ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για τη ρύθμιση των όρων αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στην εταιρεία ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 ΤΕΛΕΠΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Π.Υ.

Συμβαλλόμενα μέρη είναι η εταιρεία ΥΠΗΡΕΣΙΑ 800 ΤΕΛΕΠΡΦΟΡΜΑΝΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Π.Υ., στο εξής αποκαλούμενη «Teleperformance», και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων που έχουν εξουσιοδοτηθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου Εργαζομένων στην Teleperformance.

ΜΕΡΟΣ Α΄ — ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Άρθρο 1 — Πλαίσιο Σύμβασης

1. Το παρακάτω σχέδιο σύμβασης είναι ανεξάρτητο από τις μορφές απασχόλησης.
2. Ισχύει η αρχή της ευνοϊκότερης ρύθμισης: αν μια σχέση εργασίας ρυθμίζεται από περισσότερες ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας, εφαρμόζεται η πιο ευνοϊκή για τον εργαζόμενο.
3.

α. Οι όροι ατομικών συμβάσεων εργασίας που αποκλίνουν από τις ρυθμίσεις αυτής της συλλογικής σύμβασης ή άλλης είναι επικρατέστεροι, εφόσον παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στους εργαζομένους.

β. Όροι εργασίας συλλογικών συμβάσεων εργασίας που είναι ευνοϊκότεροι για τους εργαζομένους υπερισχύουν των νόμων.

γ. Οι κανονιστικοί όροι της Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΣΣΕ) έχουν άμεση και αναγκαστική ισχύ.

Άρθρο 2 — Πεδίο Εφαρμογής

1. Η παρούσα αφορά όλους τους εργαζομένους στην εταιρεία Teleperformance, οποιασδήποτε ειδικότητας, φύλου, ηλικίας, φυλής, εθνικότητας και εργασιακής σχέσης που εργάζονται στην επιχείρηση, ανεξαρτήτως της μορφής απασχόλησης.

Διευκρίνιση: Θεωρείται ότι υπάρχει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας και, ως εκ τούτου, υπάγεται στις διατάξεις της παρούσας, ο εργαζόμενος που αμείβεται με μισθό, ανεξάρτητα από τον τρόπο καθορισμού και καταβολής του, και επιπλέον υποβάλλεται σε νομική εξάρτηση από τον εργοδότη, η οποία εκδηλώνεται με το δικαίωμα του τελευταίου να ασκεί έλεγχο και εποπτεία ως προς τον τόπο, τον χρόνο και τον τρόπο παροχής της εργασίας και να παρέχει δεσμευτικές για τον εργαζόμενο εντολές και οδηγίες για την ορθή εκπλήρωση της παροχής του.

Αυτό ισχύει ανεξάρτητα από το αν ο εργοδότης ασκεί έμπρακτα το δικαίωμα αυτό ή αφήνει περιθώρια πρωτοβουλιών στον εργαζόμενο, εφόσον η ευχέρεια αυτή δεν φθάνει μέχρι την κατάλυση της

υποχρέωσης υπακοής στον εργοδότη και τη δημιουργία, αντίστοιχα, δικαιώματος ελεύθερης από τον έλεγχο του τελευταίου υπηρεσιακής δράσης.

2. Η παρούσα αφορά όλους τους φοιτητές, σπουδαστές και μαθητές που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση, καθώς και τους καταρτιζομένους και όσους εργάζονται σε προγράμματα στην εταιρεία Teleperformance.
3. Όσοι εργαζόμενοι εργάζονται με ελαστικές μορφές εργασίας (ενδεικτικά: μερικής απασχόλησης, ορισμένου χρόνου, τηλεργασία) ή μέσω ενοικίασης εργαζομένων θα αμείβονται με βάση τους μισθούς που προβλέπει η συλλογική σύμβαση, προσαυξημένους κατά 10%.

ΜΕΡΟΣ Β΄ — ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑΤΑ

Άρθρο 3 — Εργάσιμος Χρόνος

3.1. Κανονικό ωράριο εργασίας

- Άμεση εφαρμογή του 7ώρου, 5ήμερου και 35ώρου, χωρίς καμία μείωση των ισχυουσών αποδοχών που αφορούν είτε συλλογικές είτε ατομικές συμβάσεις εργασίας.
- Αντίστοιχη αναλογική μείωση του χρόνου για τους εργαζομένους με μερική απασχόληση.
- Το ωράριο είναι συνεχές.
- Βάρδιες με δύο ημέρες ανάπαυσης ανά επτά εργάσιμες ημέρες.
- 24ωρες βάρδιες με τρεις συνεχείς ημέρες ανάπαυσης ανά πέντε ημέρες εργασίας.
- Άμεση κατάργηση του καθεστώτος ετοιμότητας και αντικατάστασή του με βάρδιες στα αντίστοιχα τμήματα.
- Απαγορεύεται οποιαδήποτε διευθέτηση του χρόνου εργασίας, για οποιονδήποτε λόγο.

3.2. Υπερωριακή απασχόληση

Η υπερωρία είναι προαιρετική.

Σε περίπτωση υπερωριακής απασχόλησης του εργαζομένου πέραν του νόμιμου ωραρίου των πέντε ημερών και των 35 ωρών εβδομαδιαίως, ο εργαζόμενος δικαιούται, για κάθε πρώτη ημερησίως ώρα υπερεργασίας του και μέχρι τη συμπλήρωση πέντε ωρών συνολικά εβδομαδιαίως, αμοιβή ίση με το καταβαλλόμενο ωρομίσθιο, προσαυξημένο κατά 50%.

