



Codice di Condotta

Il nostro modo di operare

Agosto 2026

Sommario

3 Principi

- 4 Finalità e destinatari
- 4 Legalità, correttezza e trasparenza
- 5 Responsabilità individuale
- 5 Crescita e responsabilità

6 Persone

- 6 Dignità e rispetto
- 6 Inclusione e pari opportunità
- 6 Nuove generazioni
- 7 Salute e sicurezza
- 7 Rapporti interni e leadership

8 Clienti e mercato

- 8 Rapporti con i clienti
- 8 Politica dei prezzi
- 9 Ordini e qualità dell'offerta
- 9 Fornitori
- 10 Concorrenza, rete e comunicazione

11 Governance

- 11 Conflitti di interesse e omaggi
- 11 Pubblica Amministrazione
- 12 Contabilità e prevenzione delle frodi
- 13 Riservatezza e protezione dei dati
- 13 Sistemi digitali e intelligenza artificiale
- 13 Uso dei beni aziendali

14 Ambiente

- 14 Scelte e impatti ambientali
- 14 Uso responsabile della carta
- 15 Comunicazione ambientale

16 Responsabilità

- 16 Segnalazioni e non ritorsione
- 16 Violazioni e applicazione
- 16 Approvazione e aggiornamento
- 17 Disposizione finale

Il nostro modo di operare

Teralis nasce con l'idea che il modo in cui un'impresa lavora sia importante quanto ciò che vende.

Correttezza, trasparenza, responsabilità, rispetto delle persone e attenzione agli effetti delle nostre scelte rappresentano il criterio con cui intendiamo costruire l'azienda nel tempo.

Questi principi valgono anche quando rispettarli significa rinunciare a un'opportunità commerciale.

Le attività di Teralis sono guidate da quattro principi essenziali:

- Correttezza: agire in modo leale e professionale nei rapporti commerciali e interni.
- Trasparenza: fornire informazioni comprensibili, accurate e non ingannevoli.
- Responsabilità: assumersi le conseguenze delle proprie decisioni e intervenire quando emerge un problema.
- Conformità: rispettare le leggi, i regolamenti e le regole applicabili all'attività svolta.

Premessa

Il presente Codice di Condotta definisce i principi e i comportamenti che Teralis considera essenziali nei rapporti con clienti, fornitori, collaboratori, agenti, consulenti, professionisti, Pubbliche Amministrazioni e, più in generale, con tutte le persone e le organizzazioni che entrano in relazione con l'azienda.

Non è un documento di immagine. È un insieme di regole che deve orientare le decisioni quotidiane dell'azienda: dalla definizione di un prezzo alla scelta di un fornitore, dalla gestione di un ordine al trattamento delle informazioni, dal rapporto con un cliente al comportamento all'interno della rete commerciale.

Teralis opera nel rispetto della legge, ma considera il rispetto formale delle norme un punto di partenza, non un punto di arrivo.

Finalità del Codice

Il Codice di Condotta ha lo scopo di definire gli standard di comportamento di Teralis, promuovere rapporti professionali corretti e responsabili, prevenire condotte incompatibili con gli interessi dell'azienda e proteggere nel tempo la reputazione della società.

- definire i principi che guidano l'attività di Teralis;
- stabilire standard di comportamento chiari;
- tutelare clienti, collaboratori, partner e fornitori;
- prevenire comportamenti incompatibili con i valori e gli interessi dell'azienda;
- costruire una cultura aziendale riconoscibile e coerente.

Il Codice costituisce un riferimento anche quando una specifica situazione non è disciplinata da una procedura interna. Quando esistono più soluzioni formalmente possibili, Teralis privilegia quella maggiormente coerente con correttezza, trasparenza e responsabilità.

Destinatari

Il presente Codice si applica, per quanto compatibile con il ruolo ricoperto, ad amministratori, dipendenti, collaboratori, consulenti, agenti, procacciatori d'affari, responsabili territoriali, partner commerciali, fornitori e soggetti che operano in nome o per conto di Teralis.

