zaměstnanci jsou na úseku BOZP odpovědní za zajišťování plnění jednotlivých úkolů této oblasti, a to:

- Prevence rizik,
- kategorizaci prací dle zákona o ochraně veřejného zdraví v platném znění,
- kontrolu pracovišť na základě interních a externích auditů,
- provádění školení zaměstnanců (zákonných i odborných),
- provádění zkoušek na zjištění vlivu alkoholu a jiných návykových látek,

- řešení mimořádných událostí,
- řešení pracovních úrazů a jejich prevence, řešení „skoronehod“.

Nastavenou politiku na úseku BOZP hodnotíme jako kvalitní, o čemž vypovídá jak relativně nízké číslo pracovních úrazů, tak jejich převážně nízká intenzita. V roce 2022 se přihodilo celkem 73 pracovních úrazů, z čehož 24 mělo za následek pracovní neschopnost. Žádný z těchto pracovních úrazů neměl za následek úmrtí či hospitalizaci trvající déle než 5 dní.

Četnost úrazů vyhodnocujeme tzv. LTIF identifikátorem. Ten spočívá v poměru počtu pracovních úrazů, které vedly k pracovní neschopnosti, k celkovému počtu odpracovaných hodin v rámci celé skupiny. Skóre 4,29 znamená splnění cíle, který jsme si vytyčili, tedy mít dlouhodobě skóre lepší než 5.

Vyhodnocením příčin pracovních úrazů jsme dospěli k závěru, že není třeba politiku nijak měnit, neboť drtivá většina pracovních úrazů byla důsledkem nepozornosti zaměstnance.

Ochrana soukromí zaměstnanců

Alza zpracovává osobní údaje svých zaměstnanců především v rolích správců, a to z titulu plnění pracovních smluv, plnění zákonných povinností (např. odvodových povinností) a z titulu oprávněného zájmu, zejména na ochraně majetku Alzy, ale i zaměstnanců samotných.

Množství zpracovávaných dat minimalizujeme na nezbytný rozsah přizpůsobený konkrétní pracovní pozici daného zaměstnance. Kamerové systémy nastavujeme vždy tak, aby neporušovaly soukromí zaměstnanců.

Uvnitř Alzy minimalizujeme rozsah zpracování dat politikou práv a rolí v interních systémech. Dbáme na to, aby k osobním údajům neměl přístup ten zástupce Alzy, který k tomu nemá příslušný mandát. Nejrizikovější role (tj. ty, kterým je svěřen široký přístup k osobním údajům) podléhají systému kontrol od oddělení vnitřního auditu, nově oddělení Compliance.

Za rok 2022 jsme nezaznamenali žádný případ porušení pravidel pro zpracování osobních údajů. V rámci systému Whistleblowingu nenevidujeme žádný podnět na neoprávněný zásah do soukromí.

III. Alza a zákazníci

„Posedlost zákazníkem“ představuje ústřední bod naší cesty k objednavce myšlenkou a doručení teleportem. A nejedná se o prázdná slova. Na pozadí náročného roku 2022 jsme se zaměřili na to nejpodstatnější: na zákazníka.

Spokojený a loajální zákazník je pro nás tím nejdůležitějším. Není tudíž naším cílem pouze za každou cenu zákazníkům něco prodat, ale namísto toho chceme nabízet „řešení“, a tím umocnit jeho zážitek z nakupování.

Jednotlivým dílčím projektům, které jsme v roce 2022 uvedli v život, dominuje snaha co nejvíce se přiblížit zákazníkovi tak, abychom mohli dosáhnout našeho ultimátního cíle – objednání myšlenkou, doručení teleportem.

Přibližování se zákazníkovi mobilní aplikací

Zákazníkovi se přibližujeme různými způsoby. Detekovat objednávku myšlenkou prozatím neumíme, snažíme se však, aby zákazník neměl do Alzy o moc dál. Již několik let provozujeme mobilní aplikaci pro iOS i Android, díky níž jsme neustále v kapse našich zákazníků. A podíl těch, kteří využívají mobilní aplikaci, se každým rokem zvyšuje. V roce 2022 byla v průměru každá pátá objednávka provedena z mobilní aplikace. Jednou z hlavních výhod integrace je pohodlí. Zákazníci mohou několika klepnutími na svém chytrém telefonu snadno zahájit proces nákupu, reklamace i vrácení, aniž by museli navštívit webové stránky Alzy nebo volat na zákaznické centrum.

Abychom našim zákazníkům ještě více usnadnili proces reklamace zboží, integrovali jsme do aplikace v roce 2022 reklamačního průvodce pro každého. Poskytuje jasné pokyny a výzvy, které zákazník provedou celým procesem reklamace krok za krokem. Zákazník si ze seznamu zakoupeného zboží může vybrat to, které chce reklamovat a popsat problém a to bez nutnosti dohledávat fakturu nebo číslo objednávky. Průvodce pak navrhne zákazníkovi, jak může co nejpohodlněji dle jeho možností do Alzy zboží doručit.

