

CÓDIGO DE CONDUTA



Objetivo



Regras



Padrão de Conduta

*Aplicável a todas as unidades da
Mamãe Presentes Loja de Departamentos LTDA
Versão 1.0*

MENSAGEM DA DIRETORIA

Na VONNÝ COSMÉTICOS, trabalhamos todos os dias para proporcionar experiências encantadoras a nossos clientes, com ética, respeito e responsabilidade. Este Código de Conduta representa nosso compromisso com relações saudáveis, transparentes e seguras.

Convidamos todos os nossos prestadores de serviços, parceiros comerciais, colaboradores terceirizados e clientes a conhecerem e respeitarem as diretrizes aqui estabelecidas. Juntos, fortalecemos uma cultura de confiança e integridade.

Objetivo

Estabelecer diretrizes claras de conduta ética e profissional que devem nortear as relações da **VONNÝ COSMÉTICOS** com **todos os públicos** com os quais se relaciona.

A Quem se Destina

Este Código aplica-se a todos aqueles que, de forma direta ou indireta, mantêm relação com a **VONNÝ COSMÉTICOS**, incluindo:

- *prestadores de serviços e fornecedores;*
- *parceiros comerciais;*
- *terceirizados atuando em nome da empresa;*
- *clientes;*
- *equipe interna.*

Princípios Gerais de Conduta

Todos aqueles que se relacionam com a **VONNÝ COSMÉTICOS** devem adotar **conduta ética, responsável e profissional** em todas as interações com a empresa.

Isso inclui o cumprimento rigoroso da legislação vigente, dos contratos firmados e das políticas internas aplicáveis.

Espera-se que todas as ações sejam pautadas por **lealdade, integridade, boa-fé e respeito às normas de convivência estabelecidas**, sendo vedadas quaisquer práticas que comprometam a reputação da empresa ou contrariem este Código.

Valores Institucionais

Nossos valores institucionais são pilares de sustentação das relações internas e externas:

Nossos Valores

CLIENTES

Trabalhamos para superar suas expectativas com os melhores produtos e experiência de compra.

RESPEITO PELA DIVERSIDADE

Valorizamos todas as pessoas independentemente de sua origem, gênero, raça, orientação sexual, crenças ou qualquer outra característica.

EXCELÊNCIA E QUALIDADE

Buscamos superar as expectativas por meio de um trabalho bem-feito, responsável e com foco na melhoria contínua dos produtos, serviços e processos da empresa.

ÉTICA

Nossas ações são guiadas por integridade, honestidade e transparência. Mantemos relações justas com clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores, respeitando normas legais e princípios morais.

TRANSPARÊNCIA NA COMUNICAÇÃO

Prezamos pela clareza, veracidade e acessibilidade das informações, promovendo um ambiente de confiança e colaboração entre todos os envolvidos nas atividades da empresa.

Relacionamento entre as partes

Todos aqueles que se relacionam com a **VONNÝ COSMÉTICOS** — incluindo prestadores de serviços, colaboradores terceirizados, equipe interna e parceiros — devem manter uma conduta respeitosa, ética e profissional, pautada no bom senso, no foco no cliente e na harmonia do ambiente de trabalho.

A interação entre prestadores de serviços, colaboradores terceirizados e a equipe da loja deve restringir-se a assuntos profissionais, diretamente relacionados às atividades em execução.

É expressamente vedado o prolongamento de conversas paralelas ou a adoção de comportamentos que possam comprometer a concentração, o atendimento ao cliente ou o bom andamento das operações da loja.

São condutas esperadas:

Manter postura cordial, livre de assédio, discriminação ou preconceito;

Adotar comunicação clara, objetiva e respeitosa, sem uso de linguagem ofensiva;

Cumprir rigorosamente as normas legais, contratuais e de segurança aplicáveis.

A convivência harmoniosa e produtiva é responsabilidade de todos e contribui diretamente para a construção de um ambiente íntegro, seguro e acolhedor.

Padrão de Conduta

PRESTADORES DE SERVIÇOS E FORNECEDORES

devem atuar com lisura e não oferecer presentes, vantagens ou favores a colaboradores da **VONNÝ COSMÉTICOS**.

devem respeitar as políticas internas da empresa, incluindo segurança do trabalho, saúde ocupacional e comportamento no ambiente da loja.

PARCEIROS E TERCEIRIZADOS

são convidados a manter uma convivência harmoniosa nas unidades, respeitando os colaboradores e demais clientes.

CLIENTES

Além das diretrizes éticas gerais, todos os prestadores de serviços, parceiros, terceirizados e clientes devem observar as seguintes regras nas dependências da empresa:

Vendas Internas

É terminantemente proibido realizar vendas, revendas ou qualquer tipo de atividade comercial dentro das instalações da **VONNÝ COSMÉTICOS**.

Respeito ao Ambiente de Trabalho:

É proibido interromper ou atrapalhar os colaboradores da **VONNÝ COSMÉTICOS** durante o desempenho de suas funções.

Local de Refeições:

As refeições devem ser realizadas exclusivamente nos locais designados para tal fim. É proibido comer ou beber em áreas de atendimento ao cliente ou em espaços de circulação interna da loja.

Proibição de Fumo:

É expressamente proibido fumar, inclusive cigarros eletrônicos e similares, em qualquer área da empresa, incluindo banheiros, depósitos, corredores e áreas externas cobertas.