Chiunque rappresenti Teralis nei confronti di terzi è tenuto a mantenere un comportamento coerente con i principi contenuti nel presente documento.

Legalità

Nessun interesse economico, commerciale o operativo può giustificare un comportamento illecito. È vietato utilizzare la struttura aziendale, i rapporti commerciali, le informazioni o gli strumenti di Teralis per perseguire attività contrarie alla legge.

Ogni persona che opera per Teralis è responsabile, nell'ambito delle proprie competenze, della conoscenza e del rispetto delle disposizioni applicabili alla propria attività.

Correttezza e trasparenza

Le informazioni fornite a clienti, fornitori e partner devono essere comprensibili, accurate e non ingannevoli. Non devono essere utilizzate omissioni, formulazioni ambigue o informazioni incomplete con l'obiettivo di ottenere un vantaggio commerciale improprio.

Gli impegni assunti devono essere realistici. Qualora non sia possibile rispettare un impegno preso, la situazione deve essere comunicata tempestivamente alla controparte interessata.

Responsabilità individuale

Nessun Codice può prevedere ogni situazione possibile. Quando una decisione non è espressamente disciplinata, ogni persona è invitata a verificare se la scelta sia legale, corretta, coerente con gli interessi di Teralis e sostenibile se dovesse essere spiegata apertamente a clienti, colleghi, fornitori o partner.

“La reputazione non è ciò che un'azienda dichiara di essere. È ciò che dimostra di essere quando deve scegliere.”

Se una decisione genera dubbi significativi, è opportuno chiedere un confronto prima di procedere. La responsabilità personale non viene meno per il solo fatto di avere ricevuto un'indicazione da un superiore o da un collega.

Rapporto tra crescita e responsabilità

Teralis vuole crescere. La crescita, però, non costituisce un valore indipendente dal modo in cui viene ottenuta.

Un cliente acquisito attraverso una promessa che non possiamo mantenere non rappresenta crescita. Un margine ottenuto attraverso un'informazione ambigua non rappresenta crescita. Un risultato raggiunto scaricando impropriamente un costo o un rischio su altri non rappresenta crescita.

L'obiettivo dell'azienda è costruire valore economico mantenendo contemporaneamente correttezza, affidabilità e libertà di decidere secondo i propri principi.

Persone

Il rispetto della dignità personale è un principio inderogabile. La responsabilità di un ruolo non attribuisce il diritto di mancare di rispetto alle persone.

Persone e dignità

Non sono tollerati molestie, intimidazioni, umiliazioni, comportamenti aggressivi, discriminazioni, abusi di posizione o comportamenti offensivi e degradanti.

Le relazioni professionali devono essere fondate sul rispetto reciproco. Il confronto può essere diretto e anche deciso, ma non deve trasformarsi in un comportamento lesivo della dignità personale.

Inclusione e pari opportunità

Teralis valuta le persone sulla base di competenza, comportamento, affidabilità, capacità e risultati.

L'azienda rifiuta discriminazioni fondate su genere, età, origine, nazionalità, colore della pelle, convinzioni personali, disabilità, condizioni personali, orientamento sessuale, identità personale, stato familiare o qualsiasi altra caratteristica non pertinente allo svolgimento dell'attività professionale.

La diversità delle persone non rappresenta un elemento da tollerare. Rappresenta semplicemente una condizione normale della società in cui operiamo. A ciascuno devono essere offerte condizioni di rispetto e opportunità coerenti con capacità, ruolo e merito.

Nuove generazioni

Teralis considera l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro una responsabilità che riguarda anche le imprese. L'esperienza ha valore. Ma per poter acquisire esperienza, qualcuno deve concedere la prima opportunità.

Quando compatibile con le esigenze aziendali, Teralis favorisce percorsi che permettano alle nuove generazioni di acquisire competenze reali, assumere responsabilità progressivamente e confrontarsi con il lavoro concreto. Opportunità significa anche responsabilità, impegno e disponibilità a crescere.