Rozšířená realita

„Vejde se mi tam televize?“ nebo „Hodí se mi barva lednice k mé kuchyňské lince?“ Takové a podobné otázky napadnou každého, kdo vybírá něco do interiéru a bojí se představy, že by produkt musel vracet. Díky nové funkci v naší mobilní aplikaci si zákazník může vybrané výrobky prohlédnout přímo u sebe doma, a to ještě předtím, než je vybalí. Funkce 3D zobrazení produktů je dostupná prostřednictvím mobilní aplikace.

Poctivé recenze a poctivé slevy

Recenze – osobní zkušenost je nenahraditelná. Jsme vděční za každého zákazníka, který se rozhodne podělit se o své poznatky z používání produktu nebo služby zakoupené u nás. Z těchto důvodů jsme dali dohromady kritéria, která musí každá uživatelská recenze splňovat. Pokud tomu tak nebude, dojde při schvalovacím procesu k jejímu smazání. Cílem není cenzura nebo snaha o zatajování negativ. Ba naopak. Cílem je zajistit, abychom na našem webu nepublikovali falešná hodnocení, která by naše zákazníky mohla uvést v omyl.

Slevy – Alza důsledně dbá na poctivost svých slev. Každá sleva vždy skutečně odpovídá procentuální míře zlevnění konkrétního zboží oproti nejnižší ceně za posledních 30 dní. Naši dlouhodobou práci nedávno ocenila i nezávislá organizace Hlídač Shopů, která monitoruje výpočet slev ve slevových akcích. „Alza.cz již uvádí reálné slevy podle transparentního výpočtu – jejich deklarované slevy se v naprosté většině případů shodují s námi vypočítanými reálnými slevami,“ potvrzuje Jakub Balada, spoluzakladatel Apify, která stojí za Hlídačem Shopů.

Reklamace a vracení přes AlzaBox

Dalším ze způsobů, jak pozitivně ovlivňujeme naše zákazníky, je možnost reklamace a vracení zboží přes AlzaBox. Jedná se o jedinečnou inovativní službu spuštěnou v roce 2022, která umožňuje zákazníkům snadno, pohodlně a bezplatně uplatnit svá práva výrobky vrátet či reklamovat, aniž by museli cestovat na kamennou pobočku či zboží odesílat za využití přepravních společností. Služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, což znamená, že zákazníci mohou reklamaci uplatnit kdykoli, ve dne i v noci.

Projekt Reklamace a vracení přes AlzaBox je inovativní a užitečný způsob, jak společnost Alza.cz pečuje o své zákazníky a nabízí jim lepší služby a zkušenosti. Spotřebitel se o službě dozví v sekci Moje Alza při založení případu, ale také na stránce „Jak reklamovat“.

Službu v roce 2022 v České republice použilo více než 40 000 zákazníků a jedná se o druhý nejčastější způsob vracení a reklamace zboží. Dopad této služby na spotřebitele se dá shrnout v těchto bodech:

VÝHODY VRACENÍ A REKLAMOVÁNÍ PŘES ALZABOX

Ušetří čas a peníze

Služba je bezplatná pro všechny naše zákazníky. Nemusí tedy cestovat na pobočky nebo platit za odeslání zboží přepravní společností. Zboží mohou odevzdat kdykoliv do kteréhokoliv z více než 2000 AlzaBoxů po celé střední Evropě. Stačí jen vyplnit online formulář na webu či v aplikaci a zboží zabalit do označené krabice.

Zjednoduší proces reklamace

Zákazníci nemusí podstupovat nadbytečnou administrativu nebo hledat originální obaly. Stačí si jen založit případ na webu či v aplikaci, bezpečně zabalit a označit vygenerovaným číslem případu. Odevzdat případ do AlzaBoxu může zákazník kdykoliv, například cestou na autobus. Zákazníka o zaznamenání vloženého případu a jeho vyzvednutí dopravcem informujeme e-mailem či notifikacemi na portálu Moje Alza a v mobilní aplikaci.

Zvýší spokojenost

Zákazníci mají více možností, jak vrátit nebo reklamovat zboží. Nemusí se omezovat na otevírací hodiny poboček nebo pracovní dobu přepravních společností. Mohou zboží odevzdat podle svých potřeb a preferencí.

