

Nội quy dành cho khách hàng sử dụng dịch vụ của ICP

(Bộ quy tắc đạo đức của khách hàng)

Với mục đích bảo vệ an toàn và nhân phẩm cho nhân viên ICP cũng như các khách hàng khác, đồng thời vì dịch vụ của ICP được cung cấp miễn phí và quy mô của tổ chức có giới hạn, nên các quy định sau đây được áp dụng khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi:

- 1 Khách hàng tôn trọng rằng các dịch vụ của ICP chỉ được cung cấp vào những ngày và giờ quy định. Dịch vụ tư vấn xã hội và pháp lý chỉ được thực hiện khi có đặt lịch hẹn trước.
- 2 Khách hàng tuân theo các quy định cụ thể đối với từng dịch vụ và các hợp đồng đã ký với các dịch vụ đó.
- 3 Khách hàng hợp tác trong các thủ tục hành chính cần thiết (ví dụ: ký hợp đồng, xác nhận đã tham gia tư vấn hoặc điền phiếu thông tin về cá nhân được hỗ trợ), đồng thời cung cấp thông tin đầy đủ và trung thực trong quá trình tư vấn.
- 4 Trong quá trình sử dụng dịch vụ của ICP, khách hàng cư xử có văn hóa. Mọi hành vi lăng mạ hoặc tấn công nhân viên ICP hay khách hàng khác bằng lời nói hoặc hành động đều không được chấp nhận và có thể dẫn đến việc chấm dứt hợp tác ngay lập tức.
- 5 Khách hàng không thực hiện các hành vi làm tổn hại phẩm giá của bất kỳ cá nhân nào có mặt hoặc tạo ra môi trường tiêu cực, xúc phạm hoặc gây bất an. Quy định này áp dụng cho hành vi đối với nhân viên ICP, các khách hàng khác và người đi cùng khách hàng (ví dụ: người thân).
- 6 Khách hàng không tham gia dịch vụ khi đang chịu ảnh hưởng của rượu bia hoặc các chất kích thích.
- 7 **Khách hàng không ghi âm hoặc ghi hình các buổi tư vấn, khóa học hoặc các dịch vụ khác nếu không có sự đồng ý của nhân viên ICP.**
- 8 Khách hàng đến tư vấn đúng thời gian đã hẹn. Trong trường hợp không thể đến, khách hàng có nghĩa vụ thông báo trước qua điện thoại (hoặc hình thức khác).

Nếu khách hàng vi phạm các quy định nêu trên, nhân viên ICP có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ.

Khách hàng sẽ được thông báo về lý do chấm dứt dịch vụ. Trong trường hợp không đồng ý, khách hàng có thể gửi khiếu nại đến địa chỉ email: stiznosti@icpraha.com, hoặc gửi thư đến ICP theo địa chỉ bưu điện. Khiếu nại sẽ được chuyển đến trưởng bộ phận dịch vụ liên quan hoặc người có thẩm quyền trong ban lãnh đạo của Trung tâm Hội nhập Praha, o.p.s. và được xử lý trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Integrační
Centrum
Praha

Projekt Integrační Centrum Praha XI., registrační číslo CZ.12.01.02/00/24_022/0000076, je spolufinancován Evropskou unií a z rozpočtu Ministerstva vnitra České republiky.