

# Código de Ética

## E-Balões



**Em vigor desde Janeiro de 2011**

Confidencial Somente para uso da E-Balões.

Todo material é propriedade confidencial, considerado como empréstimo de capital e segredo profissional, e deverá ser devolvido à E-Balões caso o destinatário se desassocie da E-Balões.

© 2011 E-Balões

Cada associado E-Balões é jurídica e financeiramente independente de outras unidades E-Balões.

# Código de Ética E-BALÕES

## *Preâmbulo*

Este Código de Ética foi adotado pela **LUIZ CARLOS DA COSTA SILVA – ME** - CNPJ/MF sob nº 62.998.349/0001-11 - ("E-Balões"), para uso em todo território nacional. Seu objetivo é promover a operação ética e profissional daqueles que atuam como ***Empresa Credenciada E-Balões***. Todos os Credenciados E-Balões (doravante, Credenciados E-Balões) estão sujeitos às provisões deste Código de Ética e se comprometem a atuar em conformidade com tais provisões bem como com o espírito deste Código de Ética.

O Código de Ética trata da conduta dos Credenciados E-Balões relativa a contratações em geral, relações com clientes e relações com outros profissionais do mercado de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões. Seu objetivo não visa esgotar todas as premissas que cercam o conteúdo do tema ética/conduta nem primar pelos detalhes.

É, antes, uma ferramenta para orientar a conduta pessoal e profissional dos administradores, funcionários e prestadores de serviços Credenciados E-Balões, devendo ser considerado como uma declaração formal do compromisso de seus Colaboradores com as regras de ética empresarial e social, bem como com princípios da transparência, respeito à igualdade de direitos, à diversidade e prestação de contas, devendo ser plenamente cumprido por tais pessoas, tanto interna, quanto externamente.

A E-Balões espera que este Código de Ética ajude a nortear todos os Credenciados E-Balões para que operem de maneira a elevar a reputação do mercado e da atividade, fortalecendo o credenciamento E-Balões, assegurando que a E-Balões seja vista pelo público e demais agentes no mercado como sendo um selo que traduza ética, profissionalismo, habilidade, experiência e bem sucedida.

Para tanto, a versão atualizada do CÓDIGO DE ÉTICA E-BALÕES estará disponível no *website/portal* da instituição, no seguinte endereço eletrônico de internet: <http://www.e-baloes.com.br>.

## **Deveres dos Credenciados E-Balões**

**Artigo 1:** Os Credenciados E-Balões devem estar informados sobre todos os assuntos relevantes que afetem o mercado de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões em sua comunidade, cidade, estado e país e devem utilizar (e possuem o direito de) usar o seguinte selo:



**Parágrafo Primeiro:** A denominação de “empresa Credenciada E-Balões” e a utilização do selo indicado no *caput* desta cláusula podem ser automática e imediatamente cassadas, em caso de falta grave e não observância ao presente Código de Ética.

**Parágrafo Segundo:** A medida será preventiva, unilateral e imediata, e justifica-se em função da ulterior preservação da imagem institucional da E-Balões, sendo facultado à empresa que foi descredenciada por justa causa o direito à ampla defesa. Verificada a inocência da mesma (o que não lhe dará qualquer direito indenizatório), a empresa poderá voltar a ser considerada “empresa Credenciada E-Balões”, desde que faça nova adesão ao presente Código de Ética.

**Artigo 2:** Os Credenciados E-Balões devem estar familiarizados com todas as leis, decretos, regras, regulamentos, políticas públicas, costumes, padrões e práticas relevantes que afetem o mercado de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões em sua comunidade, cidade, estado e país.

**Artigo 3:** Os Credenciados E-Balões devem oferecer no mínimo o nível de competência de serviços, equidade e alta integridade exigida pelo público em suas transações, operações e prestações de serviços. Nenhum Associado E-Balões deve dar opinião sobre assuntos que estejam além de sua perícia profissional.

**Artigo 4:** Os Credenciados E-Balões devem sempre e constantemente buscar receber treinamentos regulares e periódicos, atualizações e/ou informacionais relativas a tecnologia, ferramentas, habilidades e demais assuntos relacionados a suas carreiras como profissionais do mercado de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões, no esforço de promovê-las.

**Artigo 5:** Nenhum Associado E-Balões deve se envolver na prática não autorizada e/ou ilegal, muito menos deverá recomendar a seus clientes para que utilizem materiais de qualidade não recomendada, ou estruturas sem a devida segurança.