Připravované projekty

CX Mise – Naše CX týmy mají za svou jedinou agendu sledovat zkušenost zákazníků po nákupu na Alze. V průběhu roku 2022 jsme se vrátili jako Alza.cz i Alza.sk na srovnávač cen Heureka. Naším cílem je udělat vše pro to, abychom zlepšili naše hodnocení na této platformě a jí odpovídajících obdobách v jiných zemích. Máme velkou ambici získat zlatou pečeť za vynikající hodnocení našich zákazníků. To uděluje Heureka na základě vyplněných dotazníků, které chodí 6 dní po nákupu na Alza.cz i Alza.sk všem e-shopům, které dosáhnou 97 % pozitivních hodnocení.

Do půlnoci objednáš, ráno v AlzaBoxu máš! – Dokud nemůžeme naplno využívat teleport, chceme se alespoň co nejvíce přiblížit rychlosti doručení, jakou teleport umožňuje. Na rok 2023 připravujeme rozšíření služby Do půlnoci objednáš, ráno v AlzaBoxu máš, kterou chceme spustit pro co největší území, a to nejen v České republice, ale i v ostatních zemích.

IV. Alza a místní komunity

Corporate Social Responsibility (CSR) neboli Společenská odpovědnost firem je pojem, který zahrnuje společensky odpovědné aktivity firmy, angažovanost vůči veřejnosti, společnosti či komunitě, ve které působí, včetně realizace veřejně prospěšných projektů.

Obecně jde o aktivity jdoucí nejen nad rámec zákonných, ale i etických, komerčních a společenských očekávání. CSR lze pojmenovat jako závazek firem přijímat taková rozhodnutí a realizovat takové postupy, které jsou žádoucí z hlediska hodnot a cílů naší společnosti. Firma dobrovolně přebírá spoluodpovědnost za blaho a udržitelný rozvoj moderní společnosti a dále působí v rámci svého fungování odpovědně vůči prostředí i společnosti, ve které podniká.

V Alze podporujeme zejména aktivity, které lze s firmou propojit nejen smysluplně, ale rovněž byznysově - např. technologicky (elektromobilita, vzdělávání atd.). U neziskových organizací primárně pomáháme jakkoli znevýhodněným skupinám (handicapovaným, nemocným, dětem, dospělým i seniorům, bezdomovcům, atd.). Do aktivit se vždy snažíme zapojit i zaměstnance a vítáme jejich tipy na spolupráci.

Dále spolupracujeme s orgány sociálně právní ochrany dětí a mládeže, menšími neziskovými organizacemi s lokální působností a úzkou vazbou na místní komunitu, středními neziskovkami s lokální a celorepublikovou působností. Kvůli nezastupitelnosti kontinuální spolupráce preferujeme vztahy s neziskovkami, s nimiž jsme spolupracovali již v minulosti.

DLOUHODOBÍ PARTNEŘI

- ADRA
- Cesta domů
- Dejme dětem šanci
- Elpida
- Nadační fond pro život
- Nadační fond Veroniky Kašákové
- Post Bellum
- Zlatý banán
- Centrum Locika
- Člověk v tísni a festival Jeden svět
- EDA
- Nadační fond pro předčasně narozené děti a jejich rodiny
- Nadační fond Šatník
- Nadání a dovednosti a projekt Můj byt
- Zlatá rybka

Dlouhodobé projekty

Prodej charitativních předmětů – Spolupracujeme s nejdůvěryhodnějšími organizacemi, které připravily charitativní projekty a předměty např. na podporu dětí, osob s postižením, pomoc seniorům či rodičům samoživitelům. Zákazníci si tak mohou zakoupit charitativní předmět, aby měli památku na pomoc dobré věci, a 100 % výtěžku jde přímo dané neziskové organizaci.

Darování poškozených produktů – V objemu produktů, které má Alza na skladě, se stává, že se při manipulaci, převozech a skladování některé produkty poškodí a stanou se neprodejnými. V maximální možné míře se snažíme tyto produkty opravit, případně použít na náhradní díly. Levnější zboží, jako je například drogerie, Alza daruje charitativním organizacím.

Filmový festival Jeden svět – Již několik let jsme technickým a VR partnerem oblíbeného filmového festivalu. Spolupráce probíhá formou zápůjčky technického vybavení řádově v hodnotě milionů korun.

Jednorázové projekty v roce 2022

Pomoc Ukrajině

V reakci na ruskou invazi na Ukrajině jsme cítili jako svou povinnost pomoci občanům Ukrajiny, kteří se ze dne na den ocitli v tíživé situaci. Reagovali jsme téměř okamžitě a hned první týden díky spolupráci s Expediční klubovnou Brno odeslali vlakem 600 spacáků a 500 karimatek. Připravili jsme také ubytovací kapacity pro uprchlíky a společně s městskou částí Praha 7 zařizovali péči a výuku pro ukrajinské děti.

