ODBIORCY I DOSTAWCY

Spółki Grupy Agora biorą odpowiedzialność zarówno za relacje z dostawcami i kontrahentami jak i oferowane przez siebie przedsięwzięcia, produkty i usługi oraz komunikację marketingową. W tym celu powstały regulaminy określające zasady i warunki korzystania z produktów oraz usług dla klientów oraz zostały opracowanie merytoryczne kryteria i jasne zasady obowiązujące dla całego łańcucha dostaw.

Transparentność wobec klientów

Klienci stanowią jedną z głównych grup interesariuszy Grupy Agora. W codziennych działaniach dążymy do tego, aby dostarczać im najwyższej jakości produkty i usługi, zapewniając jednocześnie bezpieczeństwo oraz dostępność, szczególnie jeśli chodzi o grupy wrażliwe i zagrożone wykluczeniem.

Główne zasady, którymi kierujemy się w relacjach z klientami, wynikają wprost z **„Kodeksu etyki Agory”** i są to:

- przestrzeganie wysokich standardów etycznych;
- odpowiedzialność za oferowane produkty i usługi oraz ich jakość;
- przejrzyste i zrozumiałe zasady korzystania z produktów i usług;
- transparentna komunikacja marketingowa.

W przypadku relacji z klientami uzupełnieniem „Kodeksu etyki” jest **„Kodeks dobrych praktyk w obsłudze klienta”**, który został wprowadzony w celu usprawnienia kontaktów pomiędzy pracownikami Grupy Agora a klientami i odbiorcami ich usług. Jednocześnie ma on zapewnić spójność podejmowanych działań i zwiększenie ich skuteczności.

W spółkach Grupy Agora funkcjonują również regulaminy, które określają zasady, zakres i warunki korzystania z produktów i usług/serwisów/aplikacji przez kupującego/użytkownika, w tym dotyczące zakupu, zwrotu oraz reklamacji.

Główne dokumenty dostępne dla klientów to m.in.:

- Polityka prywatności Agory SA
- Regulamin użytkownika „Gazety Wyborczej”
- Polityka prywatności w sieci kin Helios S.A.
- Polityka prywatności spółki AMS
- Ochrona prywatności użytkowników serwisów internetowych Agory SA
- Polityka Prywatności w zakresie aplikacji mobilnych
- Regulamin Użytkownika Serwisów Internetowych Agory
- Zasady korzystania z aplikacji Gazeta Wyborcza na nośniki z systemem iOS i Android

Klienci mają również możliwość kontaktu z pomocą dla użytkowników:

- Kontakt dla prenumeratorów „Gazety Wyborczej”: pomoc@wyborcza.pl
- Centrum Pomocy Użytkownika portalu Gazeta.pl: pomoc@agora.pl
- W sieci kin Helios działa zespół ds. komunikacji z widzami: opinie@helios.pl
- Na stronie www.agora.pl/kontakt znajdują się zaś kontakty do poszczególnych marek i spółek Agory

Łańcuch dostaw i relacje z dostawcami

Prowadzenie tak różnorodnej i rozbudowanej działalność jak Grupa Agora wymaga codziennej współpracy z wieloma dostawcami i kontrahentami. Wybór dostawców odbywa się zgodnie z procesem zakupowym, który budujemy w sposób przejrzysty, zgodny z zasadami prawa i wewnętrznymi procedurami. Realizacja zamówień odbywa się w oparciu o merytoryczne kryteria i jasne zasady.

Prowadzimy biznes w sposób odpowiedzialny i etyczny. Tego samego oczekujemy od naszych dostawców i partnerów biznesowych, w szczególności w odniesieniu do poszanowania praw człowieka, tolerancji, szacunku dla różnorodności, uczciwości oraz przestrzegania obowiązującego prawa i przeciwdziałania korupcji. Dlatego też opracowany został **„Zbiór zasad postępowania dla dostawców i podwykonawców Agory”**, w którym zebrano najważniejsze zasady współpracy dla dostawców i podwykonawców. Jednocześnie podwykonawcy Agory zostali zobowiązani do zapoznania się z zasadami określonymi w tym dokumencie i przestrzegania ich.

Polityka zarządzania jakością w Drukarni Agory

Grupa Agora jest właścicielem drukarni offsetowej w Warszawie, która realizują zlecenia druku tytułów prasowych spółki oraz klientów zewnętrznych. Wykładnią skuteczności pracy w drukarni jest funkcjonujący wewnętrzny System Zarządzania Jakością oparty na wdrożonych procedurach kontroli jakości i postępowania z reklamacjami (niezgodności wewnętrzne i zewnętrzne). W 2018 r. Agora S.A. opracowała specjalny dokument (**„Polityka systemu zarządzania jakością”**) i stosuje zasady określające podejście do zarządzania ich wpływem na środowisko naturalne. Rewizja tego dokumentu miała miejsce w lipcu 2020 r.