
Verkkokauppa.com Oyj:n toimintaperiaatteet

Me Verkkokauppa.comissa haluamme toimia avoimesti ja vastuullisesti. Sitoutuminen vastuulliseen toimintaan on olennainen osa kulttuuriamme, menestystämme ja arvojamme. Nämä ovat yhteiset toimintaperiaattemme, jotka koskevat meitä kaikkia.

1. OLEMME ASIAKKAAN PUOLELLA JA PALVELUKSESSA

Olemme olemassa asiakkaitamme varten, siksi kaiken ytimessä on asiakaslähtöinen toiminta. Tahdomme auttaa asiakkaitamme toteuttamaan intohimojaan ja löytää jokaiselle sopivimman ratkaisun. Tavoittelemme tätä palvelemalla aina asiantuntevasti, rehellisesti ja rohkeasti. Hyvä ja tarpeellinen ostos on meidän kaikkien etu. Panostamme onnistuneeseen asiakaskokemukseen, tuotteiden saatavuuteen, kattaviin toimitusvaihtoehtoihin sekä luotettaviin ja laadukkaisiin tuotteisiin.

Huolehdimme asiakkaidemme asiointin turvallisuudesta myymälöissä ja verkossa sekä tuotteidemme turvallisuudesta ja määräystenmukaisuudesta. Kohtelemme ja palvelemme kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti.

2. BRÄNDIMME ON ROHKEA JA VIESTIMME AKTIIVISESTI

Viemme brändiämme rohkeasti eteenpäin kaupan alan edelläkävijänä. Olemme suunnannäyttäjä ja osallistumme aktiivisesti tuotteita ja trendejä koskevaan keskusteluun. Meillä on nimetyt henkilöt taloudellisten tietojen kommunikointiin ja mediasuhteiden hoitamiseen. Jokaisella meistä on vastuu vaalia brändiämme, sillä jokainen meistä edustaa Verkkokauppa.comia työssään.

Markkinointimme voi olla rohkeaa ja saa herättää tunteita, mutta pidämme huolta, että kaikki viestintämme on todenmukaista ja hyvän tavan mukaista.

Pörssiyhtiönä viestimme ja raportoimme toiminnastamme pörssin tiedonantoa koskevien sääntöjen ja tiedonantopolitiikkamme mukaisesti. Keskeiset periaattemme ovat oikea-aikaisuus, johdonmukaisuus, tasapuolisuus ja läpinäkyvyys. Huolehdimme, että työntekijämme tuntevat sisäpiiritietoa koskevat säännöt ja noudattavat yhtiön sisäpiiriohjetta.

[Tiedonantopolitiikka](#)

3. RAKENNAMME TARINAAMME YHDESSÄ

Henkilöstö on tärkeimpiä menestystekijöitämme. Arvostamme toisiamme ja kunnioitamme moninaisuutta ja erilaisia taustoja. Toimimme oikeudenmukaisesti ja edistämme yhdenvertaisuutta. Pyrimme ystävälliseen, rakentavaan ja kunnioittavaan viestintään työyhteisöviestinnän eettisten ohjeidemme mukaisesti. Haluamme luoda yhteisöllisen ilmapiirin, jossa kaikilla on mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaamme ja tuoda esiin rakentavia ideoita, ja tartumme toisiltamme saatuun palautteeseen.

[Henkilöstöpolitiikka](#)

4. TOIMIMME HYVIEN KUMPPANIEKANSKA

Valitsemme kumppanimme huolellisesti ja tunnemme kumppanimme. Odotamme kumppaneiltamme näiden toimintaperiaatteiden noudattamista.

Tavarantoimittajiltamme edellytämme lisäksi sitoutumista tarkempiin tavarantoimittajien toimintaperiaatteisiin (Supplier Compliance Policy), jotka ovat osa sopimusehtojamme.

Kiinnitämme erityistä huomiota omien tuotemerkkiemme ja niiden maahantuonnin vastuullisuuskysymyksiin, joita ovat esimerkiksi ihmisoikeudet ja työelämän oikeudet, ympäristötyö, hallinto sekä hankintakäytännöt. Edellytämme riskimaissa toimivilta omien tuotemerkkiemme tavarantoimittajilta näyttöä tai suostumusta kolmannen osapuolen tekemään vastuullisuusauditointiin.

