

## Politika péče o zákazníky společnosti Czech Aerosol, a.s.

**Motto: Spokojený zákazník, klíč k trvalému úspěchu**

### ÚVOD

V společnosti Czech Aerosol, a.s. vnímáme spokojenost zákazníků jako klíčovou hodnotu a pilíř našeho dlouhodobého růstu. Jsme přesvědčeni, že budování silných a trvalých obchodních vztahů se zákazníky je nezbytné pro dosažení trvalého úspěchu na trhu. Tato politika péče o zákazníky definuje naše principy a závazky, které směřují k budování trvalé spokojenosti a loajality našich zákazníků.

### NAŠE VIZE

Být vnímán jako preferovaný partner v oblasti výroby aerosolových a netlakových produktů.

Vybudovat si silné a trvalé obchodní vztahy s našimi zákazníky založené na vzájemné důvěře a respektu.

Poskytovat zákazníkům vynikající produkty a služby, které splňují a překonávají jejich očekávání.

Neustále se zlepšovat a inovovat, abychom uspokojili měnící se potřeby a požadavky našich zákazníků.

### NAŠE HODNOTY

**Zákaznická orientace:** Vždy klademe potřeby a spokojenost našich zákazníků na první místo.

**Profesionalita:** Poskytujeme našim zákazníkům rychlé, kvalitní a spolehlivé služby.

**Vstřícnost:** Budujeme otevřenou a transparentní komunikaci se zákazníky a s respektem přistupujeme k řešení jejich požadavků.

**Řešení:** Vždy se snažíme najít optimální řešení pro obě strany a navrhnout alternativy, které jsou vzájemně prospěšné.

**Osobní přístup:** Vnímáme každého zákazníka jako jedinečného a věnujeme mu individuální péči.

**Udržitelnost:** Dbáme na ekologicky šetrný provoz a nabízíme produkty, které podporují trend udržitelnosti.

**Etika a odpovědnost:** Dodržujeme etické principy a zodpovědně se chováme k našim zákazníkům, zaměstnancům, životnímu prostředí a společnosti.

### ZÁVAZKY K ZÁKAZNÍKŮM

Nabízíme širokou škálu kvalitních aerosolových a netlakových produktů, které splňují nejvyšší standardy.

Poskytujeme našim zákazníkům komplexní servis a podporu, včetně odborného poradenství, technické podpory a logistických služeb.

Pravidelně komunikujeme s našimi zákazníky a sbíráme jejich zpětnou vazbu, kterou aktivně využíváme ke zlepšování našich produktů a služeb.

Vyvíjíme inovativní produkty a technologie, které uspokojují měnící se potřeby a požadavky našich zákazníků.

Dodržujeme etické principy a zodpovědně se chováme k našim zákazníkům, zaměstnancům, životnímu prostředí a společnosti.

## UDRŽENÍ SPOKOJENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Udržení si spokojených zákazníků je neustálý a systematický proces, který vyžaduje aktivní zapojení všech zaměstnanců společnosti Czech Aerosol, a.s. Jsme přesvědčeni, že důsledným dodržováním principů a závazků uvedených v této politice péče o zákazníky dosáhneme trvalé spokojenosti a loajality našich zákazníků a zajistíme tak dlouhodobý úspěch naší společnosti.

## BEZPEČNOST NA PRVNÍM MÍSTĚ

V Czech Aerosol, a.s. klademe nejvyšší důraz na bezpečnost našich zákazníků. Naše produkty splňují všechny předepsané předpisy a normy v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví. Při vývoji nových produktů dbáme na dodržování nejnovějších bezpečnostních standardů a klademe důraz na prevenci rizik.

Naši zákazníci jsou pro nás prioritou, a proto je důkladně informujeme o bezpečnostních aspektech našich produktů. Poskytujeme jim veškeré potřebné informace a pokyny pro bezpečné používání produktů. Jsme si vědomi, že informovaný zákazník je spokojený zákazník.