Για υπερωριακή απασχόληση πέραν των πέντε ωρών εβδομαδιαίως ή της μίας ώρας ημερησίως, ο εργαζόμενος δικαιούται, για κάθε ώρα υπερωριακής απασχόλησής του, αμοιβή ίση με το καταβαλλόμενο ωρομίσθιο, προσαυξημένο κατά 100%.

Σε κάθε περίπτωση, η ημερήσια υπερωριακή απασχόληση δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 2,5 ώρες.

Για την απασχόλησή του κατά τη διάρκεια του Σαββάτου και της Κυριακής, καθώς και κατά τη διάρκεια των επίσημων αργιών, ανεξάρτητα από τις διακρίσεις της προηγούμενης παραγράφου, ο εργαζόμενος

δικαιούται αμοιβή για κάθε ώρα υπερωριακής απασχόλησης ίση με το καταβαλλόμενο ωρομίσθιο, προσαυξημένο κατά 100%.

Απαγορεύεται η αμοιβή της υπερωρίας καθ' οιονδήποτε τρόπο πέραν της χρηματικής.

3.3. Αργίες

Α. Υποχρεωτικές ημέρες αργίας

1. Η 1η Ιανουαρίου.
2. Τα Θεοφάνια.
3. Η 25η Μαρτίου.
4. Η Δευτέρα του Πάσχα.
5. Η 1η Μαΐου.
6. Η 15η Αυγούστου.
7. Η 28η Οκτωβρίου.
8. Η 25η Δεκεμβρίου.
9. Η 26η Δεκεμβρίου.

Οι εργαζόμενοι που δεν απασχολούνται κατά τις παραπάνω εννέα (9) εορτές δικαιούνται το ημερομίσθιο. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται κατά τις παραπάνω εννέα (9) εορτές δικαιούνται το ημερομίσθιο, προσαυξημένο κατά 100%.

Β. Κατ' έθιμο αργίες

1. Η Καθαρά Δευτέρα.
2. Η Μεγάλη Παρασκευή.
3. Η ημέρα του Αγίου Πνεύματος.

Οι εργαζόμενοι που δεν απασχολούνται κατά τις παραπάνω εορτές δικαιούνται το ημερομίσθιο. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται κατά τις παραπάνω εορτές δικαιούνται το ημερομίσθιο, προσαυξημένο κατά 100%.

Γ. Ημιαργίες

Η παραμονή των Χριστουγέννων, η παραμονή της Πρωτοχρονιάς και η Μεγάλη Πέμπτη είναι ημιαργίες, με αμοιβή ίση με ένα ημερομίσθιο. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται κατά τις παραπάνω εορτές δικαιούνται το ημερομίσθιο, προσαυξημένο κατά 100%.

3.4. Χορήγηση διαλειμμάτων

α. Ο χρόνος διαλείμματος είναι χρόνος εργασίας και υπολογίζεται στο συνολικό ωράριο των εργαζομένων.

β. Για τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης των τμημάτων και εταιρειών που, με βάση την κύρια απασχόλησή τους, δέχονται και πραγματοποιούν κλήσεις, η διάρκεια του διαλείμματος είναι 60 λεπτά

και δύναται να πραγματοποιείται τμηματικά σε τρία διαλείμματα των 10 λεπτών και ένα διάλειμμα των 30 λεπτών.

Εκτός αν παρουσιαστεί έκτακτη ανάγκη από την πλευρά του εργαζομένου, το πρώτο διάλειμμα δεν μπορεί να πραγματοποιείται σε διάστημα μικρότερο της μίας ώρας από την έναρξη του ωραρίου του εργαζομένου και το τελευταίο διάλειμμα δεν μπορεί να πραγματοποιείται σε διάστημα μικρότερο της μίας ώρας από τη λήξη του ωραρίου του.

Για τους εργαζομένους της ίδιας κατηγορίας σε καθεστώς τετράωρης μερικής απασχόλησης προβλέπονται 30 λεπτά διαλείμματος, τα οποία μπορούν να χορηγούνται σε τρία διαλείμματα των 10 λεπτών.

γ. Για τους εργαζομένους των οποίων η εργασία πραγματοποιείται μπροστά σε οθόνη, εφόσον δεν είναι εφικτό να οργανώνεται η εργασία κατά τρόπο ώστε ο εργαζόμενος να μπορεί φυσιολογικά να την εναλλάσσει με άλλες μορφές εργασίας, εξασφαλίζονται διαλείμματα εργασίας ανά δύο ώρες.

Σε καμία περίπτωση τα διαλείμματα αυτά δεν πρέπει να συσσωρεύονται.

Ο χρόνος απομάκρυνσης του εργαζομένου από τη θέση εργασίας με οθόνες οπτικής απεικόνισης, είτε για διάλειμμα εργασίας είτε για αλλαγή δραστηριότητας, μπορεί να είναι τουλάχιστον 15 λεπτά ανά δίωρο.

Σε κάθε περίπτωση, το συνολικό διάλειμμα ορίζεται στα 60 λεπτά, ενώ για τους εργαζομένους της ίδιας κατηγορίας σε καθεστώς τετράωρης μερικής απασχόλησης προβλέπονται 30 λεπτά διαλείμματος.