Noudatamme kaikkia soveltuvia kauppapakotteita ja tullin tuonti- ja vientisäännöksiä.

[Supplier Compliance Policy](#)

5. OLEMME LAHJOMATTOMIA JA TOIMIMME OIKEIN

Emme hyväksy minkäänlaista korruptiota. Noudatamme korruption ja lahjonnan vastaisia periaatteitamme tunnistaaksemme ja estääksemme tilanteita, joissa on vaara epäeettiseen vaikutamiseen.

Lahjat ja vieraanvaraisuus

Noudatamme yhtiön Korruption ja lahjonnan vastaista politiikkaa, ja sen sisältämiä ohjeita, rajoituksia ja hyväksymiskäytäntöjä koskien lahjoja, tuotelainoja ja -alennuksia, myyntikilpailuja, vieraanvaraisuutta ja matkoja. Vieraanvaraisuus ja sen vastaanottaminen, arvoltaan vähäinen lahja tai osallistuminen matkalle voi olla sallittua, kun se on osa hyvien kumppanisuhteiden rakentamista, kiinteästi liiketoimintaan liittyvää, luonteeltaan satunnaista ja määrällisesti kohtuullista. Vältämme liiallista vieraanvaraisuutta, lahjoja ja matkoja, joilla saattaisi olla vaikutusta päätöksentekoon, tai jotka saattaisivat edes näyttää siltä.

Eturistiriidat

Toimimme aina yrityksen edun mukaisesti. Vältämme tilanteita, joissa henkilökohtainen tai lähi-piirin etu on ristiriidassa työmme kanssa ja voisi siten vaikuttaa päätöksentekoomme, tai tilanne voisi ulkopuolisesti tarkasteltuna vaikuttaa siltä. Emme tarjoa emmekä vastaanota lahjuksia tai voitelurahoja.

Lahjoitukset

Voimme tukea voittoa tavoittelematonta hyväntekeväisyystoimintaa ja yhteiskunnallisia hankkeita, myös osana kaupallista toimintaa. Lahjoituksista päättää toimitusjohtaja. Emme rahoita tai tue puoluepoliittista toimintaa.

Sponsorointi

Sponsorointiyhteistyön kautta voidaan edistää yhtiön strategisia tavoitteita, vahvistaa haluttua imagoa ja tavoitella keskeisiä kohderyhmiä, edellyttäen että yhteistyö on linjassa toimintaperiaatteidemme kanssa.

Yhteistyö viranomaisten kanssa

Pyrimme ylläpitämään hyvät suhteet viranomaisiin ja tekemään yhteistyötä avoimessa ja aktiivisessa vuorovaikutuksessa. Vieraanvaraisuus tai lahjat eivät lähtökohtaisesti kuulu yhteistyöhön viranomaisten kanssa.

6. KUNNIOITAMME IHMISOIKEUKSIA JA TYÖELÄMÄN OIKEUKSIA

Kunnioitamme ja edistämme kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia niin asiakkaiden, hankintaketjun kuin työyhteisön näkökulmasta. Vältämme aiheuttamasta tai omalta osaltamme vaikuttamasta kielteisten ihmisoikeusvaikutusten syntyyn ja käsittelemme mahdolliset vaikutukset.

Emme hyväksy minkäänlaista syrjintää tai häirintää. Emme hyväksy lapsityövoiman tai pakkotyön käyttöä ja huomioimme että nuoret työntekijät ja erityisryhmät ovat oikeutettuja erityissuojaan. Vaalimme oikeutta reiluihin työehtoihin, terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön, kohtuulliseen työaikaan ja riittävään korvaukseen työstä. Kunnioitamme työntekijöiden järjestäytymisvapautta ja kollektiivista neuvotteluoikeutta.

Lisäksi Verkkokauppa.comin toimintaa ohjaavat kansainväliset julistukset, sopimukset ja suositukset, kuten YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus sekä lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, ILO:n sopimus työelämän perusoikeuksista, OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille, sekä YK:n yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevat ohjaavat periaatteet.

Teemme yhteistyötä myös sellaisten tavarantoimittajien kanssa, joiden toimintamaissa ihmisoikeudet ja työelämän oikeudet eivät ole riittävästi laissa turvattuja. Siksi vaatimus ihmisoikeuksien ja työelämän oikeuksien kunnioittamisesta on tarkennettu tavarantoimittajien toimintaperiaatteissa.