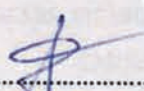
## NAŠE ZÁVAZKY V OBLASTI BEZPEČNOSTI

- Dodržování všech relevantních bezpečnostních předpisů a norem.
- Neustálé sledování a implementace nejnovějších bezpečnostních standardů.
- Důkladné testování produktů z hlediska bezpečnosti.
- Poskytování jasných a srozumitelných informací o bezpečnosti produktů zákazníkům.
- Aktivní komunikace o bezpečnostních rizicích a jejich prevenci.
- Bezpečnost našich produktů a následně bezpečnost našich zákazníků je pro nás nejvyšší prioritou. Jsme odhodláni neustále zlepšovat naše produkty a služby v oblasti bezpečnosti a zajistit tak maximální spokojenost a ochranu našich zákazníků.

## ZÁVĚR

Spokojenost zákazníků je pro nás prioritou. Jsme odhodláni budovat trvalé a silné obchodní vztahy s našimi zákazníky založené na vzájemné důvěře, respektu a vzájemném prospěchu. Věříme, že tato politika péče o zákazníky nám pomůže dosáhnout našeho cíle stát se preferovaným partnerem v oblasti výroby aerosolových a netlakových produktů.

**Ve Velvětech dne: 01. 03. 2024**



Svetožar Trutz  
Obchodní ředitel

## **Czech Aerosol Customer Care Policy**

**Motto: Satisfied customer, the key to sustainable success**

### **INTRODUCTION**

At Czech Aerosol, a.s., we perceive customer satisfaction as a key value and a pillar of our long-term growth. We are convinced that building strong and lasting business relationships with customers is essential for achieving sustainable success in the market. This customer care policy defines our principles and commitments aimed at building lasting customer satisfaction and loyalty.

### **OUR VISION**

To be perceived as the preferred partner in the production of aerosol and non-pressure products.  
To build strong and lasting business relationships with our customers based on mutual trust and respect.  
To provide customers with excellent products and services that meet and exceed their expectations.  
To continuously improve and innovate to meet the changing needs and requirements of our customers.

### **OUR VALUES**

**Customer Focus:** We always put the needs and satisfaction of our customers first.

**Professionalism:** We provide our customers with fast, high quality and reliable services.

**Approachability:** We build open and transparent communication with customers and approach their requirements with respect.

**Solution-oriented:** We always strive to find the best solution for both parties and to design mutually beneficial alternatives.

**Personal Approach:** We perceive each customer as unique and provide him or her with individual care.

**Sustainability:** We care about environmentally friendly operations and offer products that support the sustainability trend.

**Ethics & Responsibility:** We adhere to ethical principles and behave responsibly towards our customers, employees, the environment and society.

### **CUSTOMER COMMITMENTS**

We offer a wide range of high-quality aerosol and non-pressure products that meet the highest standards.

We provide our customers with comprehensive service and support, including expert advice, technical support and logistics services.

We regularly communicate with our customers and collect their feedback, which we actively use to improve our products and services.

We develop innovative products and technologies that meet the changing needs and requirements of our customers.

We adhere to ethical principles and behave responsibly towards our customers, employees, the environment and society.

## MAINTAINING SATISFIED CUSTOMERS:

Maintaining satisfied customers is an ongoing and systematic process that requires the active involvement of all employees of Czech Aerosol, a.s. We are convinced that by consistently adhering to the principles and commitments set out in this customer care policy, we will achieve lasting customer satisfaction and loyalty and thus ensure the long-term success of our company.

## SAFETY FIRST

At Czech Aerosol, a.s., we place the highest priority on the safety of our customers. Our products comply with all applicable safety and health regulations and standards. In the development of new products, we focus on adhering to the latest safety standards and emphasizing risk prevention.

Our customers are our priority, and therefore we thoroughly inform them about the safety aspects of our products. We provide them with all necessary information and instructions for safe product use. We are aware that an informed customer is a satisfied customer.

## OUR SAFETY COMMITMENTS

- Compliance with all relevant safety regulations and standards.
- Continuous monitoring and implementation of the latest safety standards.
- Thorough product safety testing.
- Providing clear and understandable product safety information to customers.
- Active communication about safety risks and their prevention.
- The safety of our products and subsequently the safety of our customers is our top priority. We are committed to continuously improving our products and services in the area of safety and ensuring maximum satisfaction and protection for our customers.

## CONCLUSION

Customer satisfaction is our priority. We are committed to building lasting and strong business relationships with our customers based on mutual trust, respect and mutual benefit. We believe that this customer care policy will help us achieve our goal of becoming the preferred partner in the production of aerosol and non-pressure products.

In Velvěty : 01.03.2024



Svetozár Trutz  
Commercial director