

---

# Code of Conduct

für den Schäfer Shop<sup>1</sup>

(Stand: 01.09.2022)

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
1. Umsetzung des Code of Conduct.....	3
2. Unsere Grundsätze.....	3
3. Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern:innen.....	4
4. Integrität und fairer Wettbewerb.....	5
5. Transparenz und Kooperationsbereitschaft.....	6
6. Beschwerden von Kund:innen.....	6
7. Verantwortung für Beschäftigte.....	7
8. Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft.....	7
9. Produktkonformität und -sicherheit.....	8
10. Datenschutz.....	8
11. Ansprechpartner:innen für Fragen.....	8
12. Verstöße gegen den Code of Conduct.....	9

---

<sup>1</sup> Schäfer Shop umfasst die Schäfer Shop Group GmbH & Co. KG, sowie alle zugehörigen Tochter- und Auslandsgesellschaften.

## Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wir von Schäfer Shop sind der Qualität verschrieben: Mit höchstem Anspruch entwickeln wir als Team die besten Lösungen für unsere Kund:innen und sind da, wo sie uns brauchen. Seit mehr als 40 Jahren entwickeln und innovieren wir – uns und die gesamte Branche: Weil wir zuhören. Weil wir offen sind. Weil wir zusammen vorangehen. Als Partner unserer Kund:innen und gemeinsam als Team.

Beim Vertrieb unserer Produkte und Dienstleistungen wollen wir ein wettbewerbsfähiges Unternehmen und ein vertrauenswürdiger und verlässlicher Partner sein. Unter Beachtung aller gesetzlichen und internen Vorgaben stellen wir auf höchstem Qualitätsniveau die Zufriedenheit unserer Kund:innen sicher.

Wir sind stolz auf unsere fortschrittliche Unternehmenskultur und stärken sie nachhaltig. Wir übernehmen Verantwortung für unser Handeln und für den Erfolg unsers Unternehmens. Mit diesem Code of Conduct fassen wir unser gemeinsames Werteverständnis zusammen und definieren einen Orientierungsrahmen für die tägliche Arbeit.

Als Geschäftsführer sind wir überzeugt, dass dieser Code of Conduct Garant für den Fortbestand unseres Erfolges ist. Wir bitten Euch daher, diese Bestimmungen jeden Tag aufs Neue mit Leben zu füllen.

Wir benötigen die Mitarbeit eines jeden einzelnen von Euch, denn Eure persönliche Integrität ist durch nichts zu ersetzen. Wir möchten Euch dabei mit unserem klaren Bekenntnis zu verantwortungsvollem Verhalten und einem Klima der offenen Kommunikation unterstützen und uns bedanken, dass Ihr durch Euren wertschätzenden Umgang untereinander und gegenüber Kund:innen und Geschäftspartnern:innen zum Ausdruck bringen, wofür Schäfer Shop steht.



---

Andreas Reuter (CEO)



---

Andreas Dietz (CFO)

## 1. Umsetzung des Code of Conduct

Dieser Code of Conduct stellt einen Orientierungsrahmen dar, der uns im täglichen Handeln dabei unterstützt, den nationalen und internationalen gesetzlichen Anforderungen sowie gesellschaftlichen Erwartungen gerecht zu werden und bildet damit die Grundlage für unsere ethisch orientierte nachhaltige Unternehmenskultur.

Alle Geschäftsführer, Führungskräfte und Mitarbeiter:innen<sup>2</sup> von Schäfer Shop sind diesen Grundsätzen verpflichtet.

Der Code of Conduct enthält die wichtigsten Rahmenvorgaben für unser unternehmerisches Handeln. Der Code of Conduct steht für unser Verständnis von verantwortungsvoller Unternehmensführung, guten Kund:innenbeziehungen und einem fairen Umgang der Mitarbeiter:innen untereinander.

Die formulierten Grundsätze sind Mindeststandards, die uns dabei unterstützen, den Umgang mit Kolleg:innen, Kund:innen, Geschäftspartnern:innen, Marktteilnehmern, staatlichen Stellen und der Öffentlichkeit zuverlässig an den gemeinsamen Werten zu orientieren. So können wir Situationen vorbeugen, die die Redlichkeit unseres Verhaltens und das Vertrauen in unser Unternehmen in Frage stellen könnten.