ΜΕΡΟΣ Γ΄ — ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ

Άρθρο 4 — Όροι Τηλεργασίας

Για όσο διάστημα προβλέπεται από την εργατική νομοθεσία η τηλεργασία, ισχύουν τα ακόλουθα:

Α. Προϋποθέσεις τηλεργασίας

Επιτρέπεται η τηλεργασία εφόσον υποβληθεί σχετικό αίτημα από εργαζόμενο πλήρους απασχόλησης, αορίστου χρόνου, ο οποίος έχει συμπληρώσει περισσότερο από ένα έτος εργασίας στον ίδιο εργοδότη.

Η τηλεργασία χορηγείται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι μήνες. Κατά τη διάρκεια αυτού του διαστήματος, ο εργαζόμενος διατηρεί το δικαίωμα άμεσης ανάκλησης της επιλογής του ανά πάσα στιγμή.

Εξαιρούνται οι εργαζόμενοι που προσλαμβάνονται για να παρέχουν την εργασία τους σε περιοχές όπου η επιχείρηση δεν διατηρεί γραφεία σε απόσταση μεγαλύτερη των 30 χιλιομέτρων.

Β. Μέγιστος αριθμός ημερών τηλεργασίας

Κανένας εργαζόμενος δεν επιτρέπεται να εργάζεται αποκλειστικά με τηλεργασία.

Δικαιούται να τηλεργάζεται το πολύ τρεις ημέρες την εβδομάδα, τις οποίες επιλέγει σε μηνιαία βάση. Οι ημέρες αυτές δεν μπορούν να αλλάξουν ή να μετατοπιστούν για οποιονδήποτε λόγο.

Γ. Εξαιρέσεις

Από τις διατάξεις των παραγράφων Α και Β εξαιρούνται οι εργαζόμενοι που προσλαμβάνονται για να παρέχουν την εργασία τους σε περιοχές όπου η επιχείρηση δεν διατηρεί γραφεία σε απόσταση μεγαλύτερη των 30 χιλιομέτρων.

Δ. Διευθέτηση χρόνου εργασίας

Δεν επιτρέπεται κανενός είδους διευθέτηση του χρόνου εργασίας στο καθεστώς της τηλεργασίας.

Ε. Μαθητεία και πρακτική άσκηση

Απαγορεύεται η τηλεργασία κατά τη διάρκεια της μαθητείας, της πρακτικής άσκησης και της κατάρτισης.

ΣΤ. Ενημέρωση και εκπαίδευση εργαζομένων

Η αφομοίωση από τους εργαζομένους νέων δεδομένων που σχετίζονται με την εκτέλεση του αντικειμένου της εργασίας και αποτελούν υποχρέωση του εργοδότη, είτε πρόκειται για απλή ηλεκτρονική ενημέρωση είτε για σεμινάρια είτε για συναντήσεις, πραγματοποιείται υποχρεωτικά εντός του ωραρίου.

Κάθε άλλη απασχόληση του εργαζομένου πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη του ωραρίου δηλώνεται και αποζημιώνεται με βάση τις αποδοχές για υπερωρία.

Ζ. Δικαίωμα αποσύνδεσης

Ο εργοδότης υποχρεούται να διακόπτει την πρόσβαση του εργαζομένου στα αρχεία, στις πλατφόρμες, στις εφαρμογές, στα λογισμικά συστήματα και στα ηλεκτρονικά μηνύματα της επιχείρησης μετά τη λήξη του ωραρίου, μέσω κατάλληλων περιορισμών στο λογισμικό.

Απαγορεύεται οποιαδήποτε όχληση του εργαζομένου από την εργοδότρια εταιρεία πριν και μετά τη λήξη του ωραρίου, κατά τη διάρκεια των νόμιμων αδειών και κατά τη διάρκεια των ημερών ανάπαυσης του εργαζομένου.

Αποκλειστικά υπεύθυνη για την τήρηση του ωραρίου είναι η εργοδότρια επιχείρηση.

Η. Κόστος τηλεργασίας

Το κόστος τηλεργασίας βαρύνει αποκλειστικά την επιχείρηση και περιλαμβάνει:

1. **Πάγια έξοδα:** Ενδεικτικά, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ακουστικά και μικρόφωνα, άλλα εξαρτήματα, γραφεία, εργονομικές καρέκλες, κατάλληλο φωτισμό, αερισμό, θέρμανση και μέσα πυρόσβεσης, σύμφωνα με τα απαραίτητα μέτρα για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων.
2. **Σταθερά έξοδα:** Ενδεικτικά, έξοδα σύνδεσης στο διαδίκτυο, ηλεκτρικού ρεύματος, τηλεφωνίας κ.λπ.
3. **Λοιπά έξοδα:** Γραφική ύλη και αναλώσιμα, όπου χρειάζονται.

Το ύψος των σταθερών εξόδων ορίζεται στα **150 ευρώ μηνιαίως** κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας.

Θ. Προσωπικά δεδομένα

Απαγορεύεται η χρήση ψηφιακών καμερών, εξειδικευμένου λογισμικού παρακολούθησης και καταγραφής ενεργειών, καθώς και η μαγνητοφώνηση ή μαγνητοσκόπηση του εργαζομένου.