Salute e sicurezza

Teralis considera la tutela della salute e della sicurezza una responsabilità prioritaria. Ogni attività deve essere organizzata nel rispetto delle norme applicabili e dei principi di prevenzione.

- rispettare le procedure di sicurezza;
- utilizzare correttamente attrezzature e dispositivi;
- segnalare situazioni di rischio;
- evitare comportamenti che possano mettere in pericolo sé stessi o altri.

Nessun obiettivo commerciale o operativo può giustificare la violazione di una regola di sicurezza.

Rapporti interni

Il lavoro richiede confronto, e il confronto può includere opinioni differenti. Il dissenso professionale è legittimo. La mancanza di rispetto non lo è.

Problemi, errori e criticità devono poter essere discussi apertamente senza creare un ambiente nel quale le persone evitino di segnalare un problema per timore delle conseguenze. Nascondere un errore può essere più grave dell'errore stesso.

Responsabilità dei responsabili aziendali

Chi coordina altre persone ha una responsabilità ulteriore: deve essere coerente tra ciò che richiede e il proprio comportamento, creare condizioni nelle quali sia possibile segnalare problemi, intervenire quando viene a conoscenza di condotte inappropriate, evitare favoritismi e assumersi la responsabilità delle decisioni.

La leadership è prima di tutto un comportamento.

Clienti e mercato

Il rapporto commerciale deve essere costruito su informazioni chiare, condizioni comprensibili e impegni realistici.

Rapporti con i clienti

Il cliente deve poter assumere decisioni consapevoli. Teralis si impegna quindi a fornire informazioni chiare relativamente a prodotti, prezzi, condizioni commerciali, disponibilità, modalità di pagamento, consegna e assistenza.

Il rapporto commerciale non deve basarsi sulla pressione, sull'ambiguità o sulla creazione artificiosa di urgenza. Un errore deve essere riconosciuto. Un problema deve essere gestito. Un'informazione rilevante non deve essere nascosta.

La tutela del rapporto di lungo periodo con il cliente prevale sull'interesse a concludere una singola vendita.

Politica dei prezzi e correttezza commerciale

La definizione dei prezzi deve essere economicamente sostenibile per Teralis e, allo stesso tempo, corretta nei confronti del cliente.

- evitare maggiorazioni arbitrarie prive di una ragione economica;
- evitare condizioni discriminatorie non giustificate da elementi oggettivi;
- non utilizzare offerte fuorvianti, sconti fittizi o prezzi artificialmente gonfiati prima di una riduzione;
- rendere comprensibili le condizioni commerciali rilevanti.

Differenze di prezzo possono derivare legittimamente da volumi, condizioni di pagamento, logistica, accordi commerciali, convenzioni, servizi aggiuntivi o caratteristiche specifiche del rapporto. Quando esistono condizioni differenti, devono poter essere motivate attraverso criteri professionali ed economicamente ragionevoli.

La marginalità è una componente necessaria dell'attività d'impresa. La correttezza con cui viene costruita lo è altrettanto.

Disponibilità dei prodotti e gestione degli ordini

Teralis opera attraverso una rete di fornitori, produttori e piattaforme distributive. Per questo motivo disponibilità, prezzi e tempi di approvvigionamento possono essere soggetti a variazioni.

L'azienda considera corretto verificare, quando necessario, la disponibilità effettiva del prodotto e le condizioni di fornitura prima della conferma definitiva dell'ordine. Qualora un articolo non risulti disponibile o siano intervenute variazioni significative, il cliente deve essere informato e deve poter valutare eventuali alternative.

Una sostituzione non deve essere presentata come equivalente quando esistono differenze rilevanti in termini di qualità, prestazioni, certificazioni, caratteristiche tecniche o destinazione d'uso.

Qualità dell'offerta

Teralis non considera sufficiente che un prodotto sia semplicemente acquistabile. L'azienda mira a proporre articoli adeguati all'utilizzo professionale, valutandone, quando possibile, qualità, sicurezza, affidabilità, caratteristiche tecniche, disponibilità, rapporto qualità/prezzo, conformità normativa, sostenibilità e continuità di fornitura.