[Henkilöstöpolitiikka](#)

[Supplier Compliance Policy](#)

7. TURVAAMME TIEDOT

Tietoturva ja -suoja ovat olennainen osa toimintamme laatua ja jokaisen työntekijämme vastuulla. Noudatamme tietoturvapoliittikkaa, periaatteita ja ohjeistuksia, ja järjestämme näistä koulutuksia säännöllisesti.

Pidämme huolta luottamuksellisesta tiedosta ja turvaamme tiedon suojaamisen, eheyden ja saatavuuden. Asiakastietoja ja muita henkilötietoja koskee tiukka salassapito, ja näitä tietoja käsitellään vain työtehtävien niin vaatiessa. Kerromme tietosuojaselosteessamme avoimesti henkilötietojen käsittelystä sekä vaikutusmahdollisuuksista tietojen käyttöön.

Tietoturvakäytäntöjen kehittäminen on jatkuvaa työtä, jonka huomioimme säännöllisesti osana riskienhallintaa, toimintaprosessien kehittämistä ja suunnittelua.

[Tietosuojaseloste](#)

8. VÄLITÄMME YMPÄRISTÖSTÄ

Seuraamme ympäristövaikutuksiamme ja pyrimme jatkuvasti tekemään parempaa ympäristötyötä minimoimalla toiminnastamme aiheutuvia negatiivisia ympäristövaikutuksia ja edistämällä positiivisia vaikutuksia. Etsimme keinoja vähentää energiankulutusta ja päästöjä. Minimoimme jätteen ja edistämme materiaalien ohjaamista uudelleenkäyttöön. Pyrimme valikoimaan ympäristön kannalta parhaita pakkausmateriaaleja ja käyttämään niitä tehokkaasti.

Myymiemme tuotteiden valmistus, kuljetus ja käyttö ovat osa epäsuoria ympäristövaikutuksiamme. Toteutamme huolellisuusperiaatetta kumppaneiden valinnassa ja edellytämme tavarantoimittajiltamme vastuullisia ympäristökäytäntöjä tavarantoimittajien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Tärkeä osa ympäristövastuutamme on tarjota asiakkaan tarpeisiin sopiva ja pitkäikäinen tuote, jonka elinkaarta pidennämme mahdollisuuksien mukaan tukipalveluilla. Kun tuote tulee elinkaarensa päähän, autamme sen asianmukaisessa kierrättämisessä.

[Supplier Compliance Policy](#)

9. NOUDATAMME LAKEJA JA MÄÄRÄYKSIÄ

Tuntemme toimintaamme koskevat lait ja määräykset ja noudatamme niitä. Jalkautamme lakeja sisäisinä politiikkoina ja käytäntöinä, ja huolehdimme, että jokainen työntekijä tuntee omaa työtään koskevat ohjeet ja määräykset. Pörssiyhtiönä noudatamme hyvää hallintotapaa ja arvopaperimarkkinayhdistyksen antamaa hallinnointikoodia.

Keskeisiä lakeja päivittäisen toimintamme kannalta ovat muun muassa lait koskien työntekijöiden asemaa, yksityisyydensuojaa, lahjonnan ja muun korruption torjuntaa, rahanpesun estämistä, kilpailua ja kuluttajansuojaa, ympäristönsuojelua sekä tuoteturvallisuutta.

10. HUOLENAIHEITA SAA TUODA ESIIN

Läpinäkyvyys on yksi arvoistamme. Kannustamme kertomaan huolenaiheista ja kysymään neuvoa epäselvissä tilanteissa.

Työntekijöillemme ensisijainen kontakti on oma esihenkilö. Epäilystä väärinkäytöksestä tai huolenaiheista voi ilmoittaa myös henkilöstöhallinnolle tai yhtiön johdolle. Kumppaneitamme pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä omaan yhteyshenkilöön. Tarvittaessa kuka tahansa voi tehdä ilmoituksen ilmoituskanavamme kautta, myös anonyymisti, osoitteeseen compliance@verkkokauppa.com. Tietoturvaan liittyvistä huolenaiheista ilmoitetaan osoitteeseen security@verkkokauppa.com, ja tilaturvaan liittyen osoite on turvallisuus@verkkokauppa.com.

[Ilmoitusmenettelyä ja raportointikanavaa koskeva ohjeistus](#) (whistleblowing)