Δεν επιτρέπεται η μετακύλιση στον τηλεργαζόμενο των ευθυνών του εργοδότη για την ασφάλεια των επικοινωνιών και τη διαχείριση των δεδομένων.

Ι. Επιστροφή στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης

Σε κάθε περίπτωση, ο εργαζόμενος που επιστρέφει στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης μετά από τηλεργασία επανέρχεται αυτοδικαίως στη θέση και στους όρους εργασίας που του αντιστοιχούν.

ΜΕΡΟΣ Δ΄ — ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Άρθρο 5 — Εξαμηνιαία Αναπροσαρμογή Μισθών

Προβλέπεται εξαμηνιαία αναπροσαρμογή των μισθών με βάση τον ανακοινωμένο πληθωρισμό.

ΜΕΡΟΣ Ε΄ — ΕΠΙΠΛΕΟΝ [ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

Άρθρο 6 — Προστασία Μητρότητας και Πατρότητας

1. **Άδεια κύησης, τοκετού και γονική άδεια**

Επέκταση της άδειας κύησης και τοκετού σε όλες τις γυναίκες. Η άδεια θα είναι δύο μήνες πριν από τον τοκετό και έξι μήνες μετά τον τοκετό, με πλήρεις αποδοχές και ασφαλιστικά δικαιώματα.

Επιπλέον, προβλέπεται ένα έτος γονικής άδειας με πλήρεις αποδοχές και ασφαλιστικά δικαιώματα για τη μητέρα ή τον πατέρα.

2. **Προστασία από απόλυση**

Απαγορεύεται η απόλυση, και η μη ανανέωση της σύμβασης, κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης και για δύο έτη μετά τον τοκετό.

3. **Μειωμένο ωράριο για εργαζόμενες μητέρες**

Οι εργαζόμενες μητέρες δικαιούνται, για χρονικό διάστημα 24 μηνών από τον τοκετό, είτε να προσέρχονται αργότερα στην εργασία τους είτε να αποχωρούν νωρίτερα κατά δύο ώρες κάθε ημέρα.

Για τους επόμενους δέκα μήνες δικαιούνται αντίστοιχη μείωση του ημερήσιου ωραρίου κατά μία ώρα.

4. **Γονείς και κηδεμόνες παιδιών**

α) Προβλέπεται μείωση του ωραρίου εργασίας κατά δύο ώρες για γονείς και κηδεμόνες που έχουν παιδιά με ποσοτό αναπηρίας 67% και πάνω διανοητικά προβλήματα, σωματική αναπηρία κ.λπ., όπως προβλέπεται από τον Ν. 1483/1984, χωρίς περικοπή των αποδοχών τους.

β) Έξι επιπλέον μέρες κανονικής άδειας το χρόνο

γ) Διευκόλυνση ωραρίου κατά την προσέλευση και την αποχώρηση

δ) Απαγορεύεται η απόλυση, και η μη ανανέωση της σύμβασης

5.**Προστασία κατά την εγκυμοσύνη**

Κατά την περίοδο της εγκυμοσύνης, η έγκυος απομακρύνεται από βαριές και ανθυγιεινές εργασίες χωρίς να χάνει τα δικαιώματά της (οικονομικά, ασφαλιστικά κ.ά.).

Ως τέτοιες εργασίες θεωρούνται και η εργασία σε βάρδιες, η εργασία με ακουστικό και η νυχτερινή εργασία.

6.**Προστασία μονογονεϊκών οικογενειών**

Τα μέλη των μονογονεϊκών οικογενειών εργάζονται μόνο σε πρωινή βάρδια ή μπορούν εναλλακτικά να επιλέξουν όποια βάρδια επιθυμούν μέχρι τα παιδιά να φτάσουν στην ηλικία των δέκα ετών.

7. **Πρωινή εργασία και απαγόρευση βαρδιών**

Καθίσταται υποχρεωτική η πρωινή εργασία και απαγορεύεται η εργασία σε βάρδιες κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης, της λοχείας, του θηλασμού και καθ' όλη τη διάρκεια της προσχολικής ηλικίας των παιδιών..

8. **Διευκόλυνση τηλεργασίας κατ'αίτηση**

Διευκόλυνση για μεταφορά σε καθεστώς τηλεργασίας σε μητέρες και γονείς αν και εφόσον το αιτηθούν.

9. **Παροχή υπηρεσιών προσχολικής αγωγής και εξωσχολικής απασχόλησης και σχολικών**

α) Παροχή δωρεάν υπηρεσιών προσχολικής αγωγής (παιδικού σταθμού) για το σύνολο των παιδιών των εργαζομένων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό παροχή voucher, που να καλύπτει τα κόστη των εργαζομένων εξ'ολοκλήρου.

β) Παροχή δωρεάν υπηρεσίας απασχόλησης (κατασκήνωση, υπηρεσίες δημιουργικής απασχόλησης) των παιδιών τις περιόδους που τα σχολεία κλείνουν έως και την αρχή του σχολικού έτους

γ) Παροχή σε κάθε εργαζόμενο γονέα εφάπαξ ποσού ετησίως 100 ευρώ για την αγορά σχολικών

Άρθρο 7 προστασία εργαζομένων και ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

1**. Συγγενείς και νομικά υπεύθυνους για άτομα με αναπηρία**

α) Μείωση του ωραρίου εργασίας κατά δύο ώρες για εργαζομένους με συζύγους με πάνω από 80% αναπηρία. Το ίδιο ισχύει και για την περίπτωση που ο εργαζόμενος έχει στην ευθύνη του γονιό ή αδερφό με το ίδιο ποσοστό αναπηρίας και πάνω.

