

Conditions générales du travail

A. Raison d'être

Notre société, Above the Sky sarl a pour mission et vise à fournir un excellent service à nos clients en tout temps. En plus de notre savoir-faire, notre réputation est notre atout principal et doit être protégée comme une priorité absolue. Il en va de même pour nos clients qui sont l'objet de toute notre attention en particulier lors de nos échanges avec eux.

Notre enseigne Swiss Spa Home est un nom reconnu et, en tant qu'ambassadeurs de notre société nous vous demandons d'agir dans le cadre et les intérêts de notre entreprise. Chaque intervenant de la Société s'est engagé, à la signature de son contrat de travail, au respect de la charte de bonne conduite et du règlement interne de la Société.

B. Destinataires

Tout le personnel, qu'ils soient employés par ou travaillant pour l'Institut Above the Sky sarl comme indépendant/sous-traitant ou entreprises partenaires, est tenu de bien respecter ce code de bonne conduite et conditions générales sur notre site www.swisshomespa.com et l'observer en tout temps avant signer un contrat. Aucune exception ne sera tolérée.

C. Code de bonne conduite

Conduite générale

- Tous Clients, collaborateurs et collègues de travail doivent être traités avec dignité et respect.
- Tout le personnel s'engage à s'habiller selon le code vestimentaire convenant à son rôle et à observer les règles d'hygiène.
- En tant qu'ambassadeur de l'Institut Above the Sky sarl, il vous sera demandé d'agir en permanence au meilleur intérêt de l'Institut Above the Sky sarl et au bien-être et à la satisfaction de ses clients.
- Si vous avez des doutes, ou êtes incertains sur vos obligations, n'hésitez pas à consulter votre direction ou vos collègues de travail.
- Si vous vous sentez inaptes, malades ou trop fatigués pour effectuer votre travail, veuillez contacter immédiatement la direction de l'Institut Above the Sky sarl afin de chercher une solution et d'organiser votre remplacement temporaire.
- Notre politique est l'ouverture et la communication, aussi nous vous encourageons à exprimer vos idées en ce qui concerne les opérations, parler de vos préoccupations, nous conseiller au sujet de problèmes possibles ou

réels, nous informer des retours et des observations clients. Tous ces points seront traités dans la plus grande confidentialité.

- Notre politique de prix et la gamme de nos services vous oblige à vous abstenir de discuter des prix de l'Institut Above the Sky sarl, sauf indication contraire par la direction de l'Institut Above the Sky sarl.

Limitations et description de poste

- Chaque membre du personnel a un rôle ou un emploi spécifique. Si vous avez besoin d'éclaircissements sur vos fonctions, vous pouvez contacter la direction de l'Institut Above the Sky sarl, qui se fera un plaisir de vous renseigner.
- Chaque membre du personnel doit se concentrer sur son emploi (tel que spécifié dans la description de son poste) et le rôle qu'il joue au sein de Institut Above the Sky sarl. Exceptionnellement et sur requête spéciale de la direction ou du thérapeute principal, vos activités peuvent être susceptibles de s'écarter de votre descriptif de poste. Dans tous les cas, à l'exception des collaborateurs engagés comme thérapeute, vous vous abstenerez d'effectuer des tâches de travail thérapeutique ou de counseling d'aucune sorte. Cela inclut entre autres, les conseils, la prise de position et les opinions propres dans les domaines de la spiritualité, les addictions, la toxicomanie, les opinions religieuses.
- En cas d'instructions non claires sur les tâches qui vous sont assignées ou sur le déroulement de celles-ci, merci d'aviser la direction pour exprimer votre préoccupation. La direction de l'Institut Above the Sky est là pour clarifier toute demande potentielle.
- Il est suggéré de ne pas s'immiscer ou intervenir quand un (autre) thérapeute ou un autre conseiller travaille en collaboration avec le client, à moins que vous ne soyez explicitement invité à le faire.

Relation avec nos clients

- Les Clients de l'Institut Above the Sky sarl sont majoritairement composés de : clients du Spa, les clients de services à domicile, étudiants, stagiaires des programmes de formation, de distributeurs de nos produits, ou de toute autres entreprises associées et partenaires.
- Le temps que nos clients passent avec nous est déterminant pour leur qualité de vie future. Il est donc primordial que vous évitiez et vous absteniez d'irriter, abuser, nuire, molester ou exploiter nos clients de quelle que manière que ce soit.
- **Les clients doivent être traités avec dignité et respect** à tout moment. A l'exception de la pratique thérapeutique (si adéquat), vous ne confronterez pas les clients à votre propre avis ou des suggestions sur tout éventuel sujet.