Vyčlenili jsme 24 milionů korun a průběžně poskytujeme věcné a finanční dary organizacím (Člověk v tísni, Český červený kříž, Post Bellum, ADRA), které koordinovaně adresují pomoc právě tam, kde je jí nejvíce potřeba.

Podpora podle volby zaměstnanců

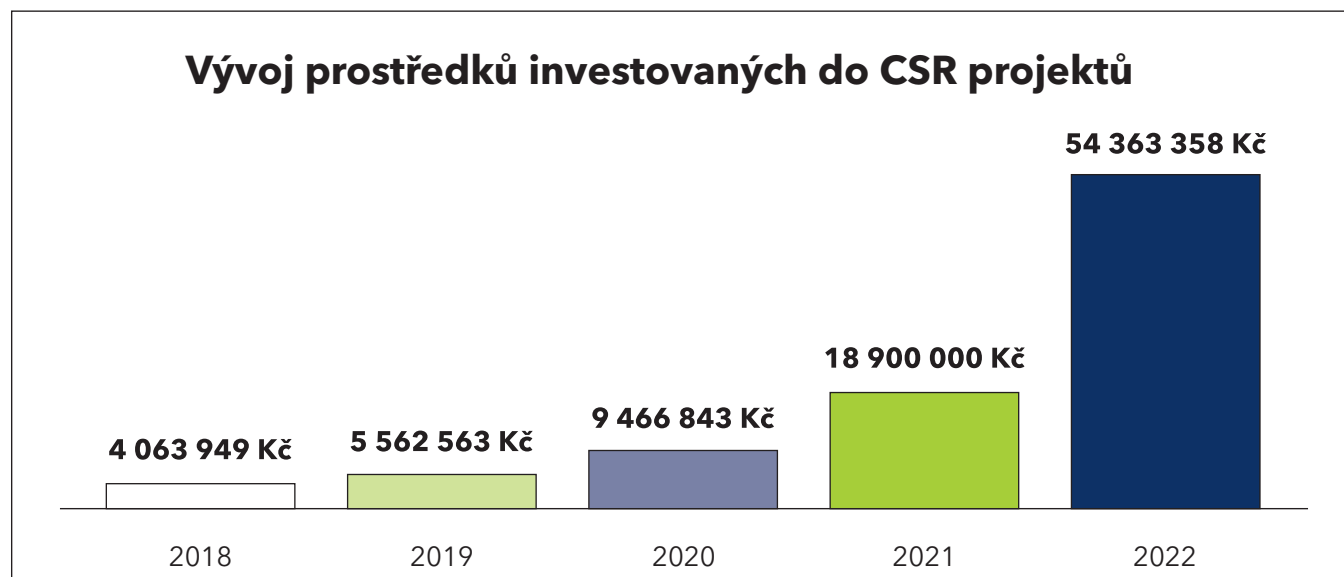
Stejně jako každý rok pomáháme i na místech, které svým hlasováním určují naši zaměstnanci. Před Vánoce jsme vyčlenili 2 miliony korun, jež bezmála 700 zaměstnanců v České republice, 120 na Slovensku a 30

v Maďarsku svým hlasováním rozdělilo mezi 10 vybraných organizací a nadačních fondů, s nimiž dlouhodobě spolupracujeme.

V Česku největší finanční částku přidělili Nadačnímu fondu pro předčasně narozené děti, který pomáhá vždy konkrétní rodině a jejím potřebám spojeným s předčasně narozeným miminkem. Na druhém místě pak skončila ZOO Praha, do níž poputují peníze formou adopce konkrétních zvířat. Třetí nejúspěšnější organizací pak byla Naděje pro děti úplňku, sdružení rodičů dětí s poruchou autistického spektra, které je aktivní také na Praze 7, tedy v místě sídla české Alzy.

Na Slovensku se peníze rozdělily mezi Občianske združenie pri detskom domove Piešťany (celkem 8 567 EUR), organizaci HUMANITÁR, n.o. (celkem 6 731 EUR) a organizaci Človek v ohrození, n.o. (celkem 2 295 EUR).

V Maďarsku získal nejvíce prostředků Bátor tábor (celkem 909 000 HUF), Reflex környezetvédő egyesület (Sdružení pro ochranu životního prostředí, celkem 414 000 HUF) a Ökumenikus segélyszervezet (Organizace ekumenické pomoci, celkem 303 000 HUF).