Filmagens e Fotografias:

Não é permitido fotografar, filmar ou gravar qualquer conteúdo dentro da empresa sem autorização prévia e expressa da direção.

Postura Profissional:

Espera-se de todos um comportamento respeitoso, discreto e condizente com o ambiente corporativo e comercial.

Conflitos de Interesses

Não são admitidas situações que comprometam a imparcialidade de decisões comerciais. Relações pessoais, afetivas ou de dependência econômica com colaboradores ou representantes da **VONNÝ COSMÉTICOS** devem ser evitadas, sobretudo se puderem gerar favorecimentos. Nenhuma tentativa de influência indevida sobre decisões comerciais será tolerada.

Confidencialidade

É proibida a divulgação de informações confidenciais da **VONNÝ COSMÉTICOS**, exceto com autorização formal.

Nenhuma pessoa deve se manifestar publicamente em nome da empresa sem consentimento expresso.

Proteção à Marca e Imagem

O uso da marca, nome, logotipo, identidade visual ou qualquer outro elemento institucional da **VONNÝ COSMÉTICOS** depende de autorização prévia e expressa.

Todos devem zelar pela reputação da empresa em todos os meios, inclusive nas redes sociais e comunicações públicas.

Não se admite o uso da marca ou da imagem institucional para associação a opiniões pessoais ou postagens de cunho ofensivo, político ou discriminatório.

Monitoramento, Segurança e Uso de Imagem

A empresa adota sistema de monitoramento interno por meio de câmeras de segurança, com gravação de imagens nas dependências da loja, incluindo áreas de circulação do público em geral.

Todos poderão ser submetidos a revista visual na entrada ou saída, realizada de forma respeitosa, impessoal e sem contato físico, com o único intuito de zelar pela segurança patrimonial.

As imagens captadas pelo sistema de monitoramento poderão ser utilizadas pela empresa como meio de prova em eventuais procedimentos internos ou judiciais, inclusive com a utilização da imagem capturada, quando necessário

Relação entre Cliente e Instituição

Todas as interações devem observar ética, clareza, honestidade e respeito. É vedada a oferta de qualquer promessa que não possa ser cumprida, bem como a adoção de condutas que possam induzir o cliente a erro ou gerar frustração.

Os clientes devem agir com respeito e honestidade em todas as interações com a empresa. Espera-se que cumpram com as condições de compra e uso dos produtos, além de seguir as orientações e recomendações de uso fornecidas pela empresa.

A empresa se reserva o direito de tomar as medidas necessárias caso sejam identificados comportamentos que possam prejudicar a integridade da loja, como fraudes, compras indevidas ou uso inadequado dos produtos.

Consumo de Substâncias Ilícitas

É estritamente proibido portar, consumir ou estar sob o efeito de substâncias ilícitas nas dependências da **VONNÝ COSMÉTICOS**. Também é vedado o consumo de bebidas alcoólicas e o uso de cigarros, inclusive eletrônicos, em quaisquer ambientes da empresa.

O descumprimento desta norma será tratado com a devida seriedade, podendo implicar na imediata rescisão do vínculo contratual e, se for o caso, no acionamento das autoridades competentes.

Utilização dos Recursos e Espaços da Empresa

Os recursos físicos, materiais e espaços disponibilizados pela **VONNÝ COSMÉTICOS** devem ser utilizados exclusivamente para os fins previamente autorizados pela empresa. É vedado o uso de qualquer estrutura da empresa para fins particulares, atividades comerciais pessoais ou não relacionadas à atividade contratada.

Prevenção a Condutas Irregulares

A **VONNÝ COSMÉTICOS** adota política de tolerância zero em relação a:

- Corrupção, suborno ou qualquer prática ilegal;
- Conflito de interesses não declarado;
- Lavagem de Dinheiro;
- Práticas comerciais desleais que afetem a livre concorrência ou gerem vantagens indevidas.

Canal de Denúncias

Está disponível a todas as partes relacionadas com a **VONNÝ COSMÉTICOS** o Canal de Denúncias, por meio do qual poderão ser reportadas, de forma anônima ou identificada, quaisquer condutas que violem as diretrizes deste Código.

As denúncias serão tratadas com confidencialidade, imparcialidade e seriedade, sendo expressamente vedada qualquer forma de retaliação contra o denunciante de boa-fé.

[Clique aqui](#)

As ocorrências poderão ser comunicadas imediatamente pelo site

<https://www.vonny.com.br/denuncia/> ou pelo e-mail denuncia@vonnycosmeticos.com.br.

Compromisso

AO ESTABELEECER QUALQUER RELAÇÃO COM A VONNÝ COSMÉTICOS, A PARTE ENVOLVIDA MANIFESTA CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA COM TODAS AS DIRETRIZES AQUI ESTABELECIDAS. O DESCUMPRIMENTO PODERÁ ACARRETAR CONSEQUÊNCIAS CONTRATUAIS, LEGAIS E REPUTACIONAIS, INCLUSIVE COM POSSIBILIDADE DE RESCISÃO IMEDIATA DE CONTRATOS, SEM PREJUÍZO DE EVENTUAIS MEDIDAS JUDICIAIS CABÍVEIS.



Este Código de Conduta pode ser revisto a qualquer tempo, conforme necessidade da operação da VONNÝ COSMÉTICOS.