

ΟΡΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
&
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ
ΤΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Anouar Boutique Massage

Επιχείρηση	Anouar Boutique Massage
Έδρα / Διεύθυνση	Ηρακλέους 13, Αθήνα 11743
ΑΦΜ / ΔΟΥ	154980079
Όνοματεπώνυμο εκπροσώπου:	Φωτεινή – Άννα Αναστασιάδη
Έκδοση	1.0

1. Σκοπός και δέσμευση

Η επιχείρηση «Anouar Boutique Massage» δεσμεύεται να διασφαλίζει ένα περιβάλλον που σέβεται, προάγει και διαφυλάσσει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, την υγεία —σωματική και ψυχική— και την ασφάλεια κάθε προσώπου που εργάζεται ή συνεργάζεται με αυτήν.

Η Επιχείρηση εφαρμόζει **πολιτική μηδενικής ανοχής** απέναντι σε κάθε μορφή βίας και παρενόχλησης, ανεξαρτήτως του προσώπου από το οποίο προέρχεται (συνάδελφος, προϊστάμενος, εργοδότης, πελάτης ή τρίτος) και ανεξαρτήτως του χρόνου ή του τόπου εκδήλωσής της, εφόσον συνδέεται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας.

Σκοπός της παρούσας Πολιτικής είναι:

- η πρόληψη και η αντιμετώπιση περιστατικών βίας και παρενόχλησης·
- η σαφής ενημέρωση όλων για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους·
- η θέσπιση ασφαλών και εμπιστευτικών διαύλων αναφοράς και διαχείρισης καταγγελιών·
- η προστασία κάθε θιγόμενου προσώπου.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η Πολιτική καλύπτει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται ή συνδέονται με την Επιχείρηση, ανεξάρτητα από το συμβατικό τους καθεστώς, ενδεικτικά:

- εργαζόμενους/ες με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας (πλήρους ή μερικής απασχόλησης, ορισμένου ή αορίστου χρόνου)·
- θεραπευτές/τριες και συνεργάτες με σύμβαση έργου ή παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών·
- ασκούμενους/ες, μαθητευόμενους/ες και εκπαιδευόμενους/ες·
- υποψήφιους/ες προς πρόσληψη, καθώς και πρόσωπα των οποίων η εργασιακή σχέση έχει λήξει.

Η Πολιτική εφαρμόζεται σε όλους τους χώρους και τις περιστάσεις που σχετίζονται με την εργασία, ενδεικτικά: στον χώρο της Επιχείρησης, σε υπηρεσίες μασάζ κατ' οίκον ή εκτός έδρας, κατά τις μετακινήσεις, τα διαλείμματα, εταιρικές εκδηλώσεις, συνέδρια καθώς και στο πλαίσιο επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς και σε επικοινωνίες που σχετίζονται με την εργασία (τηλέφωνο, email, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εφαρμογές κρατήσεων).

3. Ορισμοί

Βία και παρενόχληση: Οι μορφές συμπεριφοράς, πράξεις, πρακτικές ή απειλές αυτών, που αποσκοπούν, οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα είτε κατ' επανάληψη.

Παρενόχληση: Οι μορφές συμπεριφοράς που έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος, ανεξαρτήτως εάν συνιστούν διάκριση.

Παρενόχληση λόγω φύλου: Συμπεριφορές που συνδέονται με το φύλο ενός προσώπου, οι οποίες έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειάς του και τη δημιουργία εχθρικού περιβάλλοντος, περιλαμβανομένης της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Σεξουαλική παρενόχληση: Κάθε ανεπιθύμητη λεκτική, μη λεκτική ή σωματική συμπεριφορά σεξουαλικού χαρακτήρα, με σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας ενός προσώπου, ιδίως όταν δημιουργεί εκφοβιστικό, εχθρικό ή προσβλητικό περιβάλλον. Περιλαμβάνει ενδεικτικά: ανεπιθύμητα σχόλια ή υπονοούμενα, αιτήματα σεξουαλικής φύσης, ανεπιθύμητη σωματική επαφή ή εγγύτητα, επίμονες προτάσεις, αποστολή υλικού σεξουαλικού περιεχομένου.