**Artigo 6:** Os Credenciados E-Balões devem buscar firmar contratos com seus clientes, sempre indicando a certificação e o credenciamento, fazendo seus clientes terem a certeza de tal certificação.

**Artigo 7:** Na atuação de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões, nenhum Credenciado E-Balões deverá induzir ao erro um cliente, utilizando-se de prática enganosa ou fraudulenta na conduta de seus negócios.

**Parágrafo Único:** Dentre as práticas vedadas, os Credenciados E-Balões devem refutar, afastar-se de, abster-se de:

- a) usar fotos de trabalhos de outros profissionais sem a devida autorização;
- b) contratar funcionário de uma empresa concorrente, salvo com a anuência do antigo empregador;
- c) usar mão de obra infantil;
- d) usar mão-de-obra escrava e/ou de remuneração irrisória;
- e) tecer críticas ou ofensas ao trabalho de concorrentes;
- f) usar fitilhos para executar uma revoada a menos que seja biodegradável;
- g) soltar balões amarrados em grupos.

## **Deveres para com Clientes e Consumidores**

**Artigo 8:** Os Credenciados E-Balões deverão sempre proteger e promover os interesses de seus clientes e simultaneamente tratar todas as partes envolvidas na contratação de maneira justa, em sua atuação com criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões.

**Parágrafo Único:** Dentre as práticas recomendadas, os Credenciados E-Balões devem:

- a) respeitar as leis vigentes no país, especialmente os regulamentos civis de proteção ao consumidor, normas sanitárias e o Código de Defesa do Consumidor;
- b) manter os pagamentos de funcionários e fornecedores em dia;
- c) usar balões de linha profissional para uso em decoração;
- d) usar apenas balões de látex e nunca de microfoil (balões metalizados) para fazer uma revoada de balões;
- e) usar apenas o gás hélio para fazer revoadas ou decoração com balões; (Jamais fazer uso de qualquer outro tipo de gás, bem como qualquer produto ilegal ou de procedência duvidosa);
- f) nas revoadas, inflar totalmente os balões para assegurar que eles flutuem a máxima altitude para garantir que estourem em micro pedaços e assim possibilitem uma melhor decomposição natural;
- g) as redes utilizadas em revoadas devem estar muito bem "ancoradas" para evitar que se solte de maneira acidental;
- h) somente balões de látex individuais devem ser soltos no ar;
- i) sempre usar uma "âncora" para fixar balões de microfoil (metalizados) inflados com gás hélio para evitar sua soltura em grupo no meio ambiente acidentalmente;
- j) conhecer e respeitar os principais pontos da "Lei da Califórnia" acima tratados - A Lei da Califórnia é uma lei do estado da Califórnia que trata sobre balões (não inflar balões metalizados com gás hélio sem uma "âncora"; não fazer revoadas com balões metalizados; nunca use uma fita metálica para fazer uma revoada com balões, etc...)
- K) denunciar prontamente a polícia ou outra autoridade competente o uso de produtos inadequados como gás hidrogênio ou similar bem como qualquer produto ilegal ou procedência duvidosa, por qualquer pessoa ou empresa, no trato com os balões;**
- L) Fornecer equipamentos de proteção individual a todos os seus colaboradores;**

**Artigo 09:** Nenhum Credenciado E-Balões deverá, no decorrer ou ao término de suas

relações profissionais com seus clientes, de maneira intencional: 1) revelar informações confidenciais de clientes; ou 2) utilizar informações confidenciais de clientes para desvantagem de clientes; ou 3) utilizar informações confidenciais de clientes para ganho material pessoal ou de terceiros a não ser que: a) os clientes concordem após a divulgação completa; ou b) seja exigido por força de lei ou determinação judicial; c) seja intenção do cliente cometer um crime e a informação é necessária para evitá-lo; ou d) seja necessário defender um Credenciado ou funcionário do Credenciado E-Balões contra uma acusação de conduta ilegal.

**Artigo 10:** Os Credenciados E-Balões, até onde possível, deverão se assegurar de que todas as obrigações e compromissos financeiros relativos a sua atuação, no mercado de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões estejam por escrito, expressem o acordo completo e final entre as partes e estejam em conformidade com as leis aplicáveis.

**Artigo 11:** Placas de anúncio, publicidade ou propaganda não deverão ser colocadas na propriedade de terceiros sem consentimento do proprietário, bem como não deverão ser feitos anúncios que venham poluir ou sujar vias, passeios e/ou quaisquer espaços públicos.

**Artigo 12:** Na impossibilidade de atender um cliente e, sempre que possível, o Credenciado E-Balões deverá buscar recomendar ou sugerir a um cliente cotar serviços de outra Credenciada E-Balões.

