

CÓDIGO DE ÉTICA AFRAC

CAPÍTULO I DA FINALIDADE DO CÓDIGO DE ÉTICA

Artigo 1º Este código define as normas éticas, profissionais e comerciais de conduta dos associados à AFRAC - empresas e profissionais fornecedores de produtos e serviços em Automação Comercial.

A associação à AFRAC implica na automática aceitação, por parte do associado, das suas normas de conduta.

CAPÍTULO II DAS NORMAS DE CONDUTA

Artigo 2º Não omitir informações técnicas ou comerciais, ou outras condições especiais com vistas a facilitar as negociações ou fechamento de pedido de venda.

Artigo 3º Elaborar propostas comerciais em termos claros e transparentes que sejam facilmente compreensíveis pelos usuários.

Artigo 4º Fornecer os produtos e serviços orçados, nas quantidades, na qualidade, nos preços propostos e obedecendo as seguintes normas:

I - Os produtos ou serviços obsoletos ou em fase de descontinuidade, só deverão ser fornecidos com o conhecimento prévio e por escrito, dos usuários, quanto suas limitações quanto suas limitações e restrições;

II - Fornecer somente produtos (equipamentos, software e suprimentos) de procedência conhecida e com a devida documentação legal;

III - Fornecer produtos de uso fiscal de acordo com as especificações do COTEPE (Conselho Técnico Permanente) e do CONFAZ (Conselho Nacional Fazendário), bem como as legislações estaduais pertinentes;

IV - Não adulterar na instalação ou nas intervenções técnicas, os produtos e serviços de uso fiscal;

V - Os produtos e serviços componentes de um sistema de Automação Comercial só poderão ser considerados entregues, após aprovação do usuário e em perfeitas condições de funcionamento;

Artigo 5º Garantir o funcionamento dos equipamentos ou do sistema instalado de modo a não afetar a operacionalidade ou que venham a causar prejuízo aos usuários.

Artigo 6º Fornecer "Garantia de Venda" em todos os produtos e serviços, garantindo a sua reparação ou troca, de acordo com o Termo de Garantia.

Artigo 7º Prestar diretamente ou por terceiros credenciados, mediante contrato ou por chamado, todo suporte, apoio e assistência técnica dos produtos e/ou serviços fornecidos.

Artigo 8º Sempre que solicitado, fornecer indicações de clientes para contatos e referências.

Artigo 9º Respeito aos usuários quanto às informações privilegiadas ou confidenciais que venham a ter acesso ou que sejam de conhecimento, por força da prestação de serviços ou de contatos comerciais. Orientar os usuários nas prestações de serviços de consultoria e ou de assessoria, dentro de uma postura ética e profissional, de acordo com as suas necessidades, capacidade financeira e capacitação técnica e não por interesses pessoais que possam causar qualquer prejuízo.

CAPÍTULO III

DO CADASTRO DE ASSOCIADOS AFRAC

Artigo 10. Todos os associados da AFRAC farão parte do CEC (Cadastro de Empresas Certificadas).

§1º Este cadastro ficará disponível para consultas de mercado via Internet.

§2º O não cumprimento das normas de conduta descritas no Capítulo II deste Código, por qualquer associado AFRAC permitirá aos usuários a reclamação por escrito, diretamente a comissão de ética, por meio do formulário de denúncia disponível no site da entidade. Cada reclamação dos usuários figurará automaticamente no respectivo cadastro do associado com as anotações no nível de restrição.

§3º As reclamações serão anotadas no CEC (Cadastro de Empresas Certificadas) em 3 (três) níveis, a saber:

- 1 reclamação = restrição 1
- 2 reclamações = restrição 2

- 3 reclamações ou mais = restrição 3

Artigo 11. Os associados que alcançarem o nível de restrição três serão levados a uma reunião do Conselho Diretor para avaliação e aprovação de uma exclusão do quadro associativo da AFRAC. A aprovação de sua exclusão implicará em sua automática exclusão do CEC (Cadastro de Empresas Certificadas) e inclusão no CAN (Cadastro de Empresas com Certificados Cancelados).

Artigo 12. A exclusão de qualquer das restrições anotadas no CEC (Cadastro de Empresas Certificadas) será efetuada mediante deliberação da comissão de ética, que avaliará o cumprimento das obrigações que motivaram a inscrição da restrição, após requerimento da empresa interessada ou do grupo econômico a qual pertença.