β) Έξι επιπλέον μέρες κανονικής άδειας το χρόνο

γ) Απαγορεύεται η απόλυση, και η μη ανανέωση της σύμβασης

2. **Συνθήκες εργασίας ατόμων με αναπηρία**

α) Τα άτομα με αναπηρία ή σοβαρή χρόνια πάθηση δουλεύουν σε χώρους που δεν επιβαρύνουν παραπάνω την υγεία τους.
β) Προβλέπεται μείωση του ωραρίου εργασίας κατά δύο ώρες για εργαζόμενους με ποσοστό αναπηρίας 67% και πάνω
γ) Έξι επιπλέον μέρες κανονικής άδειας το χρόνο
δ) Δικαιούνται επιπλέον δέκα ημέρες ειδική άδεια με πλήρεις αποδοχές για τη συμμετοχή του σε αθλητικές διοργανώσεις, στις όποιες εκπροσωπούν Εθνικές Ομάδες
δ) Απαγορεύεται η απόλυση, και η μη ανανέωση της σύμβασης

Άρθρο 8 - Προστασία μεταναστών συναδέλφων

Απαγόρευση απόλυσης / μη ανανέωσης του συμβολαίου συναδέλφου που έχει καλέσει να δουλέψει στη χώρα, και τον έχει αναγκάσει να επαναπατριστεί:

α) μέχρι να εκδοθεί η πρώτη άδεια παραμονής του, σε περίπτωση που έχει εθνικότητα εκτός ΕΕ,

β) εντός 6 μηνών, σε περίπτωση εθνικότητας εντός ΕΕ,

γ) σε περίπτωση ύπαρξης σπουδαίου λόγου, κάλυψη του πλήρους κόστους μετεγκατάστασης (ενοίκια, εισιτήρια, κλπ)

ΜΕΡΟΣ ΣΤ΄ — ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΑ ΚΛΙΜΑΚΙΑ

Άρθρο 9 — Μισθοί και Προσαυξήσεις Προϋπηρεσίας

Παρατίθενται τα κλιμάκια εισαγωγής για κάθε κατηγορία εργαζομένων. ***Σε κάθε γλωσσικό κλιμάκιο που δεν αναφέρεται ξεχωριστά οι προσαυξήσεις προσαρμόζονται ανάλογα με τον αρχικό μισθό εισαγωγής.***

Οι εργαζόμενοι όλων των κατηγοριών δικαιούνται, για κάθε τριετή υπηρεσία ή προϋπηρεσία, προσαύξηση σε ποσοστό 100 ευρώ μέχρι να συμπληρωθούν έξι τριετίες.

Για τις επόμενες τρεις τριετίες προβλέπεται προσαύξηση σε ποσοστό 10% επί του κατωτάτου ορίου βασικού μισθού που αναφέρεται παρακάτω.

Ως προϋπηρεσία θεωρείται η υπηρεσία που διανύθηκε σε οποιονδήποτε εργοδότη, σε οποιαδήποτε εργασία και ειδικότητα.

Για τους εργαζομένους που καλύπτονται από την παρούσα ισχύουν κανονικά οι ωριμάνσεις με αναδρομική ισχύ και οι εργαζόμενοι εντάσσονται στο αντίστοιχο μισθολογικό κλιμάκιο.

Προτεινόμενη Μισθολογική Κλίμακα ανά Ειδικότητα και Προϋπηρεσία

Ειδικότητα / Προϋπηρεσία	**Βασικός Μισθός (€)**	**1 έτος (€)**	**2 έτη (€)**	**3 έτη (€)**	**Κάθε 3 έτη**
Agent (Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης)	1.300	1.350	1.400	1.450	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
Senior Agent (Ανώτερος Εκπρόσωπος)	1.400	1.450	1.500	1.550	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
QA (Ποιοτικός Έλεγχος)	1.500	1.550	1.600	1.650	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
TL (Επικεφαλής Ομάδας)	1.600	1.650	1.700	1.750	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
IT (Πληροφορική)	1.500	1.55	1.6	1.65	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού

Αποθήκη	1300	1.350	1.400	1.450	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
Ηλεκτρολόγοι – Τεχνικοί – Εξειδικευμένοι Εργατοτεχνίτες	1.400	1.450	1.500	1.550	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
Ασφάλεια	1.300	1.350	1.400	1.450	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού
Καθαριότητα	1.300	1.350	1.400	1.450	+100 € και αναπροσαρμογή βάσει πληθωρισμού

Όλα τα ποσά αναφέρονται σε ευρώ (€).