## 2. Unsere Grundsätze

### 2.1. Einhaltung geltenden Rechts

Die Einhaltung geltender Vorschriften und Gesetze ist für uns auf lokaler, auf nationaler und auf internationaler Ebene eine Selbstverständlichkeit.

Alle Mitarbeiter:innen sind in ihrem Aufgabengebiet dafür verantwortlich, die relevanten Regularien zu kennen und zu beachten. Eine besondere Verantwortung liegt bei den Führungskräften, die für eine ausreichende Information ihrer Mitarbeiter:innen sorgen und in Wahrnehmung ihrer Vorbildfunktion den Code of Conduct mit Leben füllen.

Gesetzesverstöße können Schäfer Shop, den Mitarbeitenden, den Kund:innen oder den Geschäftspartnern:innen schaden und gefährden auch die Reputation von Schäfer Shops. Zur Vorbeugung und Aufklärung schuldhafter Rechtsverletzungen sind daher intern verbindliche Regelungen und Prozesse implementiert. Schuldhaftes Rechtsverletzungen werden konsequent verfolgt und ggf. arbeitsrechtlich und zivilrechtlich sanktioniert.

### 2.2. Respektvolles Miteinander

Das Arbeitsumfeld bei Schäfer Shop ist gekennzeichnet durch eine gute Unternehmenskultur voller Respekt, Toleranz und Vertrauen. Jeder hat das Recht auf ein respektvolles Miteinander, frei von jeder Art der Benachteiligung.

---

<sup>2</sup> Wir verwenden in der Regel geschlechtsneutrale Begriffe. Wo dies nicht möglich erschien oder die Lesbarkeit beeinträchtigt, schließt die männliche Form uneingeschränkt auch die weiteren Geschlechter ein.

Diskriminierungen oder Benachteiligungen gegenüber Mitarbeitern:innen, Kund:innen oder Geschäftspartnern:innen aufgrund des Geschlechts, des Alters, einer Behinderung, der ethnischen Herkunft, der Staatsangehörigkeit, einer Schwangerschaft oder Elternschaft, der Religion oder Weltanschauung, der sexuellen Orientierung oder aus anderen, unter das Diskriminierungsverbot fallenden Gründen, werden nicht toleriert.

Das respektvolle Miteinander zeichnet sich aus durch einen höflichen und ehrlichen Umgang. Wir dulden keinerlei feindseliges Verhalten am Arbeitsplatz und untersagen jede Form der Belästigung und Einschüchterung.

Innerhalb Schäfer Shops legen wir Wert auf ein offenes Arbeitsklima, in dem kritische Themen bedenkenlos angesprochen werden können. Hinweise zu kritischen Themen werden vorurteilsfrei untersucht. Auch wenn eine Aufklärung den geäußerten Verdacht nicht bestätigt, braucht niemand persönliche Konsequenzen zu fürchten, solange der Hinweis in gutem Glauben erfolgte. Guter Glauben bedeutet, dass der Mitarbeiter:innen überzeugt ist, dass seine Darstellung der Wahrheit entspricht. Einschüchterungsversuche von Mitarbeitern:innen, die ein vermutetes Fehlverhalten ansprechen, werden nicht geduldet.

### 2.3. Qualitätsmanagement

Die Qualität unserer Arbeit und die Zufriedenheit unserer Kund:innen ist ein wesentlicher Maßstab unseres Erfolges. Um hier unsere eigenen Ansprüche und die unserer Kund:innen zuverlässig zu erfüllen unterhalten wir ein Qualitätsmanagementsystem, das die Erfüllung von Erwartungen unserer Kund:innen und die Beachtung der behördlichen Anforderungen sicherstellt. Die Unternehmen Schäfer Shop Group GmbH & Co. KG und SSI Schäfer Shop GmbH Deutschland werden seit vielen Jahren regelmäßig nach DIN EN ISO 9001:2015 geprüft und zertifiziert.

## 3. Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern:innen

Wir von Schäfer Shop wollen ein vertrauensvoller und verlässlicher Geschäftspartner sein. Schäfer Shop strebt nach transparenten und nachhaltigen Geschäftspraktiken, bei denen Geschäftspartner:innen ehrlich, fair und verantwortungsbewusst behandelt werden.