4. Εκτίμηση κινδύνων

Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της δραστηριότητας (παροχή υπηρεσιών μασάζ και ευεξίας, που περιλαμβάνει στενή σωματική επαφή σε χώρο χαλάρωσης), τη θέση εργασίας και παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία ή άλλα χαρακτηριστικά, η Επιχείρηση αναγνωρίζει τους ακόλουθους ενδεικτικούς κινδύνους:

- **Ανάρμοστη ή σεξουαλικού χαρακτήρα συμπεριφορά πελάτη** προς τον/την θεραπευτή/τρια, λόγω της φύσης της υπηρεσίας που περιλαμβάνει σωματική επαφή.
- **Εργασία σε καθεστώς απομόνωσης** (π.χ. ατομικές συνεδρίες σε κλειστό χώρο, υπηρεσίες κατ' οίκον σε χώρο τρίτου).
- **Εργασία σε απογευματινές/βραδινές ώρες** και ατομικές μετακινήσεις.
- **Κίνδυνοι στις σχέσεις μεταξύ του προσωπικού** (λεκτική επιθετικότητα, εκφοβισμός, αποκλεισμός, κατάχρηση ιεραρχικής θέσης).
- **Ψηφιακή παρενόχληση** μέσω τηλεφώνου, email ή μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Η εκτίμηση κινδύνων επανεξετάζεται τακτικά και κάθε φορά που μεταβάλλονται οι συνθήκες εργασίας.

5. Μέτρα πρόληψης, ελέγχου και αντιμετώπισης

Η Επιχείρηση λαμβάνει, ενδεικτικά, τα ακόλουθα μέτρα:

1. Σαφής οριοθέτηση του χαρακτήρα των υπηρεσιών ως αυστηρά θεραπευτικών (βλ. Μέρος Β'), με σαφή ενημέρωση πελατών πριν και κατά την κράτηση.
2. Δικαίωμα του/της θεραπευτή/τριας να διακόψει άμεσα τη συνεδρία σε περίπτωση ανάρμοστης συμπεριφοράς πελάτη, χωρίς καμία συνέπεια για τον/την ίδιο/α.
3. Δικαίωμα άρνησης εξυπηρέτησης πελάτη που έχει επιδείξει ανάρμοστη συμπεριφορά στο παρελθόν.
4. Οργάνωση των βαρδιών ώστε, κατά το δυνατόν, να αποφεύγεται η εργασία σε πλήρη απομόνωση και να υπάρχει δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας.

5. Πρωτόκολλο ασφαλείας για υπηρεσίες κατ' οίκον (καταγραφή στοιχείων ραντεβού, ενημέρωση συναδέλφου, δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας).
6. Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού για την αναγνώριση, την πρόληψη και την αναφορά περιστατικών.
7. Τακτική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων.

6. Δικαιώματα και υποχρεώσεις

6.1 Κάθε θιγόμενο πρόσωπο έχει δικαίωμα να:

– ζητήσει προστασία και διερεύνηση εντός της επιχείρησης. Σε κάθε περίπτωση, όταν προκύπτει καταγγελία τέτοιας συμπεριφοράς εντός της επιχείρησης, το θιγόμενο πρόσωπο διατηρεί κάθε δικαίωμά του να προσφύγει σε κάθε αρμόδια αρχή.

– υποβάλει καταγγελία στην Επιθεώρηση Εργασίας και να ζητήσει διενέργεια εργατικής διαφοράς.

– προσφύγει στον Συνήγορο του Πολίτη

– υποβάλει καταγγελία για περιστατικό βίας ή παρενόχλησης στην εργασία (mobbing) προς την Εθνική Αρχή Διαφάνειας. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχετε προσφύγει για το θέμα στην υπηρεσία σας ή στον Συνήγορο του Πολίτη και να έχει μεσολαβήσει διάστημα τουλάχιστον 3 μηνών χωρίς να έχουν γίνει ενέργειες.