Πρόσθετα Επιδόματα και Παροχές

Πέραν των βασικών μισθών και των προσαυξήσεων λόγω προϋπηρεσίας που αναφέρονται παραπάνω, οι εργαζόμενοι δικαιούνται τα επιδόματα και τις παροχές που προβλέπονται για την αντίστοιχη κατηγορία τους στην αρχική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΣΣΕ), συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των εξής:

- Επίδομα ξένων γλωσσών 10%, για κάθε ξένη γλώσσα.
- Επίδομα ακουστικών 15%.
- Επίδομα γάμου 10%.
- Επίδομα τέκνων 5% για κάθε τέκνο.
- Επίδομα βαρέων και ανθυγιεινών εργασιών 10% για τους εργαζόμενους στην καθαριότητα, ηλεκτρολόγους, τεχνικούς και εργατοτεχνίτες, στην ασφάλεια και στην αποθήκη.
- Κάθε άλλο προβλεπόμενο επίδομα της αρχικής ΣΣΕ.

DRAFT AGREEMENT

COMPANY-LEVEL COLLECTIVE LABOUR AGREEMENT

For the regulation of the terms of pay and employment of employees of YPIRESIA 800 TELEPERFORMANCE SINGLE-MEMBER SOCIÉTÉ ANONYME FOR THE PROVISION OF SERVICES

The parties to this Agreement are YPIRESIA 800 TELEPERFORMANCE SINGLE-MEMBER S.A. (hereinafter referred to as "Teleperformance") and the representatives of the employees authorised by the Board of Directors of the Teleperformance Employees' Union.

PART A — FRAMEWORK AND SCOPE OF APPLICATION

Article 1 — Framework of the Agreement

1. This draft Agreement shall apply irrespective of the form of employment.
2. The principle of the more favourable provision shall apply: where an employment relationship is governed by more than one collective labour agreement in force, the agreement or provision most favourable to the employee shall apply.
3.

a. Terms of individual employment contracts that differ from the provisions of this Collective Labour Agreement or another agreement shall prevail where they provide greater protection to employees.

b. Terms of collective labour agreements that are more favourable to employees shall prevail over statutory provisions.

c. The normative terms of the Collective Labour Agreement (CLA) shall have direct and binding effect.

Article 2 — Scope of Application

1. This Agreement shall apply to all employees of Teleperformance, regardless of occupation, gender, age, race, nationality or employment relationship, who work for the company, irrespective of their form of employment.

Clarification: An employment relationship shall be deemed to constitute dependent employment, and shall therefore fall within the scope of this Agreement, where an employee receives remuneration,

irrespective of how such remuneration is determined or paid, and is also subject to the employer's legal authority. Such authority is manifested by the employer's right to exercise control and supervision over the place, time and manner in which the work is performed, and to issue binding instructions and directions to the employee regarding the proper performance of their duties.

This shall apply regardless of whether the employer actually exercises that right or allows the employee a degree of initiative, provided that such discretion does not go so far as to eliminate the employee's obligation to comply with the employer's instructions and create, correspondingly, a right to perform their duties independently of the employer's control.

2. This Agreement shall also apply to all university students, students in other educational institutions and school pupils undertaking practical training, as well as trainees and individuals participating in employment or training programmes at Teleperformance.
3. Employees working under flexible forms of employment, including but not limited to part-time employment, fixed-term employment and remote work, or employed through temporary staffing arrangements, shall be remunerated in accordance with the salary rates stipulated in this Collective Labour Agreement, increased by 10%.

PART B — WORKING TIME AND BREAKS

Article 3 — Working Time

3.1. Normal Working Hours

- Immediate implementation of a seven-hour working day, a five-day working week and a 35-hour working week, without any reduction in existing remuneration under either collective or individual employment contracts.
- A corresponding proportional reduction in working time for part-time employees.
- Working hours shall be continuous.
- Shift schedules shall provide for two days of rest for every seven working days.
- 24-hour shift arrangements shall provide for three consecutive days of rest following five working days.
- Immediate abolition of the on-call system and its replacement with shifts in the relevant departments.
- Any arrangement or redistribution of working time shall be prohibited, for any reason whatsoever.

3.2. Overtime Work

Overtime shall be voluntary.

Where an employee works beyond the standard working schedule of five days and 35 hours per week, the employee shall be entitled, for the first hour of additional work on each working day and up to a

total of five additional hours per week, to remuneration equal to their applicable hourly rate increased by 50%.

For overtime exceeding five hours per week or one hour per day, the employee shall be entitled to remuneration for each hour of overtime equal to their applicable hourly rate increased by 100%.

In all cases, daily overtime shall not exceed 2.5 hours.

For work performed on Saturdays, Sundays and official public holidays, irrespective of the distinctions set out in the preceding paragraphs, the employee shall be entitled to remuneration for each hour of overtime equal to their applicable hourly rate increased by 100%.

Overtime may not be compensated in any form other than monetary payment.

3.3. Public Holidays

A. Mandatory Public Holidays

1. 1 January (New Year's Day).
2. Epiphany.
3. 25 March (Greek Independence Day).
4. Easter Monday.
5. 1 May (Labour Day).
6. 15 August (Assumption of the Virgin Mary).
7. 28 October (Ohi Day).
8. 25 December (Christmas Day).
9. 26 December (Second Day of Christmas).

Employees who do not work on the above nine (9) public holidays shall be entitled to their daily wage. Employees who work on any of these nine (9) public holidays shall be entitled to their daily wage increased by 100%.

B. Customary Public Holidays

1. Clean Monday (Ash Monday).
2. Good Friday.
3. Whit Monday (the Monday of the Holy Spirit).

Employees who do not work on the above holidays shall be entitled to their daily wage. Employees who work on any of the above holidays shall be entitled to their daily wage increased by 100%.

