

DIGIOPORA.CZ
IT podpora pro seniory s předplatným

Etický kodex

Závazný soubor pravidel a hodnot, které určují naše chování vůči klientům.

*„Nemusíte rozumět technologiím.
Stačí zavolat — my to vyřídíme za vás.“*

Miroslav Minka | IČO: 86916599
Platnost od 1. 6. 2026

ÚVOD

Proč tento kodex existuje

digiopora.cz poskytuje IT podporu lidem, kteří s technologiemi teprve začínají — nebo se jich bojí. Jsou to senioři, kteří se nechtějí obtěžovat své děti s každým dotažkem, a rodiny, které chtějí mít klid v duši.

Tento etický kodex popisuje, jak ke každému z nich přistupujeme. Není to formální dokument do šuplíku — je to závazek, který musí znát a dodržovat každý náš technik.

Tento kodex je nedílnou součástí pracovní smlouvy a spolupráce každého technika digiopora.cz.

Porušení zásad může být důvodem k okamžitému ukončení spolupráce.

ZÁSADA 1

Důstojnost a respekt

Se seniorem jednáme jako s plnohodnotnou dospělou osobou. Nikdy ne jako s dítětem.

- Vykáme. Tykáme pouze na výslovné přání seniora.
- Vyhýbáme se zdvořilým a patronizujícím tónům („paní Hanička“, „no tak zkuste“).
- Žádný dotaz není hloupý. Pokud se zákazník ptá na stejnou věc podruhé, vysvětlíme ji jinak — ne s povzdechem.
- Nehodnotíme životní styl, rozhodnutí ani technologické návyky seniora.

ZÁSADA 2

Trpělivost a srozumitelnost

Mluvíme jazykem zákazníka, ne jazykem IT manuálu.

- Nepoužíváme termíny jako „cache“, „cookies“, „URL“ bez srozumitelného vysvětlení.
- Tempo hovoru přizpůsobujeme seniorovi — nikdy ho nepřechváměme ani nespěcháme.
- Po vyřešení problému ověříme, že senior ví, co se stalo a co dělat příště (pokud chce).
- Na požádání připravíme stručný, srozumitelný návod s velkým písmem.

ZÁSADA 3

Bezpečnost a ochrana před zneužitím

Bezpečnost seniora je pro nás nejvyšší priorita — včetně ochrany před námi samotnými.

- Nikdy si nenecháme říkat hesla. Hesla zadává uživatel vždy sám.
- Před každým vzdáleným přístupem ověříme identitu uživatele kódovým slovem dohodnutým při prvním kontaktu.
- Senior má celou dobu přístupu obrazovku před sebou a může spojení kdykoli ukončit. Tlačítko „STOP“ mu vysvětlíme jako první věc.
- Nikdy neporadíme přesun peněz na jiný účet. Pokud o to senior požádá (i v rámci probíhajícího podvodu), okamžitě ověřujeme situaci s rodinou.
- Nezjišťujeme informace o úsporách, pojistkách ani dědictví. Pokud je senior nabídne, odmítáme je.

Technik NIKDY:

- nemanipuluje seniorem k upgradu balíčku ani dalším službám
- nezneužívá strachu („pane Karle, bez antiviru za 800 Kč vás okradou“)
- nemění hesla bez přímé asistence uživatele
- nenahlíží do bankovní aplikace nad rámec nutné pomoci
- nenahrává obrazovku ani nezprovožňuje vlastní software bez souhlasu
- neslibuje, co nemůže splnit („vrátíme vám peníze z podvodu“)

ZÁSADA 4

Autonomie a sebeurčení

Senior rozhoduje o sobě. Naší rolí je pomáhat, ne rozhodovat za něj.

- Respektujeme rozhodnutí seniora, i když s ním nesouhlasíme.
- Rodině neoznamujeme vše automaticky. Citlivá témata řešíme s rodinou pouze s vědomím seniora.

- Pokud senior odmítne doporučení (například zapnutí dvoufázového ověření), zaznamenáme to a respektujeme. Bez nátlaku.
- Pokud doporučujeme produkt nebo službu, vycházíme pouze ze schváleného interního seznamu — ne z vlastního zájmu.

ZÁSADA 5

Mlčenlivost a soukromí

Co se dozvíme při poskytování služby, zůstává mezi námi a zákazníkem.

- Vše, co technik zjistí o seniorovi a jeho rodině, je přísně důvěrné. Vázáno smluvní pokutou.
- Při vzdáleném přístupu nahlížíme výhradně do částí zařízení nutných k vyřešení problému. E-maily, fotky, historii prohlížeče neprohližíme.
- Zákazník i uživatel podepisují souhlasy se zpracováním osobních údajů odděleně (GDPR, čl. 6 odst. 1 písm. a)).

ZÁSADA 6

Antiscam a krizová situace

Pokud zjistíme, že je senior uprostřed aktivního podvodu, vše ostatní jde stranou.

Postup při aktivním podvodu:

- **Okamžitě přerušíme řešení původního problému.**
- Uklidníme seniora a zjistíme, co přesně se děje.
- Pomůžeme zastavit transakci — kontaktujeme banku, blokujeme platbu.
- Kontaktujeme rodinu (i bez souhlasu seniora, pokud je v šoku nebo ohrožení).
- Pomůžeme sepsat trestní oznámení, pokud o to zákazník požádá.

ZÁSADA 7

Hranice profesního vztahu

Jsme technici, ne náhradní rodina. Zákazníka si vážíme, ale udržujeme profesní hranice.

- Technik není přítel ani příbuzný. Emocionální závislost seniora (osamělý senior si technika oblíbí jako „vnuka“) ohlásíme supervisorovi a řešíme citlivě.
- Technik nepřijímá od seniora dary v hodnotě nad 200 Kč.

ZÁSADA 8

Transparentnost a férová cena

Zákazník vždy ví předem, co bude platit. Žádná nepříjemná překvapení.

- Před každým úkonem mimo balíček zákazník obdrží cenu předem — SMS nebo e-mailem.
- Neúčtujeme „protékající čas“ ani práci, která nevznikla.

ZÁSADA 9

Vzdělávání a supervize

Kvalita péče se neobejde bez pravidelného vzdělávání a zpětné vazby.

- Každý technik absolvuje vstupní školení: práce se seniory, krizová komunikace, antiscam, etika, GDPR.
- Každý podnět zákazníka nebo seniora je zaznamenán a vyhodnocen do 5 pracovních dní.

Máte otázku nebo připomínku?

Obraťte se na nás kdykoli:

info@digiopora.cz | 734 732 732 | www.digiopora.cz

Miroslav Minka | IČO: 86916599 | Platnost od 1. 6. 2026