Bei der Auswahl unserer Geschäftspartner:innen achten wir darauf, dass diese in ihren Geschäftspraktiken Recht und Gesetz einhalten. Wir erwarten dies als Grundlage für eine langfristige, vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Eine Vielzahl von nationalen und internationalen Gesetzen reglementieren den Import, Export oder inländischen Handel von Waren, Technologien oder Dienstleistungen, den Umgang mit bestimmten Produkten sowie den Kapital- und Zahlungsverkehr.

Wir stellen durch angemessene Maßnahmen sicher, dass die Unternehmen von Schäfer Shop aktuelle Wirtschaftsembargos oder Handelsvorschriften, Import- und Exportvorschriften oder Vorschriften zur Bekämpfung der Terrorismusfinanzierung einhalten.

Wir versuchen stets, die international anerkannten Menschenrechte und Grundfreiheiten gemäß den im UN Global Compact festgehaltenen Grundsätzen zu achten. Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, die Menschenrechte durch unsere Unternehmenskultur und unsere Geschäftspolitik nachhaltig zu schützen und zu fördern.

Kinderarbeit und Zwangsarbeit, sowie jegliche Form von moderner Sklaverei und Menschenhandel werden nicht toleriert.

Wir nehmen unsere Vertragspartner:innen in die Pflicht, die in diesem Code of Conduct aufgestellten Grundsätze verbindlich einzuhalten und erwarten, dass auch die Vertragspartner:innen die Einhaltung von ihren direkten Lieferanten:innen und Dienstleistern einfordern.

## **4. Integrität und fairer Wettbewerb**

### **4.1. Wettbewerbs- und Kartellrecht**

Kartell- und Wettbewerbsgesetze schützen und fördern einen fairen Wettbewerb, indem sie koordinierte Maßnahmen von Marktteilnehmern zur Vereinbarung oder künstlichen Anhebung von Preisen, Aufteilung von Märkten oder sonstigen Einschränkung des Handels verbieten. Diese Gesetze untersagen alle wettbewerbswidrigen Maßnahmen nicht nur von Wettbewerbern, sondern auch von allen Parteien der Beschaffungs- oder Lieferkette.

Die Einhaltung aller wettbewerbsrechtlichen Vorgaben ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Unsere Kund:innen und Geschäftspartner:innen überzeugen wir im freien und ungehinderten Wettbewerb mit unserer Kompetenz.

### **4.2. Vermeidung von Korruption und Bestechung**

Schäfer Shop tritt gegen alle Arten von Korruption und Bestechung ein. Bestechung und Korruption stehen für uns im Widerspruch zu unserer Verpflichtung zu Integrität und verletzen das Vertrauen unserer Kund:innen und Geschäftspartner:innen.

Wir überzeugen durch unsere Kompetenz und durch die Qualität unserer Leistung und treffen objektive und faire Entscheidungen. Wir vergeben oder versprechen keine Anreize, Privilegien, Vergünstigungen oder sonstige Vorteile, um Aufträge zu bekommen, günstige Konditionen zu erhalten oder sonst einen geschäftlichen Vorteil zu erzielen.

Diese Grundsatzregel übersieht nicht, dass Einladungen zu Veranstaltungen oder zum Essen und auch kleine Aufmerksamkeiten legitime Mittel zum Aufbau und zur Unterstützung von Kund:innen- oder Geschäftsbeziehung sein können. Mit dieser Kultur identifizieren wir uns, soweit die Zuwendungen sich in einem angemessenen Rahmen bewegen. Zuwendungen dürfen nie dazu dienen, unlautere geschäftliche Vorteile zu verlangen und sie dürfen nicht derart ausgestaltet sein, dass die berufliche Unabhängigkeit der Beteiligten und die Objektivität der Entscheidungsfindung in Frage gestellt werden könnte.

Ergänzende interne Vorgaben, die die Grenzen des angemessenen Verhaltens klar definieren und so eine praktische Hilfestellung im geschäftlichen Alltag darstellen, haben wir in unserer Geschenkerichtlinie definiert.



## 4.3. Spenden und Sponsoring

Die Entscheidung über Spenden und Sponsoring-Aktivitäten obliegt der Geschäftsleitung. Die Geschäftsleitung hat sich dabei dem Grundsatz der Objektivität verschrieben. Sie stellt sicher, dass zu Gunsten von Geschäftspartnern:innen keine unlauteren Vorteile erwirkt werden.

