

# Jak nakłonić klientów do przestrzegania nowych przepisów w związku z koronawirusem?

## Zbiór dobrych praktyk

Od kilku tygodni w związku z trwającą epidemią koronawirusa zmienił się sposób funkcjonowania w przestrzeni publicznej, a zwłaszcza w sklepach. Pojawiło się wiele nowych rozporządzeń, a część z nich zostanie z nami dłużej. Niestety, nie zawsze spotykają się one ze zrozumieniem klientów.

Co zrobić, jeśli nie chcą oni stosować się do nowych przepisów?

Poniżej prezentujemy zbiór dobrych praktyk, które pozwolą uniknąć konfliktowych sytuacji.

Zgodnie z prawem **każda osoba przebywająca w sklepie powinna mieć zakryte usta i nos**, a klienci powinni również używać **rękawiczek jednorazowych**. Sklep powinien zapewnić swoim klientom **bezpłatne jednorazowe rękawiczki lub środek dezynfekujący** – wybór należy do przedsiębiorcy. Póki co obowiązuje również **nakaz zachowywania bezpiecznej odległości** czy **limit osób w sklepie**.

Jak postępować, gdy klienci lekceważą te obostrzenia?

**Rozmowa zawsze jest kluczem do porozumienia, jako właściciel lub kierownik sklepu powinieneś zareagować i wytłumaczyć, że bezpieczeństwo klienta, jak i pracowników sklepu w obecnej sytuacji jest sprawą nadrzędną.** O to samo poproś swój personel, a jeśli ten czuje się niepewnie – zapewnij o swoim pełnym wsparciu dla zdecydowanych reakcji. Proście klientów o zastosowanie się do wytycznych, **wyjaśnij wątpliwości i używaj argumentu wzajemnego bezpieczeństwa oraz sankcji groźących za łamanie przepisu – za brak osłony ust i nosa można bowiem dostać mandat wysokości nawet 500 zł, a jeśli policja przekaże sprawę inspekcji sanitarnej – karę do 30 tys.** o natychmiastowym trybie wykonalności. Oznacza to, że ukarany grzywną musi ją i tak zapłacić, nawet jeśli zamiar odwoływać się od niej w sądzie.

**Jeśli żadne z polubownych rozwiązań nie przyniesie efektu**, a klient nie chce zastosować się do zaleceń (np. odmówi zakrycia nosa i ust) – **poproś go o opuszczenie sklepu**. W skrajnych przypadkach niestosowania się klienta do wymogów prawa, nie wahaj się wezwać policji.

**Pamiętaj, że w przypadku, gdy personel sklepu nie zareaguje na łamanie prawa przez klienta – wówczas istnieje również ryzyko powstania odpowiedzialności prawnej po stronie właściciela sklepu.**

**Niereagowanie na nieprzestrzeganie przepisów może wiązać się z odpowiedzialnością prawną właściciela sklepu.**

Zachęcamy do kontaktu telefonicznego (infolinia dla Klientów hurtowni Eurocash Cash&Carry czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 +48 61 333 22 20) lub mailowego na adres e-mail: [informacje.koronawirus@eurocash.pl](mailto:informacje.koronawirus@eurocash.pl)

Koronawirus – aktualne informacje i zalecenia: <https://www.gov.pl/web/koronawirus>, | infolinia: 800 190 590