C. Half-Days

Christmas Eve, New Year's Eve and Maundy Thursday shall be treated as half-days, with remuneration equal to one daily wage.

Employees who work on the above-mentioned holidays shall be entitled to their daily wage increased by 100%.

3.4. Breaks

a. Break time shall be considered working time and shall be included in employees' total working hours.

b. For full-time employees in departments and companies whose principal activity involves receiving and making telephone calls, the total break entitlement shall be 60 minutes. This may be divided into three 10-minute breaks and one 30-minute break.

Unless an emergency arises on the employee's side, the first break shall not be scheduled less than one hour after the beginning of the employee's shift, and the final break shall not be scheduled less than one hour before the end of the employee's shift.

Employees in the same category working four-hour part-time shifts shall be entitled to 30 minutes of breaks, which may be divided into three 10-minute breaks.

c. For employees who work in front of a screen, where it is not feasible to organise their work so that they can naturally alternate it with other forms of activity, work breaks shall be provided every two hours.

Under no circumstances may these breaks be accumulated.

The time during which an employee is away from a workstation involving visual display screens, whether for a work break or to change activities, may be at least 15 minutes every two hours.

In all cases, the total break entitlement shall be 60 minutes. Employees in the same category working four-hour part-time shifts shall be entitled to 30 minutes of breaks.

PART C — REMOTE WORK

Article 4 — Terms and Conditions of Remote Work

For as long as remote work is provided for under labour legislation, the following shall apply:

A. Eligibility for Remote Work

Remote work shall be permitted following a relevant request by a full-time employee employed under an indefinite-term contract who has completed more than one year of service with the same employer.

Remote work shall be granted for a specific period not exceeding six months. During that period, the employee shall retain the right to withdraw their choice of remote work immediately, at any time.

An exception shall apply to employees recruited to work in areas where the company does not maintain offices within a distance of 30 kilometres.

B. Maximum Number of Remote-Working Days

No employee shall be permitted to work exclusively remotely.

Employees shall be entitled to work remotely for a maximum of three days per week, which they shall select on a monthly basis. These days may not be changed or rescheduled for any reason whatsoever.

C. Exceptions

Employees recruited to work in areas where the company does not maintain offices within a distance of 30 kilometres shall be exempt from the provisions of Sections A and B above.

D. Arrangement of Working Time

No form of working-time arrangement or redistribution shall be permitted under the remote-working regime.

E. Apprenticeships and Practical Training

Remote work shall be prohibited during apprenticeships, practical training and vocational training.

F. Employee Information and Training

The acquisition by employees of new knowledge and information relating to the performance of their duties, which the employer is obliged to provide, shall take place during working hours. This shall apply whether such information is provided electronically, through seminars or through meetings.

Any other work performed by the employee before the start or after the end of their scheduled working hours shall be declared and compensated at the applicable overtime rates.

G. Right to Disconnect

The employer shall be required to restrict the employee’s access to the company’s files, platforms, applications, software systems and electronic mail after the end of working hours by means of appropriate software restrictions.

The employer shall be prohibited from contacting or otherwise disturbing employees before or after their working hours, during statutory leave or on their days of rest.

The employer shall bear sole responsibility for ensuring compliance with working hours.

H. Costs of Remote Work

All costs associated with remote work shall be borne exclusively by the company and shall include:

1. **Equipment and fixed assets:** Including, indicatively, computers, headsets and microphones, other accessories, desks, ergonomic chairs, appropriate lighting, ventilation, heating and fire-safety equipment, in accordance with the measures necessary to protect employees’ health and safety.
2. **Recurring expenses:** Including, indicatively, internet access, electricity, telephone services and similar expenses.
3. **Other expenses:** Stationery and consumables, where required.

The amount payable for recurring expenses shall be set at **€150 per month** for the duration of this Agreement.

I. Personal Data

The use of digital cameras, specialised monitoring and activity-recording software, and the audio or video recording of employees shall be prohibited.

Responsibility for the security of communications and the management of data, which rests with the employer, may not be transferred to the remote-working employee.

J. Return to the Company's Premises

In all cases, an employee who returns to the company's premises after a period of remote work shall automatically resume their corresponding position and terms and conditions of employment.

PART D — REMUNERATION TERMS

Article 5 — Six-Monthly Salary Adjustments

Salaries shall be adjusted every six months on the basis of the officially announced inflation rate.

PART E — ADDITIONAL PROTECTIVE PROVISIONS FOR EMPLOYEES

Article 6 — Protection of Maternity and Paternity

1. Pregnancy, Childbirth and Parental Leave

Maternity leave relating to pregnancy and childbirth shall be extended to all women. Such leave shall comprise two months before childbirth and six months after childbirth, with full pay and full social security rights.

In addition, one year of parental leave with full pay and full social security rights shall be provided to either the mother or the father.

2. Protection Against Dismissal

Dismissal and non-renewal of an employment contract shall be prohibited during pregnancy and for two years following childbirth.

3. Reduced Working Hours for Mothers

For a period of 24 months following childbirth, working mothers shall be entitled either to start work two hours later or to leave work two hours earlier each day.

For the following ten months, they shall be entitled to a corresponding reduction of one hour in their daily working time.