– καταφύγει στην Δικαιοσύνη δια της ασκήσεως αγωγής ή μηνύσεως.

Για τα ανωτέρω, επισημαίνεται ότι δεν απαιτείται η συγκατάθεση του εργοδότη.

6.2 Υποχρεώσεις των εργαζομένων / συνεργατών/ πελατών:

- να απέχουν από οποιαδήποτε μορφή βίας ή παρενόχλησης
- να σέβονται την αξιοπρέπεια κάθε προσώπου
- να συνεργάζονται καλόπιστα στη διερεύνηση τυχόν περιστατικών

6.3 Υποχρεώσεις της Επιχείρησης:

- να αποδέχεται, να διερευνά και να διαχειρίζεται κάθε καταγγελία με αμεροληψία, σοβαρότητα και χωρίς καθυστέρηση·
- να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για την παύση του περιστατικού και την αποτροπή επανάληψής του·
- να μην προβαίνει σε αντίποινα και να μην επιτρέπει διακρίσεις σε βάρος του θιγόμενου ή των μαρτύρων·
- να σέβεται την εμπιστευτικότητα και τα προσωπικά δεδομένα όλων των εμπλεκομένων.

7. Πρόσωπο αναφοράς («Σύνδεσμος»)

Ορίζεται ως πρόσωπο αναφοράς (Σύνδεσμος) της Επιχείρησης:

Όνοματεπώνυμο	_____
Ιδιότητα	_____
Τηλέφωνο	
Email	

Ο/Η Σύνδεσμος είναι αρμόδιος/α να **καθοδηγεί και να ενημερώνει** τα πρόσωπα που υπάγονται στην παρούσα για την πρόληψη και αντιμετώπιση της βίας και παρενόχλησης, χωρίς εξεταστική ή πειθαρχική αρμοδιότητα. Δεσμεύεται από την τήρηση εμπιστευτικότητας.

8. Αρμόδιες αρχές και γραμμές υποστήριξης

Κάθε θιγόμενο πρόσωπο διατηρεί ακέραιο το δικαίωμα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές, ανεξάρτητα από τυχόν εσωτερική καταγγελία:

- **Επιθεώρηση Εργασίας** — Γραμμή εξυπηρέτησης πολιτών 1555
- **Συνήγορος του Πολίτη** — www.synigoros.gr
- **Γραμμή SOS 15900** — άμεση ψυχολογική υποστήριξη και συμβουλευτική για γυναίκες θύματα έμφυλης βίας (Γενική Γραμματεία Ισότητας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων)
- **Άμεση Δράση ΕΛ.ΑΣ.** — **100** σε περίπτωση επικείμενου κινδύνου

ΜΕΡΟΣ Β΄ — ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Β.1 Αυστηρά θεραπευτικός χαρακτήρας

Όλες οι υπηρεσίες μασάζ, περιποίησης σώματος και ευεξίας που παρέχονται από την Anouar Boutique Massage είναι **αυστηρά θεραπευτικού, χαλαρωτικού και επαγγελματικού χαρακτήρα**. Παρέχονται από εκπαιδευμένο προσωπικό βάσει αναγνωρισμένων τεχνικών. **Καμία υπηρεσία σεξουαλικού χαρακτήρα δεν παρέχεται, δεν προσφέρεται και δεν επιτρέπεται.**

Β.2 Επαγγελματικά όρια

Η σχέση θεραπευτή/-τριας και πελάτη είναι αμιγώς επαγγελματική. Διατηρούνται σαφή επαγγελματικά όρια. Κάθε αίτημα ή συμπεριφορά πελάτη που υπερβαίνει τον θεραπευτικό σκοπό της συνεδρίας θεωρείται απαράδεκτη.