**Artigo 13:** Os Credenciados E-Balões deverão informar o cliente sobre projetos e produtos, assim como sobre todas as ofertas, sempre de maneira objetiva e não-tendenciosa até o fechamento de uma contratação.

**Artigo 14:** Os Credenciados E-Balões deverão buscar sempre a cooperação de negócios.

**Artigo 15:** Os Credenciados E-Balões não deverão se engajar em qualquer acordo para aceite de pagamento, desconto ou lucro ilegal, ou que seja objeto de práticas criminosas.

**Artigo 16:** Os Credenciados E-Balões devem atuar nos termos de sua proposta de trabalho, sempre informando o cliente, de forma clara e inequívoca, quanto a eventuais riscos e consequências que poderão advir da atividade e/ou trabalho.

**Artigo 17:** Um Credenciado E-Balões deve evitar exagero, deturpação ou dissimulação de fatos pertinentes referentes a qualquer atividade, e deverá revelar todos os potenciais riscos conhecidos pelo Credenciado E-Balões, defeitos em produtos, insumos ou materiais tais que afetem substancialmente o valor ou a atividade propriamente dita; no entanto, os Credenciados E-Balões não estão obrigados a revelar defeitos ocultos em materiais que estejam além de seu conhecimento técnico.

### **Deveres para com o Público em Geral**

**Artigo 18:** Os Credenciados E-Balões não deverão negar serviços profissionais por motivo de raça, cor, religião, sexo, opção sexual, portadores de deficiência física, estado civil ou

nacionalidade; nem deverão tomar parte em qualquer plano ou acordo para discriminar qualquer pessoa com base em qualquer um desses motivos.

**Artigo 19:** Os Credenciados E-Balões deverão fornecer informações verdadeiras e precisas em suas propagandas e/ou apresentações ao público, e não deverão enganar ou induzir o público ao erro de qualquer maneira através de: 1) engajamento na construção não autorizada de web sites ilegais/criminosos; 2) qualquer manipulação que produza resultados enganosos ou fraudulentos de conteúdo desenvolvido por terceiros; ou 3) utilização enganosa de meta, palavras-chave ou outros meios/métodos para direcionar, impulsionar ou desviar o tráfego na Internet, ou enganar consumidores.

**Artigo 20:** Os serviços oferecidos ao público por Credenciados E-Balões deverão estar em conformidade com o padrão ou prática e competência que se esperam de um credenciado que atua no ramo de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de cenários de balões.

**Artigo 21:** Nenhum Credenciado E-Balões deverá fazer propaganda ou permitir que qualquer pessoa empregada por ele ou afiliada a ele faça propaganda enganosa, não verdadeira ou que viole direitos de propriedade, autorias ou de *know-how* de terceiros.

**Artigo 22:** Um Credenciado E-Balões não pode proibir os profissionais de fazerem propaganda de sua atuação ou de direta e/ou indiretamente atuarem em seu mercado ou de qualquer forma tentar alterar, falsear ou comprometer a livre concorrência e as boas e leias práticas comerciais e empresariais.

### **Deveres para com Outros Profissionais do Ramo**

**Artigo 23:** Nenhum Credenciado E-Balões deve buscar obter vantagem desonesta em detrimento de qualquer outro Profissional do ramo de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões.

**Artigo 24:** Na condução de seus negócios, os Credenciados E-Balões deverão buscar evitar controvérsias envolvendo outros Profissionais do ramo.

**Artigo 25:** Nenhum Credenciado E-Balões deverá fazer em público, de maneira intencional ou imprudente, comentários depreciativos ou enganosos sobre um concorrente, seu negócio ou práticas de negócio, nem dar opinião sobre as transações de outro Profissional. Se a opinião de um Credenciado E-Balões for solicitada, este deverá responder com a mais alta integridade profissional e cortesia.

**Artigo 26:** Em transações cooperativadas e de parceria, estas deverão ser formalizadas sempre por escrito e todo pagamento devido em relação com a transação deverá ser feito respeitando o previamente acordado em contrato.

**Artigo 27:** Todas as negociações relativas a um determinado novo cliente deverão ser conduzidas de forma ética e sem ferir direitos de outros Credenciados E-Balões.

**Artigo 28:** Qualquer Credenciado E-Balões que obtenha legalmente informações

confidenciais de outro Credenciado deverá manter o mais amplo, completo e irrestrito sigilo e confidencialidade.