4. Parents and Guardians of Children

a. Parents and guardians of children with a certified disability rate of 67% or more, including intellectual or physical disabilities and similar conditions, shall be entitled to a two-hour reduction in daily working time without any reduction in remuneration, as provided for under Law 1483/1984.

b. Six additional days of ordinary paid annual leave per year.

c. Flexible arrangements regarding starting and finishing times.

d. Dismissal and non-renewal of the employment contract shall be prohibited.

5. Protection During Pregnancy

During pregnancy, pregnant employees shall be removed from heavy and unhealthy work without losing any of their rights, including financial and social security rights.

Such work shall also include shift work, work requiring the use of a headset and night work.

6. Protection of Single-Parent Families

Members of single-parent families shall work morning shifts only or may alternatively choose whichever shift they prefer until their children reach the age of ten.

7. Morning Work and Prohibition of Shift Work

Morning work shall be mandatory, and shift work shall be prohibited during pregnancy, the postnatal period, breastfeeding and throughout the children's preschool years.

8. Facilitation of Remote Work Upon Request

Mothers and parents shall be facilitated in transferring to a remote-working arrangement if and when they submit such a request.

9. Provision of Preschool Childcare, Out-of-School Activities and School Supplies

a. Free preschool childcare services (nursery or daycare) shall be provided for all employees' children. Where this is not possible, vouchers shall be provided to cover the employees' childcare costs in full.

b. Free childcare and activity services for children, including summer camps and creative-activity programmes, shall be provided during periods when schools are closed, up to the beginning of the new school year.

c. Each employee who is a parent shall receive a one-off annual payment of **€100** towards the purchase of school supplies.

Article 7 — Protection of Employees and Persons with Disabilities and Chronic Conditions

1. Relatives and Persons Legally Responsible for Individuals with Disabilities

a. Employees whose spouses have a disability rate exceeding 80% shall be entitled to a two-hour reduction in daily working time. The same shall apply to employees who are responsible for a parent or sibling with the same or a higher disability rate.

b. Six additional days of ordinary paid annual leave per year.

c. Dismissal and non-renewal of the employment contract shall be prohibited.

2. Working Conditions for Persons with Disabilities

a. Employees with disabilities or serious chronic conditions shall work in environments that do not further aggravate their health.

b. Employees with a disability rate of 67% or more shall be entitled to a two-hour reduction in daily working time.

c. Six additional days of ordinary paid annual leave per year.

d. Employees shall be entitled to an additional ten days of special paid leave, with full remuneration, to participate in sporting events in which they represent national teams.

e. Dismissal and non-renewal of the employment contract shall be prohibited.

Article 8 — Protection of Migrant Employees

Dismissal or non-renewal of the employment contract of an employee who has been invited to work in the country by the company and who, as a result, has been compelled to return to their country of origin shall be prohibited:

a. Until the employee’s first residence permit has been issued, where the employee is a national of a country outside the European Union.

b. For a period of six months, where the employee is a national of an EU Member State.

c. Where there is a serious reason necessitating relocation, the full cost of relocation shall be covered, including rent, travel tickets and other related expenses.

PART F — FINANCIAL TERMS AND SALARY SCALES

Article 9 — Salaries and Seniority Increments

The entry-level salary scales for each employee category are set out below. For language grades not listed separately, the relevant increments shall be adjusted proportionately to the initial entry-level salary.

Employees in all categories shall be entitled to an increment of **€100 for every three years of service or previous employment**, up to a maximum of six three-year periods.

For the following three three-year periods, an increment of 10% of the minimum basic salary specified below shall apply.

Previous service shall include service with any employer, in any job or occupational specialty.

Employees covered by this Agreement shall receive the applicable seniority increments, including retroactive adjustments, and shall be placed in the corresponding salary grade.

Proposed Salary Scale by Job Category and Length of Service

Job Category	Basic Salary (€)	1 Year (€)	2 Years (€)	3 Years (€)	Every Additional 3 Years
Agent (Customer Service Representative)	1,300	1,350	1,400	1,450	+€100 and adjustment based on inflation
Senior Agent (Senior Customer Service Representative)	1,400	1,450	1,500	1,550	+€100 and adjustment based on inflation
QA (Quality Assurance)	1,500	1,550	1,600	1,650	+€100 and adjustment based on inflation
TL (Team Leader)	1,600	1,650	1,700	1,750	+€100 and adjustment based on inflation
IT (Information Technology)	1,500	1,550	1,600	1,650	+€100 and adjustment based on inflation
Warehouse	1,300	1,350	1,400	1,450	+€100 and adjustment based on inflation
Electricians, Technicians and Skilled Manual Workers	1,400	1,450	1,500	1,550	+€100 and adjustment based on inflation
Security	1,300	1,350	1,400	1,450	+€100 and adjustment based on inflation
Cleaning Staff	1,300	1,350	1,400	1,450	+€100 and adjustment based on inflation

All amounts are expressed in euros (€).

Additional Allowances and Benefits

In addition to the basic salaries and seniority increments set out above, employees shall be entitled to the allowances and benefits provided for their respective categories under the original Collective Labour Agreement, including, indicatively, the following:

- **Foreign-language allowance:** 10% for each foreign language.
- **Headset allowance:** 15%.
- **Marriage allowance:** 10%.
- **Child allowance:** 5% for each child.

- **Allowance for arduous and unhealthy work:** 10% for employees working in cleaning, electrical work, technical and skilled manual work, security and warehouse operations.
- Any other allowance provided for under the original Collective Labour Agreement.