Β.3 Δικαιώματα του προσωπικού έναντι των πελατών

Κάθε θεραπευτής/-τρια έχει το δικαίωμα να:

- **διακόψει άμεσα τη συνεδρία** εάν ο πελάτης επιδείξει ανάρμοστη, σεξουαλική, επιθετική ή υβριστική συμπεριφορά, ή βρίσκεται σε κατάσταση μέθης/επήρειας ουσιών·
- **αρνηθεί** την παροχή υπηρεσίας ή τη συνέχισή της·
- ζητήσει την αποχώρηση του πελάτη και, εφόσον χρειαστεί, να ειδοποιήσει τις αρχές.

Η διακοπή της συνεδρίας για τους ανωτέρω λόγους **δεν επιφέρει καμία αρνητική συνέπεια** για τον/την θεραπευτή/τρια. Το αντίτιμο της συνεδρίας δεν επιστρέφεται σε περίπτωση διακοπής λόγω ανάρμοστης συμπεριφοράς του πελάτη.

Β.4 Κανόνες συμπεριφοράς πελατών

Με την κράτηση, οι πελάτες αποδέχονται ότι:

- οι υπηρεσίες είναι αυστηρά θεραπευτικές·
- οφείλουν να σέβονται τα επαγγελματικά όρια και την αξιοπρέπεια του προσωπικού·

- οποιαδήποτε μορφή παρενόχλησης δεν γίνεται ανεκτή και συνεπάγεται άμεση διακοπή της συνεδρίας και, ενδεχομένως, αποκλεισμό από μελλοντικές υπηρεσίες και νομικές ενέργειες.

ΜΕΡΟΣ Γ΄ — ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Γ.1 Υποβολή αναφοράς/καταγγελίας

Κάθε θιγόμενο πρόσωπο ή μάρτυρας μπορεί να υποβάλει αναφορά ή καταγγελία:

- **εγγράφως** (email ή έντυπη επιστολή) προς τον/την Σύνδεσμο ή τον εναλλακτικό δίαυλο, ή
- **προφορικά**, οπότε συντάσσεται σχετικό σημείωμα.

Η καταγγελία πρέπει, κατά το δυνατόν, να περιγράφει το περιστατικό, τον χρόνο, τον τόπο, τα εμπλεκόμενα πρόσωπα και τυχόν μάρτυρες ή στοιχεία.

Γ.2 Εξέταση

- Η καταγγελία εξετάζεται **χωρίς καθυστέρηση, με αμεροληψία και αντικειμενικότητα**.
- Διασφαλίζονται η **εμπιστευτικότητα** και η προστασία των **προσωπικών δεδομένων** (σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ/GDPR) τόσο του θιγόμενου όσο και του καταγγελλομένου.
- Παρέχεται και στα δύο μέρη το **δικαίωμα ακρόασης** και διατύπωσης των θέσεων τους.
- Δεν αποκαλύπτεται η ταυτότητα του καταγγέλλοντος πέραν του αναγκαίου μέτρου για τη διερεύνηση.

Γ.3 Μέτρα και κυρώσεις

Εφόσον διαπιστωθεί παράβαση, η Επιχείρηση λαμβάνει τα κατάλληλα και ανάλογα μέτρα για την παύση και τη μη επανάληψη του περιστατικού. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν, ενδεικτικά: σύσταση, αλλαγή βάρδιας/καθηκόντων, και —ανάλογα με τη βαρύτητα— έως και καταγγελία της σύμβασης/συνεργασίας, σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία, καθώς και αποκλεισμό πελάτη ή προσφυγή στις αρχές.

Γ.4 Απαγόρευση αντιποίνων

Απαγορεύεται ρητά κάθε μορφή αντιποίνων, δυσμενούς μεταχείρισης ή εκδίκησης σε βάρος προσώπου που υπέβαλε καλόπιστα καταγγελία, κατέθεσε ως μάρτυρας ή συνέδραμε στη διερεύνηση.