## 4.4. Interessenkonflikte

Für jeden von uns können im Geschäftsalltag Situationen entstehen, in denen die Interessen von Schäfer Shop im Widerspruch zu unseren persönlichen Interessen stehen. Es ist unser Ziel, solche Interessenkonflikte zu vermeiden, da ein unangemessener Umgang mit solchen Situationen das Vertrauen in die Integrität des Schäfer Shops empfindlich stören kann.

Lässt sich ein Interessenkonflikt nicht vermeiden, möchten wir mit ihm transparent umgehen und ihn aufklären. Jeder potenzielle oder tatsächliche Interessenkonflikt ist daher der jeweiligen Führungskraft oder der Geschäftsführung zeitnah mitzuteilen.

## 5. **Transparenz und Kooperationsbereitschaft**

Schäfer Shop pflegt eine offene und transparente Informations- und Kommunikationspolitik. Soweit gesetzliche Verpflichtungen bestehen, Informationen über unsere geschäftlichen Aktivitäten bereit zu stellen, werden diese zuverlässig und fristgerecht erfüllt. Schäfer Shop behandelt jegliche Finanzinformation mit größter Sorgfalt.

Gegenüber Ermittlungs- und Aufsichtsbehörden agieren wir im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen transparent und kooperativ und befolgen die einschlägigen Verfahrensregeln.

## 6. **Beschwerden von Kund:innen**

Beschwerden von Kund:innen liefern uns wertvolle Informationen über Optimierungspotentiale. Wenn wir richtig mit den Beschwerden umgehen, bieten sie uns eine Gelegenheit zur Bindung unserer Kund:innen oder zur Wiedergewinnung der Kund:innen-Beziehung. Wir achten sorgfältig darauf, dass alle erheblichen Beschwerden unserer Kund:innen fair, objektiv und transparent behandelt werden.

Unsere Qualitätspolitik zeichnet sich dadurch aus, dass wir genau auf die Anforderungen unserer Kund:innen hören, sie reflektieren und notwendige Änderungen ableiten. Um der Bedeutung gerecht zu werden, die das Beschwerdemanagement für unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess hat, wurde die Abteilung „Customer Journey Management“ geschaffen.

## 7. Verantwortung für Beschäftigte

Die Kompetenzen und die Einsatzbereitschaft jedes einzelnen Mitarbeitenden sind die Grundlage des Erfolges von Schäfer Shop. Diese Basis schützen wir durch einen wertschätzenden und vertrauensvollen Umgang am Arbeitsplatz.

Um unsere Ziele zu erreichen, sind Motivation, Kreativität, Teamgeist und das Engagement jedes einzelnen Mitarbeitenden bei der Entwicklung unseres Unternehmens ausschlaggebend. Gemeinsam im Team arbeiten wir deshalb täglich daran, verschiedene Ansätze zu einer Lösung zu vereinen. Dabei wird jeder ernst genommen, anders Denkende integriert und jede Idee zugelassen.

Attraktive Entwicklungsmöglichkeiten sind ein wichtiges Fundament für die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter:innen. Wir bringen die Talente unserer Mitarbeiter:innen voran und fördern Leistung.

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter:innen sind uns sehr wichtig.

Wir sorgen für ein gesundes und gefahrenfreies Arbeitsumfeld unserer Mitarbeiter:innen, indem wir die Gesetze und Regeln zur Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einhalten. Für die Sicherstellung angemessener Verfahren und Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz garantieren insbesondere unsere Führungskräfte. Alle Mitarbeiter:innen sind aufgefordert, Vorgesetzte und Geschäftsleitung über unsichere Arbeitsbedingungen zu informieren, damit diese optimiert werden können, wo es nötig ist.

## 8. Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft

Wir denken heute schon an morgen und setzen uns für einen schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen ein und stellen zudem sicher, dass das Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeiter:innen für die Umwelt gefördert und gepflegt wird.

Unser Streben nach Verbesserung beinhaltet einen Konsens mit den Umweltschutzanforderungen und stellt sicher, dass ökologische Einwirkungen transparent gemacht werden.