Další projekty

- Obratem jsme reagovali na ničivý požár v Českém Švýcarsku a hasičům poskytli potřebné vybavení a obstarali občerstvení.
- Nadále jsme působili jako technický partner interaktivních akcí Paměti národa. Podíleli jsme se tak na přibližování historie široké veřejnosti za využití moderních technologií. Celkem jsme organizaci Paměť národa podpořili částkou 1 milion korun.
- Podpořili jsme celorepublikový závod Urban Challenge – charitu určenou pro rodiny s dítětem s postižením i pro širokou veřejnost.
- Stali jsme se technickým partnerem Středoevropského jamboree (neboli Central European Jamboree, CEJ). Jedná se o velkou mezinárodní akci, která inspiruje mladé lidi a propojuje skauty nejen z Evropy, ale z celého světa. Toto setkání se v roce 2022 konalo právě v Praze, konkrétně na holešovickém výstavišti.
- Téměř 1 milionem korun jsme podpořili i další různorodé iniciativy, jako např. spolek Sanctul Castulus a jejich Pamětní Zvon #9801 nebo výstavbu nového kláštera řádu Karmelitek v Drastech.
- Maďarská Alza.hu darovala:
 - věcné dary v hodnotě 236 440 HUF orgánu ochrany dětí pro Győr-Moson-Sopron
 - peněžní prostředky v hodnotě 11 095 350 HUF na pomoc pro Ukrajinu, a to prostřednictvím různých charitativních organizací
- Alza.sk podpořila Slovenskou katolickou charitu, organizaci Koně Ľudom a organizaci U psej matere věcnými dary v celkové hodnotě 32 000 EUR. Vedle toho poskytla organizacím jako Slovenská katolícka charita, Človek v ohrození n.o., Depaul Slovensko n.o., Sme spolu o.z. či MAGNA o.z. věcné dary v celkové hodnotě téměř 19 000 EUR jako pomoc pro Ukrajinu.

Váš dobrý soused

Iniciativa Váš dobrý soused je projevem naší odpovědnosti vůči komunitám v místech, kde napřímo působíme. V roce 2022 jsme tak navázali na podporu zájmových skupin, neziskových organizací nebo přímo orgánů

místních samospráv v oblastech, které souvisejí s naší činností. Podpora nemá jednotnou podobu, spolupráce se vždy odvíjí od konkrétních požadavků potřebných. Organizace přitom aktivně vyhledáváme a nabízíme jim hmotnou podporu jejich akcí.

Nejčastěji se jedná o věcné dary do soutěží nebo tombol, případně společnost zpestřuje program akcí možností vyzkoušet si virtuální realitu nebo ovládání robotického psa, a to vždy s odborným výkladem proškoleného zaměstnance. Za rok 2022 jsme prostřednictvím Dobrého souseda podpořili projekty částkou ve výši 932 943 Kč.

- Každý měsíc jsme vydávali článek v časopisu Hobulet. Informovali jsme tak své sousedy na Praze 7 o tom, kde zrovna Alza pomáhá, případně na jakých akcích se můžou občané s Alzou potkat. V posledním prosincovém čísle našli občané Prahy 7 voucher na občerstvení v našem holešovickém showroomu.
- Podporujeme potřebné také ve spolupráci s OSPOD a dalšími odbory Městské části Praha 7.
- Finančně i věcnými dary jsme podpořili aktivity spolku Dolní Holešovice, Spolku rodičů při ZŠ TGM a Holešovického kempu. Konkrétně jsme se podíleli na Holešovickém plesu, Pochodu TGM, Dolnoholešovickém turnaji ve volejbale či Vánočním jarmarku.
- V rámci pokračování ve spolupráci s pražským Výstavištěm jsme vypomohli na několika akcích. Na Rodinný den Prahy 7 jsme věnovali věcné dary do Rodinného pasu a zároveň přistavili vlastní stánek s aktivitami pro děti. Dále jsme pomohli s vybavením multifunkčního prostoru Střídačka na Dni Hrdinů. V listopadu jsme pomohli s realizací přednášky o Nikolu Teslovi opět na Výstavišti.
- Navázali jsme na spolupráci s místními sportovními organizacemi: Sportovním klubem nevidomých, FK LOKO Vltavín a DDM Praha 7.
- Jsme také aktivním členem lokálních skupin na Facebooku – Holešovická parta a Letenská parta, ze kterých získáváme informace o akcích a projektech v těchto lokalitách a zvažujeme jejich podporu.

V. Organizační struktura a vnitřní řízení Alzy

Vlastnická a organizační struktura skupiny Alza

V čele skupiny Alza je společnost Alza.cz a.s., která drží 100 % obchodních podílů v jednotlivých společnostech, které skupinu tvoří. Vztahy mezi jednotlivými společnostmi ze skupiny odpovídají z hlediska právní úpravy obchodních korporací formě ovládání. Jednotlivé společnosti ze skupiny nepodléhají společnému řízení. To však nebrání vzájemnému sdílení know-how nebo společné vizi všech společností ze skupiny.