CAPÍTULO IV DAS AUTORIZAÇÕES DE USO

Artigo 13. Para uso em impressos do termo "ASSOCIADO AFRAC" em folhetos promocionais, correspondências, cartões de visita, nas propostas comerciais, etc..., além de citar que é uma empresa associada à AFRAC, deverá ser citado o número da associação, conforme exemplos:

I - sendo associado à AFRAC sob o n.º 000;

II - sendo uma empresa associada à AFRAC sob o nº 000;

III - sendo uma empresa com CERTIFICADO DE ASSOCIADO AFRAC sob o nº 000.

CAPÍTULO V DO CERTIFICADO DE ASSOCIADO AFRAC

Artigo 14. O CERTIFICADO DE ASSOCIADO AFRAC garantirá ao mercado usuário que as empresas filiadas à AFRAC estarão sujeitas ao nosso CÓDIGO DE ÉTICA para atuar na área da Automação Comercial, oferecendo maior segurança nas aquisições e na prestação de serviços com essas empresas.

Artigo 15. O CERTIFICADO DE ASSOCIADO AFRAC garantirá ao mercado fornecedor de produtos e serviços de Automação Comercial livre e sadia concorrência de mercado, dentro de uma ética profissional de conduta.

Artigo 16. O CERTIFICADO DE ASSOCIADO AFRAC garantirá as empresas do comércio, a proteção de uma entidade de classe na defesa de seus interesses, para a manutenção da idoneidade e da lisura nas práticas comerciais (CÓDIGO DE ÉTICA) de seus associados.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS E JULGAMENTOS DAS DENÚNCIAS

Artigo 17. A denúncia efetuada contra um associado observará total sigilo e confidencialidade dos envolvidos, não se admitindo em hipótese alguma a quebra deste e terá o seguinte procedimento:

I – Deverá ser encaminhada a comissão de ética, por meio do formulário de denúncia disponível no site da entidade;

II – A denúncia deverá conter a identificação, o endereço e meio de contato do denunciante. Estas informações obedecerão ao sigilo e a confidencialidade mencionada no caput do artigo 17;

III – Após o recebimento da denúncia a comissão de ética poderá:

a) Solicitar maiores informações probatórias que deverão ser atendidas no prazo a ser fixado pela comissão de ética, sob pena de arquivamento da denúncia.

b) Arquivar a denúncia quando for evidente se tratar de denúncia infundada.

IV – Instaurado o processo, o denunciado será notificado e convidado, via ofício, para uma reunião com a Comissão de Ética, onde terá oportunidade de tomar conhecimento do teor da denúncia. Fica a encargo da Comissão de Ética estipular no teor do ofício/convite um prazo para resposta, que deverá ser observado pelo associado.

V – Decorrido o prazo estipulado no inciso anterior e ausente a manifestação do denunciado esta denúncia passará a ser sinalizada no CEC (Cadastro de Empresas Certificadas) como:

- restrição 1; para uma reclamação;
- restrição 2; para duas reclamações;
- restrição 3; para três reclamações.

VI – Após a resposta da notificação/convite pelo denunciado e marcada data para reunião junto a Comissão de Ética, esta observará o seguinte procedimento:

- a) Havendo ajustamento de conduta por parte do denunciado, caberá a comissão de ética realizar o arquivamento da denúncia, juntando ao processo termo de encerramento;
- b) Restando infrutíferas as tentativas de ajustamento de conduta com o denunciado, caberá unicamente ao Presidente da AFRAC definir a forma de encaminhamento, por ofício AFRAC, do resultado da investigação realizada, para os órgãos governamentais, desde que conste na denuncia a autorização expressa do denunciante.

Paragrafo único. Nos casos de denúncias contra terceiros que não possuam o CERTIFICADO DE ASSOCIADO AFRAC, caberá à comissão de ética avaliar a denúncia, e, caso julgar procedente, observar os procedimentos descritos no artigo 17 deste código.

Artigo 18. As empresa que alcançarem a "restrição 3" serão submetidas a uma reunião da comissão de ética que avaliará e opinará sobre a sua exclusão do quadro associativo da AFRAC, devendo tal parecer opinativo ser encaminhado ao conselho diretor que avaliará o caso em concreto e tomará as medidas cabíveis conforme definido no capítulo IV do Estatuto Social da AFRAC.