Da wir uns zum Schutz der Umwelt verpflichten, ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, alle gesetzlichen Bestimmungen, sowie Verordnungen, Richtlinien und sonstige Verpflichtungen konsequent anzuwenden und zu beachten.

Unsere Verantwortung im Umgang mit der Umwelt und den Ressourcen erfordert die Ermittlung und Bewertung der Umweltaspekte zur Erfüllung der festgelegten Umweltziele, mit denen wir unsere Umwelleistung kontinuierlich verbessern wollen.

Der Schäfer Shop Deutschland wird regelmäßig durch externe Auditoren nach der Umweltmanagementnorm DIN EN ISO 14001:2015 geprüft und zertifiziert.

Im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsmanagements erstellen wir jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht, in dem wir die Themengebiete Ökonomie, Ökologie und

Soziales für uns betrachten. Über die Berichterstattung machen wir unsere Strategie und Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit transparent und überprüfen uns selbst in der Zielerreichung.

## 9. Produktkonformität und -sicherheit

Die Qualität unserer Produkte ist eine wesentliche Voraussetzung für unseren Erfolg. Ein Qualitätsmerkmal ist nach unserer Kultur auch die Konformität der Produkte und ihre Sicherheit. Wir beachten alle gesetzlichen Vorschriften und tragen Sorge dafür, dass unsere Produkte dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen. Es ist unser Qualitätsanspruch und unsere Verantwortung, die Risiken, die aus dem Umgang unserer Kund:innen mit unseren Produkten resultieren können, so weit wie möglich auszuschließen.

## 10. Datenschutz

Die Wahrung der Vertraulichkeit des Datenschutzes sowie die Informationssicherheit sind die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung zu Beschäftigten, Kund:innen und Geschäftspartnern:innen.

Personenbezogene Daten, Kund:innen- sowie Belegschaftsdaten dürfen nur unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben und der internen Vorgaben erhoben, weitergegeben oder verarbeitet werden. Vertrauliche Informationen werden im Rahmen der jeweils geltenden Gesetze strikt geschützt. Daten und Informationen werden nur im Rahmen des Verarbeitungszwecks genutzt.

Anfragen von Beschäftigten und Kund:innen zum Datenschutz werden vom jeweiligen Datenschutzbeauftragten beantwortet.

Zur Schaffung des erforderlichen Bewusstseins werden Beschäftigte mit den Grundlagen von Datenschutz und Informationssicherheit durch regelmäßige Schulungsmaßnahmen vertraut gemacht.

## 11. Ansprechpartner:innen für Fragen

Mit Fragen zu diesem Code of Conduct können sich Mitarbeiter:innen an alle Personen im unmittelbaren Arbeitsumfeld wenden. Als erste Ansprechpartner können die Vorgesetzten und die Geschäftsführung um Rat gefragt werden. Außerdem ist die Abteilung Legal and HR Services zentrale Anlaufstelle für alle Fragen zu diesem Code of Conduct.

Die Ansprechpartner:innen stehen jedem Mitarbeitendem zur Seite, egal, ob es um allgemeine Fragen zum Code of Conduct oder um eine konkrete Situation im geschäftlichen Alltag geht. Ein konstruktiver, lösungsorientierter Dialog liegt uns dabei am Herzen.

## 12. Verstöße gegen den Code of Conduct

Auch bei kritischen Sachverhalten, wenn zum Beispiel Zweifel an der Rechtmäßigkeit eines bestimmten Verhaltens bestehen, ist der offene, konstruktive Dialog in der Regel der beste Weg, die Bedenken aufzuklären.

Jeder Mitarbeitende ist dafür verantwortlich, die Geschäftsführung und die Rechtsabteilung bei der Verhinderung und Aufdeckung potenzieller Verstöße gegen diesen Code of Conduct zu unterstützen. Wer also in seinem Arbeitsumfeld Auffälligkeiten beobachtet, die den Verdacht begründen, dass gegen den Verhaltenskodex verstoßen wurde oder wahrscheinlich verstoßen wird, ist angehalten, diese Beobachtung mitzuteilen. Meldungen können an den Vorgesetzten oder an die Geschäftsleitung erfolgen. Die Abteilung Legal and HR Services fungiert als zentrale Stelle zur Entgegennahme von Hinweisen und kann ebenfalls von allen Mitarbeitern:innen kontaktiert werden.