Il prezzo più basso non rappresenta automaticamente la scelta migliore. La qualità dell'acquisto deve essere valutata nel suo complesso.

Rapporti con i fornitori

La scelta dei fornitori deve avvenire secondo criteri oggettivi e coerenti con gli interessi aziendali. Tra gli elementi valutabili rientrano qualità, prezzo, affidabilità, disponibilità, servizio, velocità logistica, correttezza commerciale, capacità di assistenza, rispetto delle normative, sostenibilità e continuità operativa.

Non devono essere favoriti fornitori sulla base di interessi personali estranei all'attività aziendale. Teralis può interrompere o limitare un rapporto quando emergano comportamenti contrari alla legge, gravi inadempienze o condotte incompatibili con i principi del presente Codice.

Concorrenza

Teralis considera la concorrenza un elemento naturale del mercato. Il confronto con i concorrenti deve avvenire sulla qualità dell'offerta, sul servizio, sull'organizzazione e sulle condizioni commerciali.

- non diffondere consapevolmente informazioni false sui concorrenti;
- non acquisire illecitamente informazioni riservate;
- non partecipare ad accordi anticoncorrenziali;
- non utilizzare impropriamente dati ottenuti nell'ambito di precedenti rapporti professionali.

Conoscere la concorrenza è legittimo. Danneggiarla attraverso comportamenti scorretti non lo è.

Rete commerciale

Agenti, procacciatori, responsabili territoriali e collaboratori commerciali rappresentano Teralis nei confronti del mercato e sono tenuti a fornire informazioni corrette, rispettare le condizioni autorizzate, evitare promesse non concordate, rispettare le assegnazioni commerciali e tutelare l'immagine dell'azienda.

L'autonomia commerciale non significa libertà di rappresentare condizioni o impegni diversi da quelli effettivamente autorizzati da Teralis.

Comunicazione e immagine aziendale

Chi comunica a nome di Teralis deve farlo con professionalità. Comunicazioni pubbliche, social media, presentazioni, documenti commerciali e materiali promozionali devono rispettare identità e reputazione dell'azienda.

È necessario distinguere chiaramente le opinioni personali dalle comunicazioni ufficiali di Teralis. Non devono essere divulgate informazioni interne, dati dei clienti o contenuti riservati attraverso social network o altri canali pubblici.

Governance

Decisioni tracciabili, interessi dichiarati e informazioni protette sono condizioni essenziali per un'organizzazione affidabile.

Conflitti di interesse

Ogni persona che opera per Teralis deve evitare situazioni nelle quali interessi personali, familiari, finanziari o professionali possano interferire con l'interesse dell'azienda. Un conflitto può esistere anche quando non si verifica concretamente un comportamento scorretto, ma la situazione potrebbe ragionevolmente compromettere l'imparzialità di una decisione.

Le situazioni di possibile conflitto devono essere comunicate tempestivamente. La trasparenza costituisce il principale strumento di prevenzione.

Regali, omaggi e vantaggi personali

Regali, omaggi o forme di ospitalità di valore simbolico e compatibili con normali rapporti professionali possono essere accettati quando non condizionano l'autonomia decisionale.

- non possono essere richiesti o accettati denaro o benefici personali rilevanti;
- non possono essere accettati vantaggi economici non giustificati o prestazioni personali;
- non devono essere accettati regali di valore tale da poter influenzare una decisione;
- analoghi principi valgono per omaggi e benefici offerti da Teralis.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

I rapporti con Pubbliche Amministrazioni, enti pubblici, scuole, strutture sanitarie e organismi pubblici devono essere caratterizzati dalla massima correttezza e trasparenza.

È vietato offrire, promettere o riconoscere denaro, regali, benefici, favori o altre utilità finalizzate ad ottenere vantaggi impropri. Le informazioni e la documentazione prodotte nell'ambito di gare, affidamenti, procedure MEPA, richieste di offerta e forniture pubbliche devono essere accurate e veritiere.