Společnost Alza.cz a.s. – vlastnická struktura odpovídá klasickému modelu akciové společnosti. Základní kapitál v hodnotě 2 miliony korun je rozdělen na 100 kmenových, neomezeně převoditelných akcií na jméno, z nichž každá má jmenovitou hodnotu 20 tisíc korun. Tyto akcie lze vydat jednou listinou ve formě hromadné listiny, která může nahradit všechny jednotlivé akcie držené jedním akcionářem.

Tím, že společnost Alza.cz vlastní jediný akcionář, odpadá celá řada komplikací, které se jindy se správou obchodních společností pojí. Společnost je imunní vůči neustálým změnám vlastnické struktury (nehrozí sell-out ani squeeze-out), nemusí se bát racionální apatie menšinových akcionářů, a tedy ani neusnášeníschopnosti valné hromady, což podporuje stabilitu podnikání. Z těchto důvodů není třeba žádných zvláštních opatření, která by zajišťovala stabilitu a udržitelnost podnikání nad rámec zákona.

Dceřiné společnosti – v každé zemi, ve které Alza napřímo působí, má svou obchodní společnost. Všechny z nich ze 100 % vlastní Alza.cz.

Cílem je, aby vrcholný management jednotlivých společností měl možnost se na 100 % věnovat řízení právě této společnosti. V průběhu roku 2022 došlo k dovršení změn v řízení těchto společností, kdy ve funkci jednatele Alza.de GmbH začala působit Hana Žáková.

Změny organizační struktury v Alza.cz a.s.

S tím, jak se rozrůstá celá skupina Alza i její jednotlivé společnosti, je zapotřebí uvažovat, zda je nastavená organizační struktura zárukou maximální efektivity řízení.

V průběhu roku 2022 přistoupila společnost Alza.cz k celkovému zploštění své organizační struktury tak, aby každý měl co nejbližší k vrcholnému vedení společnosti. Tato změna zasáhla všechny úrovně, včetně představenstva, které se z dosavadních tří členů rozšířilo na 6 pozic (momentálně jsou obsazené čtyřmi členy).

Vedle zplošťování organizační struktury využila Alza.cz k dalšímu zlepšení svého vnitřního fungování zefektivnění vnitřní kontroly. Z dosavadního týmu interního auditu a týmu bezpečnosti, které působily v rámci oddělení financí, se stalo svébytné oddělení Compliance.

Obměny se dočkala i dozorčí rada. V srpnu se novým předsedou stal Jan Moudřík, kterého v listopadu doplnila nová členka Katarína Lexová, jež na pozici člena voleného zaměstnanci vystřídala Petra Hoška.

VI. Privátní značky

Jednotlivé kroky, kterými naplňujeme naši vizi, jsou vždy závislé na konkrétních podmínkách a možnostech, které se nám v danou chvíli nabízí. Všem ostatním aspektům se vymykají naše privátní značky, neboť v jejich sféře disponujeme mnohem širšími možnostmi. Proto jim věnujeme celou tuto kapitolu.

Hlavním cílem je zajistit, aby naše privátní značky splňovaly nejvyšší normy kvality. A také aby se podílely na dosažení pozitivních výsledků ve prospěch životního prostředí, našich zaměstnanců, komunit, ve kterých působíme, a společnosti jako celku.

Při vývoji privátních značek pečlivě vybíráme dodavatele, kteří sdílejí naše hodnoty a jsou připraveni spolupracovat na dosažení našich společných cílů. Spolupracujeme s partnery, jež vykazují odpovědné chování v oblasti životního prostředí, dbají na sociální spravedlnost a transparentnost a podporují dobré řízení a etické obchodní praktiky. Při tom si pomáháme systémem certifikátů, které jsou pro nás dostatečnou zárukou splňování požadovaných hodnot.



NAŠE PRIVÁTNÍ ZNAČKY

Za poctivostí našich produktů si stojíme. Jejich kvalitu důsledně testujeme a sami je používáme doma i v našich kancelářích. Díky bezprostřední spolupráci s továrnami a přímé kontrole výrobního procesu od návrhu až po finální výrobek, můžeme zákazníkům garantovat kromě kvality i skvělé ceny. Ať už potřebujete elektronické příslušenství, domácí spotřebiče, kancelářský nábytek, sportovní a turistické vybavení, eko drogerii nebo techniku pro dílnu a zahradu, či si chcete třeba dopřát zdravé mlsání a kvalitní kávu, v nabídce našich privátních značek si snadno vyberete.

Záruka pro všechny

Stejná záruka jako pro spotřebitele u nás platí i pro podnikatele. U mnoha našich produktů je navíc už základní záruka prodloužena na 3 nebo 5 let.

Kvalita za skvělou cenu

Díky bezprostřední spolupráci s továrnami a přímé kontrole celého výrobního procesu můžeme zákazníkům garantovat kromě kvality i skvělé ceny.