- Il est strictement et clairement interdit, dans le cadre de vos activités de **flirter, médire, élever votre voix, faire des commentaires inappropriés ou discriminants et/ou** de vous comporter de toute autre manière abusive avec ou en présence de nos clients. En revanche si un client est grossier ou injurieux envers vous, vous devez dans la mesure du possible et calmement lui signaler son indécatesse, vous enquêter des raisons de son insatisfaction et/ou irritation et en reporter dans les plus brefs délais à la direction de l'Institut Above the Sky qui prendra les mesures qui s'imposent.
- Si le client vous invite dans des sujets de conversation en dehors de sa thérapie, soyez claire, honnête mais ne partagez pas d'informations privées et personnelles, vos propres expériences passées ou négatives, d'informations sur l'Institut Above the Sky sarl ou les sujets concernant vos collègues, vos fonctions, opinions politiques, religion ou sujets similaires.
- Si les clients essayent de s'attirer vos faveurs, d'être un ami avec vous, sachez que toute **relation intime et/ou sexuelle avec nos clients est strictement interdite**. Si un client flirte avec vous ou fait des avances, il est clairement conseillé de le repousser poliment mais fermement et de refuser tout type d'attitude inconvenante.
- Veillez à **toujours garder une distance professionnelle. Il n'est pas souhaitable de socialiser ou devenir amis avec un client.**
- Les cadeaux personnels et/ou faveurs de nos clients pendant leur rendez-vous au Spa, à leur domicile ou hôtel sont strictement interdits car ils pourraient être assimilés à des tentatives de débauches en vue d'obtenir des faveurs.
- Si à la fin du traitement ou du séjour du client vous recevez une attention particulière merci d'en avertir la direction.
- De même, vous ne devez pas accepter d'invitations personnelles à leur rendre visite, voyager avec eux ou rester en contact avec eux sans consulter au préalable et en obtenir l'autorisation préalable de la direction de l'Institut Above the Sky sarl.
- Ceci est applicable pendant toute la durée de votre contrat, et également lors de votre cessation d'activité. Par son contrat avec l'Institut Above the Sky sarl, le client s'interdit d'obtenir vos services de manière privée à la fin de ces soins. Si un tel cas de figure se présente vous devrez signaler cette demande à la direction de l'Institut Above the Sky sarl.
- Il n'est pas toléré de **fournir à nos clients toutes sortes de drogues, alcool, médicaments et pas même cigarettes sous peine de sanctions disciplinaires.**

Clause de Non-concurrence

- **En aucun cas vous ne pourrez offrir vos services directement ou indirectement à tout client actuel ou passé, à leurs proches, amis ou contacts professionnels qui auront suivi des traitements d'Institut Above the Sky sarl,**

- Si n'importe lequel de ces contacts vous sollicite pour vos services, indiquez-lui que toutes prestations seront facturées dans le cadre de l'Institut Above the Sky sarl. A réception de toute demande, vous prendrez contact avec la direction de l'Institut Above the Sky sarl pour en discuter les détails.
- En principe, tous les services que vous fournissez à nos clients ou leurs contacts seront prestés au nom et pour le compte de l'Institut Above the Sky sarl, qui vous indemniserà alors pour votre temps et vos efforts.
- Si vous êtes affectés à travailler directement avec un client ou si vous obtenez l'autorisation de l'Institut Above the Sky sarl à travailler pour un client directement, limitez votre travail à la portée des prestations convenues entre vous et les pratiques professionnelles. Si le client vous demande des prestations supplémentaires ou si vous avez des idées pour soutenir davantage le client, discutez-en avec la direction de l'Institut Above the Sky sarl qui se chargera de faire une offre additionnelle au client.
- Ceci s'applique également à tous services non proposés par l'Institut Above the Sky sarl qui seraient instruits par le client.
- Ces clauses de non-concurrence s'appliquent pendant votre contrat et après la résiliation de votre contrat pour quelle que raison que ce soit.