Informazioni contabili e amministrative

Le registrazioni contabili e amministrative devono rappresentare correttamente le operazioni aziendali. Ogni operazione deve poter essere ricostruita attraverso una documentazione adeguata.

- non creare fatture relative ad operazioni inesistenti;
- non produrre documentazioni false o registrazioni volutamente incomplete;
- non utilizzare rappresentazioni contabili ingannevoli;
- non creare fondi non contabilizzati o movimentazioni prive di giustificazione.

Prevenzione di frodi e comportamenti illeciti

Teralis non tollera frodi, appropriazioni, falsificazioni, corruzione o altre condotte intenzionalmente dirette ad ottenere vantaggi illegittimi. Chi venga a conoscenza di un comportamento potenzialmente illecito o gravemente contrario al presente Codice è invitato a segnalarlo attraverso i canali messi a disposizione dall'azienda.

Le segnalazioni devono essere effettuate in buona fede. L'utilizzo consapevole di una segnalazione falsa per danneggiare una persona costituisce a sua volta una violazione dei principi del Codice.

Riservatezza

Le informazioni acquisite nell'ambito dell'attività professionale devono essere utilizzate esclusivamente per finalità legittime. Devono essere protette, in particolare, informazioni commerciali, listini, condizioni riservate, dati di clienti e fornitori, strategie, documenti aziendali, credenziali, informazioni finanziarie e dati relativi alla rete commerciale.

Le informazioni riservate non possono essere divulgate a terzi senza autorizzazione. L'obbligo di riservatezza continua anche dopo la cessazione del rapporto professionale.

Protezione dei dati personali

Teralis tratta i dati personali nel rispetto della normativa applicabile. Devono essere raccolti esclusivamente i dati necessari alle finalità perseguite. Chi accede a dati personali deve utilizzarli esclusivamente nell'ambito delle proprie funzioni.

È vietato consultare, estrarre, copiare o utilizzare dati aziendali per finalità personali o estranee all'attività professionale. Particolare attenzione deve essere dedicata a password, credenziali, archivi digitali, dispositivi e strumenti attraverso i quali è possibile accedere ai dati.

Sistemi informatici e strumenti digitali

Computer, telefoni, account, piattaforme cloud, software, gestionali, siti web e sistemi aziendali devono essere utilizzati in maniera responsabile.

- non accedere senza autorizzazione ad account o sistemi;
- non condividere credenziali quando non consentito;
- non installare software potenzialmente pericoloso;
- non esportare dati senza una ragione professionale;
- adottare comportamenti ragionevoli per ridurre il rischio di perdita, furto o compromissione dei dati.

Intelligenza artificiale e strumenti automatizzati

Teralis considera gli strumenti di intelligenza artificiale e automazione strumenti di supporto al lavoro. Il loro utilizzo deve tuttavia rimanere sotto responsabilità umana.

Contenuti, elaborazioni, calcoli, documenti o comunicazioni generati attraverso sistemi automatici devono essere verificati quando possono produrre effetti economici, legali, commerciali o reputazionali. Non devono essere inserite in strumenti esterni informazioni riservate quando non esistano adeguate garanzie sul loro trattamento.

L'automazione deve aumentare affidabilità ed efficienza. Non deve eliminare il controllo nei passaggi nei quali una decisione può incidere significativamente su un cliente o sull'azienda.

Uso dei beni aziendali

Beni, strumenti e risorse di Teralis devono essere utilizzati con cura, evitando uso improprio, danneggiamento, perdita, sottrazione e spreco. Le risorse aziendali non devono essere utilizzate per ottenere vantaggi personali incompatibili con il ruolo ricoperto.

Ambiente

La sostenibilità deve entrare progressivamente nelle decisioni di acquisto e di vendita, senza trasformarsi in una dichiarazione commerciale generica.