Bezproblémové reklamace

Za kvalitu a rychlost reklamací ručíme. Vyřizujeme je totiž sami, a to obratem. Více než polovinu reklamací navíc řešíme okamžitou výměnou.

Nasloucháme zákazníkům

Výrobu produktů, manuály i webovou prezentaci ladíme podle zkušeností našich zákazníků. Každému podnětu a dotazu věnujeme individuální péči, abychom zákaznický zážitek vypilovali k dokonalosti.

Environmentální aspekty

Výběr dodavatelů

Jedním z klíčových faktorů při výběru továren a obchodních partnerů pro výrobu a vývoj našich vlastních značek je jejich certifikace podle normy ISO 14001 – Systém environmentálního managementu. Tato norma hodnotí schopnosti organizace vytvořit a udržovat postupy pro identifikaci environmentálních aspektů souvisejících s jejich činnostmi, službami a výrobky.

Pokud jde o výrobu našich vlastních produktů, spolupracujeme především s dodavateli, kteří jsou schopni zajistit použití balení a obalů získaných výhradně z odpovědných zdrojů. Zvláště důležité je, aby naši dodavatelé měli

certifikaci a byli členy organizace FSC (Forest Stewardship Council), která se zaměřuje na podporu odpovědného lesnictví. Tímto způsobem se snažíme zajistit, že materiály používané při výrobě našich produktů pocházejí z udržitelných zdrojů, které respektují životní prostředí.

Vlastní projekty a cíle

Pod značkou AlzaPower jsme se zavázali vyrábět produkty s výhradně papírovými obaly, které neobsahují žádné plasty, včetně povrchových úprav balení a čárových kódů na štítcích. Při výrobě privátních produktů se snažíme minimalizovat použití tisknutelných látek a barev. K tisku našich balení používáme pouze sójové inkousty s převahou přírodních složek namísto ropných produktů.

Pokud je nezbytné použít plastové části pro ochranu výrobků, vždy se snažíme zajistit, aby tyto části byly snadno oddělitelné a recyklovatelné v rámci systému sběru recyklovatelných surovin.

Naším závazkem je do roku 2030 úplně eliminovat použití jednorázových plastů ve výrobcích našich privátních značek. Tímto cílem se snažíme aktivně přispět k ochraně životního prostředí a snížení negativního dopadu našich produktů na planetu.

Sociální aspekty výběru dodavatelů

V rámci našich kvalifikačních kritérií a kontroly dodavatelského řetězce klade naše společnost velký důraz na striktní dodržování sociálně odpovědné politiky uvnitř firem našich dodavatelů. Při výběru a spolupráci s dodavateli klade také důraz na dodržování mezinárodně uznávaných norem a certifikací.

Vyžadujeme, aby všichni naši dodavatelé byli certifikováni minimálně v jednom z následujících systémů auditů a certifikačních norem. Dodržování těchto certifikačních norem pro nás reprezentuje závazek našich dodavatelů v oblasti sociální odpovědnosti a etického zacházení s jejich zaměstnanci, a to ve shodě s globálními normami.

- **SA 8000 (Social Responsibility)** – V rámci této normy posuzujeme dodavatele na základě jejich ohodnocení v následujících pilířích:
 1. Dětská práce – do práce nesmí být zapojováni mladí lidé (pod 15 resp. 14 let) nebo lidé do věku stanoveného legislativou státu
 2. Nucená práce – nesmí být používány žádné prostředky k donucování lidí k práci (např. zabavování dokladů)
 3. Zdraví a bezpečnost – bezpečnostní zásady snižující riziko vzniku úrazu a vybavení pracovišť prostředky pro rychlou pomoc
 4. Svoboda sdružování a kolektivního vyjednávání – právo zakládat odbory a společně vyjednávat se zaměstnavatelem
 5. Diskriminace – postupy znemožňující diskriminaci v odměňování, vzdělávání, benefitech nebo pracovní době v závislosti na rase, původu, pohlaví, sexuální orientaci, členství v odborech nebo politické orientaci. Zamezení sexuálnímu obtěžování na pracovišti
 6. Korektní disciplinární postupy – zákaz fyzických trestů, psychického, fyzického nebo slovního týrání
 7. Pracovní doba – maximální pracovní doba 48 h týdně, 1 den volna každých 7 dní a přesčasy v maximálním rozsahu 12 h za týden. Přesčasy jsou výjimečné a vždy odměňované zvýšenou sazbou
 8. Odměňování – mzda musí být minimálně na úrovni hranice stanovené legislativou nebo oborovými pravidly. Mzda nesmí být snižována z disciplinárních důvodů. Mzda a odměny musí být jasně stanoveny a pravidelně vypláceny, a to finanční hotovostí v souladu s legislativou země. Nesmí být uzavírány dohody a smlouvy, které by vedly k obcházení legislativních pravidel.
 9. Procesní zajištění plnění požadavků standardu – kromě výše uvedených pravidel standard obsahuje pravidla řízení, kontroly a implementace všech požadavků. Tyto postupy jsou v podstatě shodné s postupy jiných standardů managementu, např. ISO 9001.
- **BSCI (Business Social Compliance Initiative)** – Dodržování této certifikační normy reprezentuje závazek našich dodavatelů v oblasti sociální odpovědnosti a etického zacházení s jejich zaměstnanci, a to ve shodě s globálními normami.
- **SMETA (SEDEX) (Ethical/Social Audit)** – V rámci této normy posuzujeme dodavatele na základě jejich ohodnocení v následujících pilířích:
 1. pracovní podmínky
 2. zdraví a bezpečnost
 3. obchodní etika
 4. životní prostředí