Confidentialité

- **La confidentialité est primordiale pour notre entreprise.** Toute violation du secret des affaires et des soins peut nuire gravement à notre réputation et la société.
- **Le/la Salarié(e)** s'engage à ne pas divulguer à qui que ce soit et sous aucun prétexte, la méthodologie et les modes de fonctionnement de la société Il (elle) s'engage à ne communiquer et à n'utiliser, en aucune manière en dehors de la société, les informations qu'il (elle) pourrait recueillir du fait de ses fonctions, concernant l'activité et les clients de la société. Cette obligation de confidentialité demeurera après la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause. **Ne divulguez jamais d'informations tant privées que professionnelles de clients à d'autres clients ou à des tierces personnes, même s'ils se connaissent.** En cas de doute, consultez d'office la Direction de l'Institut Above the Sky sarl.
- Le non-respect de ces obligations constituera une faute disciplinaire et engagera, éventuellement, la responsabilité personnelle du/de la salarié(e) y compris après la rupture du contrat et le cas échéant pour concurrence déloyale conjointement avec tout autre employeur qui tirerait profit d'informations ou de documents divulgués par **le/la Salarié(e)**.
- **Le/la Salarié(e)** devra donc avertir son futur employeur de l'existence de cette obligation de confidentialité.
- Toutes les informations que vous serez à même d'obtenir dans le cadre de votre activité, tant au niveau des secrets d'affaires, opérations commerciales, prestations, produits, clients, associés de l'Institut Above the Sky sarl sont considérées comme

hautement confidentielles. Toute divulgations de ces données sont répressibles et pourraient être poursuivies.

D. Conséquences de violation du code de bonne conduite

- **En cas de doute, toujours vérifier d'abord avec la direction de l'Institut Above the Sky sarl.** Il n'y a « pas de questions inappropriées », et personne ne sera sanctionné pour toute demande ou suggestions.
- Une violation des règles de bonne conduite sera un motif de résiliation immédiate de votre contrat avec l'Institut Above the Sky sarl. En outre il sera également suivi de l'ouverture d'une procédure en réparation auprès des instances concernées pour les dommages et préjudices causés à hauteur de Chf. 10'000, tous dommages additionnels réservés.
- Une violation de l'accord de confidentialité entraînera les mêmes conséquences que ci-dessus.
- Dans le cas d'une violation de la non-concurrence ou clauses de conflits d'intérêts, l'Institut Above the Sky sarl appliquera une pénalité de contrat de services effectués pour le client automatiquement.

E. Déclaration par signature du contrat

Notre contrat a bien mentionné nos conditions générales de travail, « Avant accepter une mission, signer votre contrat, vous déclarez par la présente avoir lu en détail et bien compris le contenu de ce document. Vous confirmez que vous veillerez à conformer en tout temps à ce code de bonne conduite. En cas de doute, vous vous rapprocherez de la direction de l'Institut Above the Sky sarl et vous m'engagerez à agir dès ce jour, dans le meilleur intérêt de l'Institut Above the Sky sarl. Vous comprenez que si vous devais manquer à vos obligations et/ou à une des règles énoncées ci-dessus, ceci pourrait constituer des justes motifs de résiliation immédiate et un possible mise en poursuite judiciaire par l'Institut Above the Sky sarl.

Vous prenez bonne note et acceptez que ce code de bonne conduite soit également valable après la résiliation de votre emploi ou de la coopération avec l'Institut Above the Sky sarl, notamment en matière de confidentialité et de non-concurrence.

Par la présente, vous reconnaissez que Swisshomespa est un nouveau service de direction générale de l'Institut Above the Sky SARL, c'est pourquoi les termes ci-dessus seront applicables en conséquence à tous les clients de swisshomespa également.

F : Médiation

En cas de différend, les parties conviennent qu'à la seule demande de l'une d'entre elles, elles feront appel à un médiateur professionnel rattaché à la chambre professionnelle de la Médiation et de la Négociation.

Les coûts de l'intervention du médiateur professionnel seront pris en charge à part égales par la société et **le/la Salarié(e)**. Les parties s'engagent à un entretien individuel et ne réunion au moins avec le médiateur en vue de rechercher avec son concours régulateur la solution la plus adaptée à la résolution du différend.