Scelte e impatti ambientali

Teralis intende ridurre gli impatti ambientali compatibilmente con la natura della propria attività attraverso la selezione di alternative a minore impatto, la riduzione degli sprechi, l'attenzione agli imballaggi, la digitalizzazione dei processi, l'uso responsabile delle risorse e la promozione di prodotti riciclati, riciclabili o provenienti da filiere certificate.

La sostenibilità non deve però diventare un argomento commerciale ingannevole. Un prodotto non deve essere definito sostenibile, ecologico o a basso impatto senza elementi oggettivi che giustificano tale affermazione.

Acquistare meno, acquistare meglio e utilizzare più a lungo ciò che viene acquistato può avere più valore ambientale di molte dichiarazioni di principio.

Uso responsabile della carta

Teralis vende prodotti destinati agli uffici, compresa la carta. Non esiste quindi alcuna contraddizione tra l'attività commerciale dell'azienda e la volontà di promuovere un utilizzo più responsabile delle risorse.

La carta rimane uno strumento essenziale per numerose attività professionali. L'obiettivo non è sostenere che non debba essere utilizzata, ma promuoverne un uso consapevole. Quando serve, deve essere scelta con attenzione alla provenienza delle fibre, alle certificazioni disponibili, alla qualità e all'effettiva necessità di utilizzo.

Ridurre gli sprechi è diverso dal demonizzare un prodotto.

Comunicazione ambientale

Le dichiarazioni relative a sostenibilità, riciclabilità, riduzione delle emissioni, provenienza delle materie prime o benefici ambientali devono essere formulate sulla base di informazioni verificabili.

Teralis evita affermazioni ambientali assolute quando non possono essere adeguatamente dimostrate. Le informazioni devono distinguere chiaramente le caratteristiche del prodotto, le certificazioni, l'eventuale percentuale di materiale riciclato, le caratteristiche dell'imballaggio e i dati ambientali dichiarati dal produttore.

La sostenibilità deve essere comunicata con la stessa precisione utilizzata per un prezzo o una caratteristica tecnica.

Responsabilità

Il Codice acquista valore quando esistono strumenti per segnalare problemi, correggere comportamenti e aggiornare le regole.

Segnalazioni

Teralis incoraggia la segnalazione di comportamenti contrari alla legge, al presente Codice o agli interessi dell'azienda. Le segnalazioni devono essere gestite con riservatezza e valutate con imparzialità.

Non sono tollerate ritorsioni nei confronti di chi effettua in buona fede una segnalazione. Quando la normativa applicabile preveda specifici obblighi in materia di whistleblowing, Teralis adotta e mantiene i relativi strumenti e procedure nel rispetto delle disposizioni vigenti.

Violazioni

Il mancato rispetto del presente Codice può comportare conseguenze differenti a seconda della natura del rapporto con Teralis, della gravità del comportamento e delle norme applicabili.

- richiamo o interventi correttivi;
- limitazione delle autorizzazioni;
- revisione del rapporto;
- risoluzione del rapporto contrattuale;
- eventuali ulteriori iniziative previste dalla legge.

Ogni decisione deve essere proporzionata alla gravità dei fatti accertati.

Applicazione e aggiornamento

Il presente Codice è approvato dall'organo amministrativo di Teralis. L'azienda ne promuove la conoscenza attraverso i propri strumenti interni e, quando opportuno, attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale.

Il documento viene aggiornato quando modifiche normative, organizzative o operative lo rendano necessario o quando l'esperienza aziendale evidenzia la necessità di introdurre nuovi principi o chiarire quelli esistenti.

Disposizione finale

Un Codice di Condotta ha valore soltanto se viene utilizzato. Per Teralis questo documento non deve rappresentare una dichiarazione astratta di principi, ma un riferimento concreto per chiunque debba prendere una decisione in nome dell'azienda.

Le regole possono cambiare. I mercati possono cambiare. Gli strumenti possono cambiare.

**Fare impresa in modo serio, corretto e responsabile,
anche quando nessuno sta guardando.**

Teralis S.r.l. Socio Unico

Codice di Condotta - Versione 1.0
Agosto 2026