Požadavky na udržitelné řízení našich dodavatelů

Při výběru dodavatelů a továren pro produkty našich vlastních značek uplatňujeme vypracovaný systém hodnocení dodavatelů, který je založen na kritériích zahrnujících důkladný audit továren a deklaraci o splnění našich interních kvalitativních požadavků.

V rámci našich pre-kvalifikačních interních kritérií pro výběr dodavatelů, která jsou součástí našeho řízení dodavatelského řetězce, požadujeme následující certifikace a audity:

- **ISO 9001 (Systém řízení kvality):** Certifikace ISO 9001 zajišťuje dodržování vysokých standardů našich dodavatelů a minimalizuje riziko výroby vadných produktů či služeb. Tím zajišťujeme důvěru zákazníků při nákupu našich značek.
- **ISO 14001 (Environmentální odpovědnost):** Mezinárodně uznávaný standard ISO 14001 se zaměřuje na systémy řízení ochrany životního prostředí. Tento standard poskytuje návod pro efektivní řízení environmentálních aspektů firemních činností, výrobků a služeb. Požadujeme, aby naši dodavatelé snižovali negativní dopady na životní prostředí a řídili se principy uvedenými v ISO 14001.
- **SA 8000 (Sociální odpovědnost):** Tato certifikace zaručuje dodržování sociální odpovědnosti a etického zacházení se zaměstnanci. Je založena na globálních normách a očekává se, že naši dodavatelé budou přistupovat k sociálním otázkám s odpovědností.
- **SMETA (SEDEX) (Etický/sociální audit):** SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audit) je etický/sociální audit prováděný v rámci iniciativy Sedex, která usiluje o zajištění etických standardů v dodavatelském řetězci. Požadujeme, aby naši dodavatelé splňovali požadavky tohoto auditu.
- **BSCI (Business Social Compliance Initiative):** BSCI je iniciativa pro zajištění sociální odpovědnosti v obchodní sféře. Dodavatelé, kteří splňují normy BSCI, prokazují svůj závazek k dodržování sociálních standardů a pracovních podmínek.

V případě úspěšného kvalifikačního procesu podstupuje každý dodavatel důkladný audit ze strany naší společnosti, během kterého je kontrolováno několik klíčových kritérií ovlivňujících celkový scoring dodavatele. Cílem těchto auditů je ověřit, zda dodavatel splňuje naše standardy a požadavky týkající se legislativních požadavků, managementu, lidských zdrojů, výrobních možností, interní kontroly kvality a vývoje nových produktů podle našich specifikací a požadavků.

Během auditu sledujeme několik hlavních oblastí:

- Obecný profil dodavatele: Získáváme základní informace o dodavateli a jeho vlastnické struktuře.
- Legislativní informace: Zjišťujeme, zda dodavatel splňuje veškeré relevantní licence a certifikace a zda dodržuje legislativní požadavky.
- Organizace lidských zdrojů: Hodnotíme organizační strukturu dodavatele a zjišťujeme dobu působení manažerů a vedoucích pracovníků ve společnosti.
- Obchodní a výrobní možnosti: Získáváme informace o hlavní produkci, cílových trzích a exportních licencích dodavatele.
- Produkční proces: Zkoumáme tok výroby a správu subdodavatelů v dodavatelském řetězci.
- Produkční možnosti a kapacity: Zjišťujeme maximální produkční kapacity dodavatele.
- Systém kontroly kvality: Hodnotíme certifikace a licence, interní kritéria pro kontrolu kvality a testování produktů a technické zázemí dodavatele.
- Výzkumné a vývojové možnosti: Zjišťujeme kapacity výzkumu a vývoje, laboratorní zázemí a testovací vybavení dodavatele.

Tímto přístupem zajišťujeme, že naši dodavatelé splňují naše vysoké standardy v oblasti ESG reportingu a přispívají k našemu cíli podnikat odpovědně a udržitelně.