**Artigo 29:** Qualquer Credenciado E-Balões deve tratar o público, os colegas, as autoridades e os funcionários de outros Credenciados com respeito, discrição e independência, exigindo igual tratamento e zelando pelas prerrogativas a que tem direito.

**Artigo 30:** Impõe-se ao Credenciado E-Balões o emprego de linguagem esmerada e polida, esmero e disciplina na execução dos serviços e de suas atividades.

### **Deveres com a ética e a legislação brasileira**

**Artigo 31:** Além do cumprimento de todos os itens deste Código de Ética, os Credenciados E-Balões devem respeitar, na íntegra, toda a legislação brasileira destinada ao mercado de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços com balões e ao cidadão comum.

**Artigo 32:** A falta ou inexistência, neste Código, de definição ou orientação sobre questão de ética profissional, que seja relevante para o exercício das atividades do Credenciado E-Balões ou dela advinda, enseja consulta e manifestação da E-Balões.

### **Princípios Gerais**

**Artigo 33:** A E-Balões é uma instituição socialmente responsável, inserida na comunidade, que constrói sua imagem com base nos seguintes princípios:

- a) respeito à legislação que rege o mercado de consumo, assim como às determinações de seus órgãos reguladores;
- b) ética e transparência na condução de seus negócios;
- c) qualidade e eficiência de seus serviços;
- d) respeito em seus relacionamentos internos ou externos, com a permanente busca por melhoria na qualidade de vida de todos com quem se relaciona;
- e) confidencialidade no trato de informações e dados de seus clientes;
- f) responsabilidade na preservação de sua própria imagem;
- g) honestidade no gerenciamento de seu patrimônio físico.

### **Relações com a Comunidade e com o Meio Ambiente**

**Artigo 34:** Os Credenciado E-Balões e os Colaboradores devem ter plena consciência das responsabilidades da E-Balões seja para com a comunidade, seja para com o meio ambiente, de forma a reforçar sua atuação como empresa cidadã e socialmente responsável.

**Artigo 35:** Os Credenciado E-Balões e os Colaboradores devem pensar o meio ambiente como um lugar comum entre a Sociedade e as instituições socialmente responsáveis, devendo evitar e coibir atividades potencialmente poluidoras, estabelecendo procedimentos com vistas à preservação, conservação, e melhoria do meio ambiente.

**Artigo 36:** Todo Credenciado E-Balões e todo Colaborador, no momento em que estiver

representando a empresa perante os membros de uma comunidade, deve agir conforme os princípios explicitados neste Código de Ética e Conduta, sem preconceitos ou privilégios de qualquer ordem.

### **Preservação da Imagem Institucional**

**Artigo 37:** A imagem institucional da E-Balões é seu patrimônio mais importante, devendo ser construído e preservado permanentemente por todos.

**Artigo 38:** Qualquer ação ou atitude por parte dos Credenciados E-Balões e dos Colaboradores, individual ou coletiva, que vier a prejudicar essa imagem é considerada falta grave.



## **TERMO DE ADESÃO E COMPROMISSO**

O Credenciado E-Balões, abaixo assinado, adere e vincula-se ao Código de Ética da E-Balões, e aceita e concorda, por meio deste termo, atuar e conduzir tanto pelas provisões específicas quanto pelo espírito do Código de Ética da E-Balões, e suas possíveis alterações no do decorrer do tempo.

As violações ao Código de Ética serão tratadas pela E-Balões de maneira apropriada, agindo sempre de modo justo e razoável, permitindo ao infrator a devida e ampla defesa.

De toda forma, as violações também podem constituir em quebra de certos acordos contratuais, resultando na possível rescisão contratual e consequente desfiliação do profissional da condição de Credenciado E-Balões.

As provisões deste Código estão sujeitas a aplicação da lei vigente. Se qualquer provisão do Código for inconsistente com qualquer lei, decreto, regra ou regulamento aplicável, tal ordenamento conduzirá a questão.

Este Código pode ser alterado de tempos em tempos pela E-Balões para que esteja em conformidade com os costumes e práticas dos profissionais que atuam no ramo de criação, desenvolvimento, montagem e projetos de decoração e serviços de balões.

O termo "Código de Ética", tal qual utilizado aqui, sempre fará referência ao Código de Ética da Região E-Balões, e suas possíveis alterações no decorrer do tempo.

**LUIZ CARLOS DA COSTA SILVA – ME**  
CNPJ/MF sob nº 62.998.349/0001-11

De Acordo em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Profissional - Credenciado E-Balões**

**RG:**

**CPF/MF:**

Nome: