

VERHALTENSKODEX

Meliá Hotels International

MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL



Liebe Mitarbeiterin, lieber Mitarbeiter,

Meliá Hotels International hat seit vielen Jahren den steten Weg des Fortschritts eingeschlagen und öffnet in seiner Vorreiterstellung immer neue Wege. Unsere Gesellschaft hat sehr unterschiedliche Phasen wie Wachstum, Konsolidierung, Herausforderung, Wechsel usw. durchlaufen. Unsere Werte haben sich mit der Zeit von ihrer soliden Basis, die eng mit unserem Wesen als Familienbetrieb verbunden war, weiterentwickelt, indem aktuelle Werte aufgenommen wurden, aber die uns differenzierende Essenz immer erhalten geblieben ist. Unsere Entwicklung selbst hat uns bewusst gemacht, dass es notwendig ist, unseren Verhaltensrahmen zu revidieren und zu verbessern, um ihn an die neuen Werte – die Sie alle bereits kennen – anzupassen. Auf diese Weise sollen beste Kohäsion und Schutz aller unserer Mitarbeiter gewährleistet werden, indem wir auch zur Verbesserung der täglichen Beziehung mit unseren Interessengruppen beitragen. Das Ergebnis dieses Fortschritts und dieser Entwicklung in Form eines wichtigen Dokuments halten Sie jetzt in Ihren Händen: **unseren ersten Verhaltenskodex.**

Dieser Verhaltenskodex kommt zum richtigen Zeitpunkt – nämlich zum Zeitpunkt einer eingehenden Überlegung innerhalb und außerhalb von Meliá Hotels International. Mit seiner Umsetzung werden wir zweifellos besser, stärker, sicherer und vereinter fortschreiten können. Als Gesellschaft werden wir damit mehr Vertrauen bei unseren Interessengruppen erwecken. Als Mitglieder von Meliá Hotels International wird er uns dabei helfen, unsere Werte umzusetzen und unseren Stolz auf die Zugehörigkeit zu stärken.

Mein Wunsch lautet, dass die Vorgaben für die Verhaltensweise und die bedeutenden Verpflichtungen, die auf diesen Seiten enthalten sind, aus Überzeugung und nicht als eine Auflage angewendet werden. Das würde bedeuten, dass jeder Einzelne von uns die Verantwortung auf sich nehmen konnte, die impliziert, dass andere sich mit uns vergleichen und unsere Führungsstellung anerkennen. Dazu kommt, dass unser Verhaltenskodex genau das schützt, was wir, die wir Meliá Hotels International bilden, schon seit Jahren aufgebaut haben: unseren Ruf.

Der Leitfaden der Beziehungen zu den Interessengruppen, den wir für die Ausarbeitung unseres Verhaltenskodex gewählt haben, ist ein Konzept, das Sie gut kennen: die Verpflichtung. Sie ist Grundlage aller Vertrauensverhältnisse.

Aus diesem Grund bitte ich Sie hier genau um das, was dieser Kodex benötigt, um kein reines Dokument zu bleiben – Ihre Verpflichtung Meliá Hotels International gegenüber.

Vielen Dank dafür.

Gabriel Escarrer Juliá

I. Universelle Werte

Meliá Hotels International hat mehrere angesehene Regelungen und Modelle für das Verhalten auf Unternehmens- und Branchenebene im globalen Rahmen unterzeichnet und unterstützt sie: Unser Verhaltenskodex verstärkt sie und ist keinesfalls ein Duplikat oder Ersatz dafür.

Im Anschluss stellen wir Ihnen ein kurzes Verzeichnis davon vor (im Anhang I können Sie sie alle nachlesen):

- **Global Compact Prinzipien:** Hierbei handelt es sich um eine im Jahr 2001 von den Vereinten Nationen ins Leben gerufene Initiative für das verantwortungsvolle Verhalten der Unternehmen. Es handelt sich um 10 Prinzipien, die in vier Blöcke aufgeteilt sind: Beziehungen zu den Mitarbeitern, Menschenrechte, Umwelt und Politiken gegen Korruption.
- **Verhaltenskodex für den Tourismus der Weltorganisation für Tourismus:** Dieser Kodex wurde 1999 von der Generalversammlung der WTO angenommen und 2001 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen gegengezeichnet. Es handelt sich um eine Reihe an Prinzipien, die die Entwicklung des Tourismus in dem Sinne leiten sollen, dass die Branche maximale sozialökonomische Gewinne erbringen kann, indem gleichzeitig alle evtl. negativen Auswirkungen minimiert werden.
- **ECPAT-Kodex (Erradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking):** ECPAT International ist ein globales Netzwerk aus Organisationen und Einzelpersonen, die gemeinsam für die Abschaffung von Kinderprostitution, -pornografie und -handel zu sexuellen Zwecken tätig sind.
- **Global Sustainable Tourism Council:** Diese von den Vereinten Nationen angeregte globale Initiative unterstützt Ausmaß, Bewusstsein und Anerkennung der besten Praktiken für nachhaltigen Tourismus weltweit. Der Rat wurde 2010 gegründet und besaß ein Jahr nach seiner Entstehung schon 110 Mitglieder sowie Vertretungen aller Regionen der WTO.
- **Biosphärenhotelkette:** Die Anerkennung als Biosphärenhotelkette wird Unternehmen verliehen, die die soziale, kulturelle, wirtschaftliche und umweltfreundliche Entwicklung der Regionen fördern, in denen sie vertreten sind, und die eine Reihe an Anforderungen in diesen Bereichen erfüllen. Das Zertifizierungssystem ist ein Prozess der ständigen Verbesserung, der die Feststellung von Verbesserungsmöglichkeiten in allen Vorgehensweisen ermöglicht.
- **Kinderrechtskonvention:** Die Konvention wurde als internationales Menschenrechtsabkommen am 20. November 1989 verabschiedet und trat am 2. September 1990 in Kraft. Anhand von 54 Artikeln erkennt sie an, dass Kinder (Minderjährige unter 18 Jahren) Wesen mit Anspruch auf komplette körperliche, geistige und soziale Entwicklung wie auch mit Anspruch auf freie Meinungsäußerung sind.

2. Werte und Handlungsprinzipien von Meliá Hotels International

Nach einer Erfolgsgeschichte, die mit über fünfzig Jahren Wachstum verbürgt ist, führte das Vermächtnis von Sol Meliá im Jahr 2011 zu Meliá Hotels International. Zu diesem Zeitpunkt wurden unsere Mission und Werte revidiert. Alle in diesem Verhaltenskodex enthaltenen Vorgaben leiten sich kohärent von den Prinzipien und Werten ab, die uns als Gesellschaft definieren.

Unsere Mission wurde wie folgt festgelegt:

Bei Meliá Hotels International werden Erlebnisse und globale Unterbringungsserviceleistungen mit Kriterien wie Exzellenz, Verantwortung und Nachhaltigkeit angeboten. Als Familienbetrieb möchten wir außerdem zu einer besseren Welt beitragen.

Neben der Mission haben wir Werte definiert, die uns kennzeichnen, unterscheiden und die auch der Leitfaden aller unserer Handlungen sein sollen:

- **Servicedenken**
Weil der Gast unsere Daseinsberechtigung ist.
- **Exzellenz**
Weil wir unsere Aufgaben gut, professionell, schnell und effizient erledigen.
- **Innovation**
Weil wir uns weiterentwickeln, indem wir vorgreifen, um jeden Tag besser zu werden.
- **Nähe**
Weil wir begeistert teilen, zuhören... und fühlen.
- **Glaubwürdigkeit**
Weil wir das tun, was wir sagen.

Das bedeutet die Umsetzung dieser Werte, und zwar insbesondere im ethischen Bereich, der in diesem Kodex ausgeführt wird. Mit seiner Veröffentlichung nimmt die Gesellschaft einen bedeutenden öffentlichen Kompromiss mit all ihren Interessengruppen und insbesondere mit ihren Mitarbeitern auf.

Dazu kommt, dass unsere Verpflichtung als verantwortungsbewusstes Unternehmen zusätzlich alle unsere Interessengruppen berücksichtigt:

Wir verpflichten uns, ein Angebot an Werten für langfristige vertrauensvolle Beziehungen sowie gegenseitigen Gewinn für alle unsere Interessengruppen wie Kunden, Aktionäre, Inhaber, Teams, Partner (Agenturen, Reiseveranstalter, Lieferanten usw.), die gesamte Gesellschaft und über den Umweltschutz auch für zukünftige Generationen aufbauen zu können.

3. Verpflichtungen von Meliá Hotels International

Mit der Veröffentlichung dieses Verhaltenskodex geht Meliá Hotels International eine große Verpflichtung ein. Seine Umsetzung beinhaltet die öffentliche Aufnahme einer ganzen Reihe an Verpflichtungen, die nicht nur die Mitarbeiter, sondern auch die Gesellschaft auffordern und binden, da sie die notwendigen Mechanismen schaffen und beibehalten muss, um zu gewährleisten, dass dieser Kodex verstanden, respektiert und angewendet wird.

Die globalen Verpflichtungen der Gesellschaft sind folgende:

- Einhaltung aller nationalen und internationalen Gesetzgebungen und Regelungspflichten.
- Sicherstellung, dass die internen Vorschriften und die Handlungen der Leiter und Vorgesetzten auf ethischen Kriterien basieren, die mit den Prinzipien und Werten der Gesellschaft übereinstimmen.
- Überzeugendes Vorgehen gegen alle Arten von Diskriminierungen aufgrund von Geschlecht, Rasse, Alter, Nationalität, Behinderung, Ideologie oder Religion.
- Einrichtung der Mechanismen zur Überwachung und Kontrolle der Prinzipien, Werte und Verpflichtungen der Gesellschaft, indem jederzeit regelwidrige Verhaltensweisen abgelehnt werden und insbesondere gegen alle Vorgehensweisen wie Korruption, Betrug oder Bestechung vorgegangen wird.
- Einrichtung der angemessenen Kanäle für die Bearbeitung aller Beschwerden oder Anzeigen, wobei jederzeit die Vertraulichkeit gewährleistet ist.
- Regelmäßige Identifizierung und Auswertung der Gefahren, die nicht nur unser Geschäft, sondern auch unsere Interessengruppen betreffen können.

Die Verpflichtungen von Meliá Hotels International gegenüber seinen Mitarbeitern sind in folgender Mission enthalten:

Ausgehend von der Stabilität eines Familienbetriebs und der Solidität eines großen internationalen Führungsunternehmens, das Engagement, Talent und Erfolge objektiv zu schätzen zu weiß, möchten wir die besten Chancen für berufliche Entwicklung bieten.

Um das zu erreichen, verpflichtet sich Meliá Hotels International zu Folgendem:

- Schutz der Mitarbeiter bei der Ausübung ihrer Tätigkeit.
- Angebot der Ausbildung und der Bereitstellung der notwendigen Mittel für die Mitarbeiter, um diesen Kodex verbreiten, verstehen und praktisch anwenden zu können. Aufnahme des Kodex in die Ausbildung neuer Mitarbeiter.
- Unterstützung der Chancengleichheit und Verbot von Handlungsweisen, die eine mittelbare oder unmittelbare Diskriminierung aufgrund Rasse, Hautfarbe, sexueller Neigung, Familienstand, familiärer Belastungen, Alter, Religion, Geschlecht, Behinderung, Hierarchie usw. bedeuten.
- Verhinderung aller Arten von Bedrohung, Belästigung, Machtmissbrauch oder Nötigung im Arbeitsbereich.
- Schutz der persönlichen Daten unserer Mitarbeiter, die uns anvertraut wurden, sowie Respekt ihrer Privatsphäre.

- Strenge Einhaltung aller Sicherheits- und Hygienemaßnahmen bei der Arbeit, indem vermieden werden muss, die Gesundheit und das körperliche Wohlbefinden der Personen in Gefahr zu bringen.
- Verbot der Ausbeutung bei der Arbeit, der Sklaverei und Zwangsarbeit.
- Sicherstellung, dass die Vorgehensweisen bei Auswahl, interner Beförderung, Ausbildung und Vergütung auf Kompetenzkriterien wie auch auf fachlichem Wert und beruflichem Verdienst beruhen.
- Erleichterung der Aufnahme von Gruppen mit besonderen Schwierigkeiten beim Zugang zum Arbeitsmarkt.
- Verzicht auf Kinderarbeit und Beachtung des in jedem Land geltenden Mindestarbeitsalters, wobei immer soziale Verbesserung angestrebt werden soll.
- Unterstützung der privaten und beruflichen Vereinbarkeit sowie gleichzeitige Gewährleistung der ordnungsgemäßen Deckung der Bedürfnisse der Gesellschaft.

4. Prinzipien für die Handlungsweise der Mitarbeiter von Meliá Hotels International

Dieser Kodex wird als Leit- und Schutzrahmen für alle Mitarbeiter von Meliá Hotels International erstellt. Es handelt sich hierbei um einen Verhaltensrahmen, der weder die internen Vorschriften noch die Regelungen ersetzt, sondern der als Orientierungsgrundsatz dient und sie umrahmt und ergänzt.

Meliá Hotels International kann seine Werte nur verwirklichen, wenn diese auch umgesetzt werden. Es kann auch nur dann ein ethisches Unternehmen sein, wenn wir alle, die wir dort tätig sind, uns rechtschaffen und kohärent verhalten, indem wir unsere Verpflichtungen erfüllen.

4.1 Verpflichtungen des Mitarbeiters

Als Mitarbeiter vom Meliá Hotels International repräsentieren wir bei unserer täglichen Arbeit die Gesellschaft gegenüber Dritten. Wir sind verpflichtet, rechtschaffen zu handeln, indem wir unsere Werte anwenden. Unser tägliches Verhalten gegenüber allen Interessengruppen und insbesondere gegenüber anderen Mitarbeitern hat eine direkte Auswirkung auf den guten Ruf unserer Gesellschaft und von uns allen.

Somit lauten unsere Verpflichtungen mit unseren Mitarbeitern wie folgt:

- Verteidigung und Schutz des Rufs der Gesellschaft, indem wir uns unserer Verantwortung als Mitarbeiter und Botschafter der Marke und ihrer Werte bewusst sind.
- Pflichterfüllung der beruflichen Loyalität in unserem täglichen Verhalten, indem wir der ordnungsgemäßen Nutzung interner Informationen besondere Aufmerksamkeit widmen.
- Nutzung der Weiter- und Ausbildungsmöglichkeiten, die uns die Gesellschaft bietet.
- Sicherstellung einer angemessenen und sorgfältigen Nutzung der Güter und Aktiva des Unternehmens – egal ob physischer, finanzieller oder technologischer Art oder in Verbindung mit dem geistigen Kapital. Dabei ist zu versuchen, sie nicht zu missbrauchen, zu verschwenden, zu beschädigen oder zu verlieren.
- Ordnungsgemäßer und sorgfältiger Umgang mit internen Informationen, die uns für die Ausübung unserer Tätigkeit zur Verfügung gestellt werden, insbesondere wenn es sich um heikle, strategische oder vertrauliche Informationen handelt.
- Respektvoller Umgang mit unseren Mitarbeitern, indem alle Arten von Missbrauch in unserem Verhältnis, Umgang oder bei der Sprache vermieden werden.
- Vermeidung einer Begünstigung aufgrund familiärer oder persönlicher Beziehungen.
- Verhinderung und Verweigerung der Unterstützung diskriminierender Handlungen aufgrund Hautfarbe, Rasse, sexueller Neigung, Familienstand, familiärer Belastungen, Alter, Religion, Geschlecht, Behinderung, Hierarchie oder anderer Ursachen.
- Ablehnung aller parallelen beruflichen Tätigkeiten, die die Erfüllung unserer Verpflichtungen gegenüber der Gesellschaft beeinträchtigen können.
- Enthaltung bei der Entscheidungsfällung, bei der eine evtl. Konfliktsituation aus persönlichem Interesse eine objektive Handlungsweise beeinflussen könnte.
- Keinerlei Nutzung der im Unternehmen vorhandenen Informationen zur Begünstigung eigener Interessen.

- Kein Erscheinen am Arbeitsplatz unter der Auswirkung schädlicher Substanzen und/oder Alkohols und keinerlei Konsum davon während unserer Arbeitszeit.
- Ablehnung von Geschenken oder Aufmerksamkeiten seitens Dritter; wenn diese den angemessenen Wert reiner Höflichkeit überschreiten. Hier werden als Richtgrenze 100 Dollar festgelegt. Im Fall einer deutlichen Überschreitung oder im Zweifelsfall muss der nächste Zuständige der Abteilung Personalwesen benachrichtigt werden.
- Garantie der Wahrhaftigkeit der vom Mitarbeiter während seines gesamten beruflichen Verbleibens in der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Informationen.

Verpflichtungen der Führungskräfte

Laut Angabe in unserem Führungsmodell von Meliá Hotels International müssen alle Führungskräfte und Vorgesetzte der Gesellschaft ein Bezugspunkt ihrer Prinzipien und Werte sein. Alle Personen, die Meliá Hotels International bilden, müssen verantwortungsbewusst sein und sich ehrlich verhalten. Diese Verantwortung erhöht sich jedoch im Verhältnis zur Stellung, die die Person in der Organisation einnimmt. Aus diesem Grund müssen sich die Führungskräfte der Wirkung ihrer Verhaltensweisen auf ihre Mitarbeiter bewusst sein und ein Beispiel dieser Grundsätze und Werte abgeben.

Somit gibt es für die Führungskräfte bei Meliá Hotels International einige zusätzliche Auswirkungen: Diese Verantwortungen und Verpflichtungen lauten wie folgt:

- Darstellung eines persönlichen und fachlichen Bezugspunkts für ihr Team und ihre Mitarbeiter; indem mit der täglichen Verhaltensweise eine Kultur der Rechtschaffenheit und der Pflichterfüllung gefördert wird.
- Konstantes Beispiel für die von der Gesellschaft übernommenen Grundsätze und Werte wie auch für die über diesen Verhaltenskodex übernommenen Verpflichtungen.
- Überprüfung, ob alle Mitarbeiter die verbindliche Schulung über den Verhaltenskodex abgeschlossen und diese Schulung verstanden und verinnerlicht haben.
- Unterstützungsrolle im Fall von Zweifeln oder Besorgnissen der Mitarbeiter hinsichtlich dieses Kodex, wobei eine Verzögerung oder Verschiebung der Bearbeitung vermieden werden muss. Sollte die Antwort nicht bekannt sein, ist Unterstützung und zusätzliche Auskunft bei anderen Mitgliedern des Führungsteams oder beim Büro des Verhaltenskodex einzuholen.
- Unterstützung bei der Suche und evtl. Vorschlag ethischer Optionen bei Zweifeln, die evtl. von Mitarbeitern aufgeworfen werden.
- Niemals dürfen gesetzwidrige Anweisungen oder solche, die sich gegen die Inhalte in diesem Kodex und die der internen Vorschrift wenden, erteilt werden.

Die Führungsperson muss ein Beispiel für das Team abgeben. Ihre Verhaltensweise gegenüber Konflikten und komplizierten Situationen muss beispielhaft sein. Das alles beinhaltet eine große Verantwortung.

4.2 Verpflichtung gegenüber den Kunden

Unser Ziel lautet, unseren Gästen beste individuell angepasste Unterbringungserlebnisse zu bieten, indem ihre Erwartungen mit der Exzellenz unserer besten Serviceleistungen übertroffen wird.

Somit lauten unsere Verpflichtungen unseren Gästen gegenüber wie folgt:

- Verantwortungsbewusstsein bei der Dienstleistung, indem immer höchste Qualität angestrebt und auf die Sicherheit unserer Gäste geachtet wird.
- Schutz der Informationen und der Daten, die uns die Gäste anvertrauen.
- Respekt angesichts der Verschiedenheit bei Rasse, Hautfarbe, sexueller Neigung, Familienstand, Religion, Geschlecht, Behinderung oder sonstiger Faktoren, indem respektvolle Betreuung und Serviceleistungen angeboten werden, die auf die Bedürfnisse ausgerichtet sind und Diskriminierung vermeiden.
- Ehrliche und ethische Mitteilung und Vermarktung unserer Produkte, indem betrügerische Werbeaktionen vermieden werden.
- Bereitstellung transparenter, bekannter und zugänglicher Kanäle für unsere Gäste, damit sie sich angemessen informieren und ihre Reklamationen, Beschwerden oder Anregungen an die jeweilige Stelle richten können.
- Vermeidung von Geschäftsbeziehungen zu Einrichtungen, die sich gegen unsere Werte wenden oder illegal sind und den guten Ruf unseres Unternehmens und unserer Hotels in Gefahr bringen können. Im Zweifelsfall muss man sich an das Büro des Verhaltenskodex wenden.

4.3 Verpflichtung gegenüber Aktionären und Anlegern

Wir werden die Gesellschaft mit Kriterien wie Transparenz, Strenge und guter Leitung verwalten, um mittel- und langfristig Rentabilität und Wertzuwachs zu erzielen.

Aus diesem Grund lauten unsere Verpflichtungen unseren Aktionären und Anlegern gegenüber:

- Aus unserer Realität eines Familienbetriebs heraus: anspruchsvolle Haltung gegenüber unserer Vorschriften für die körperschaftliche Leitung.
- Sicherstellung höchster Zuverlässigkeit und Genauigkeit unserer buchhalterischen und finanziellen Aufzeichnungen.
- Bereitstellung ausreichender, wahrhaftiger, pünktlicher und deutlicher Auskunft für unsere Aktionäre und Anleger.
- Berücksichtigung des Werterhalts und der besten Wertschaffung für unsere Aktionäre bei unseren Entscheidungen.
- Schutz der Mechanismen, die eine wirksame Beteiligung und das Stimmrecht unserer Aktionäre an den Hauptversammlung zulassen, wie auch Beantwortung ihrer Anfragen und Informationsanforderungen.
- Erfüllung unserer Verpflichtungen hinsichtlich Transparenz der Wertpapiermärkte.

4.4 Verpflichtung gegenüber den Inhabern und Gesellschaftern

Wir müssen unsere besten gesamtheitlichen Serviceleistungen anbieten, um ihre Investition wirtschaftlich zu machen, indem unser Management mit Professionalität, Seriosität und der Zuverlässigkeit einer großen Marke mit internationalem Prestige erfolgt.

Somit lauten unsere Verpflichtungen den Inhabern und Gesellschaftern gegenüber wie folgt:

- Vorrangige Zusammenarbeit mit Inhabern und Gesellschaftern, die unsere Werte und unsere Geschäftsvision teilen.
- Angebot und Bemühung bei unserer Zusammenarbeit um Schaffung von Mehrwert, gegenseitigem Gewinn und respektvoller Beziehungen.
- Keine Komplizen schlechter Praktiken oder Geschäftspolitiken werden, die sich gegen die Kompromisse, Werte und Prinzipien der Gesellschaft wenden.

4.5 Verpflichtung gegenüber den Lieferanten

Wir werden unsere Professionalität und Größe einbringen, um dauerhafte Beziehungen aufzubauen, die auf Vertrauen, Respekt und gegenseitigem Gewinn basieren.

Somit lauten unsere Verpflichtungen unseren Lieferanten gegenüber wie folgt:

- Zugrundelegung des gegenseitigen Gewinns und des Vertrauens bei Lieferantenbeziehungen.
- Gerechte Auswahl unserer Lieferanten nach objektiven Geschäftskriterien, indem Bevorzugungen, die den Wettbewerb beeinträchtigen, vermieden werden.
- Keinerlei Annahme von finanziellen Gegenleistungen, Geschenken oder Einladungen seitens unserer Lieferanten, die den symbolischen Wert oder die reine Höflichkeit überschreiten.
- Zeit-, form- und inhaltsgerechte Erfüllung unserer vertrieblichen Verpflichtungen.
- Bevorzugung jener Unternehmen, die gegenüber der Umwelt eine verantwortungsbewusste Haltung zeigen und die Beauftragung von Produkten, Maschinen, Serviceleistungen und sauberen Technologien fördern.
- Bevorzugte Auswahl von Lieferanten, die die Grundrechte bei der Arbeit respektieren und die Würde ihrer Mitarbeiter garantieren. Hierbei gilt dem absoluten Verbot der Kinderarbeit, Ausbeutung und Zwangsarbeit besondere Aufmerksamkeit.
- Einrichtung von Mechanismen, die die Ausdehnung unserer Kriterien der sozialen Verantwortung auf unsere Lieferkette sicherstellen und deren Erfüllung prüfen.

4.6 Verpflichtung gegenüber der Tourismusbranche und der Konkurrenz

Wir möchten zur nachhaltigen Entwicklung des Tourismus als Pfeiler für Fortschritt und Wohlbefinden der Gesellschaft beitragen, indem wir aktiv mit den Einrichtungen der Branche zusammenarbeiten und dabei eine respektvolle und transparente Beziehung zu unseren Konkurrenten wahren.

Somit lauten unsere Verpflichtungen der Branche und der Konkurrenz gegenüber wie folgt:

- Verantwortungsvolle Ausübung unserer Rolle als führendes Unternehmen, indem wir uns der evtl. Auswirkungen unseres Verhaltens auf die Branche bewusst sind.
- Beitrag mit unserem Verhalten zum Schutz und zur Verbesserung des guten Rufs der Branche.
- Förderung der Anhörung und aktiven Zusammenarbeit mit Unternehmen der Branche.
- Ethischer Wettbewerb auf den Märkten, indem respektvoll gehandelt und unlauterer Wettbewerb vermieden wird.
- Enthaltung bei der Gewinnung von Kunden oder Informationen über unsere Wettbewerber anhand nicht ethischer Vorgehensweisen.
- Handlung im guten Glauben und Förderung freundschaftlicher Beziehungen sowie des gemeinsamen Gewinns innerhalb der Branche, unter Einschluss unserer Konkurrenten.

4.7 Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft

Wir werden uns aktiv um die Schaffung von Wohlstand und um nachhaltige Entwicklung in den Gemeinschaften, in denen wir anwesend sind, bemühen, indem wir deren Kultur, Traditionen und Werte respektieren und fördern. Dabei gilt Kindern und besonders verwundbaren Gruppen besondere Aufmerksamkeit.

Somit lauten unsere Verpflichtungen der Gesellschaft gegenüber wie folgt:

- Sicherstellung, dass alle unsere Handlungen den Schutz besonders verwundbarer Gruppen berücksichtigen. Dabei ist besonders auf alles zu achten, was die Rechte der Kinder beeinträchtigen oder in Gefahr bringen könnte.
- Aktiver Beitrag zur Abschaffung der sexuellen Ausbeutung von Kindern, indem wir unsere Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten einbeziehen.
- Beitrag zur Entwicklung der Gemeinschaften, in denen wir unsere Tätigkeit ausüben. Dabei ist zu vermeiden, dass unsere Transaktionen gesellschaftliche Unterschiede erzeugen oder verstärken. Aktive Zusammenarbeit mit sozialen Organisationen, die mit unseren Werten und unserer sozialen Verpflichtung ausgerichtet sind.
- Unterstützung, Förderung sowie Respektsbekundung und -einforderung für den Wert der Kultur und für lokale Traditionen, indem wir gegenüber unseren Gästen als deren Überbringer handeln.

4.8 Verpflichtung gegenüber der Umwelt

Wir werden zur Erhaltung der Umwelt und Landschaft beitragen, indem wir auf die Auswirkungen unserer Aktivitäten achten und das Nachhaltigkeitsbewusstsein bei allen unseren Interessengruppen fördern.

Somit lauten unsere Verpflichtungen der Umwelt gegenüber wie folgt:

- Auswertung und Minimierung der Umweltauswirkungen unserer Aktivität, indem wir bei unseren Entscheidungen das Mäßigkeitsprinzip anwenden.
- Beitrag zur Erhaltung der biologischen Vielfalt wie auch zum Schutz der einheimischen Fauna und Flora.
- Vermeidung von Schäden für die Landschaft, indem nachhaltige sowie umweltfreundliche Gestaltungs- und Baumodelle angestrebt werden.

- Vorrangige Anwendung von Systemen und Politiken, die die Umweltverschmutzung und die Abgabe von Treibhausgasen maximal reduzieren.
- Saubere Verwaltung des Abfalls, der durch unsere Tätigkeiten verursacht wird.

4.9 Verpflichtung gegenüber der öffentlichen Verwaltung

Wir werden die Gesetze und Vorschriften der Orte respektieren, an denen wir präsent sind, indem gegenüber allen öffentlichen Verwaltungen transparente Beziehungen und maximale Zusammenarbeit gewahrt werden.

Somit lauten unsere Verpflichtungen der öffentlichen Verwaltung gegenüber wie folgt:

- Zusammenarbeit mit allen öffentlichen Verwaltungen auf der Suche nach dem allgemeinen gesellschaftlichen Interesse und des der Tourismusbranche im konkreten Fall.
- Transparentes und ehrliches Verhalten in Verbindung mit den öffentlichen Mächten zur Verteidigung unserer rechtmäßigen Interessen.
- Weder Annahme noch Angebot von Bestechungen mit Bargeld oder Sachleistungen.
- Vermeidung der Einnahme politischer Standpunkte im Namen des Unternehmens.
- Weiterleitung der öffentlichen Angelegenheiten an die Person und Verantwortungsstufe, die innerhalb der Gesellschaft dafür zuständig ist.
- Einschränkung evtl. Beiträge der Gesellschaft für politische Parteien auf Ausnahmefälle und unter strikter Einhaltung der Gesetze des jeweiligen Landes. Sie müssen dem Verwaltungsrat mitgeteilt und ordnungsgemäß verzeichnet werden. Diese Beiträge dürfen auf keinen Fall als Druckmittel hinsichtlich der Zuständigen in den politischen Parteien eingesetzt werden, um Entscheidungen zu bewirken, mit denen wir ein Geschäft erhalten oder beibehalten können.

4.10 Verpflichtung gegenüber den Medien

Wir werden alle Informationen, die für unsere Interessengruppen interessant sein können, nach Kriterien der Transparenz, Wahrhaftigkeit und Eignung anbieten.

Somit lauten unsere Verpflichtungen den Medien gegenüber wie folgt:

- Schnelle und sorgfältige Beantwortung der entsprechenden Informationsanforderungen.
- Schutz des Images und Rufs der Gesellschaft wie auch ihrer Strategie und greifbaren sowie nicht greifbaren Aktiva.
- Vermeidung der Darstellung persönlicher Standpunkte oder Ideen, die als im Namen der Gesellschaft abgegeben gelten können.
- Vermeidung der Abgabe von Erklärungen über unbekannte Sachverhalte oder solche, für die wir nicht zuständig sind. In diesem Fall ist die Anfrage an die entsprechenden Zuständigen in der Gesellschaft weiterzuleiten.
- Einrichtung bekannter, ausreichender und zugänglicher Kanäle für die Beziehungen zu den Medien.
- Keine Veröffentlichung oder Mitteilung von Eigenschaften oder Spezifikationen, die unsere Produkte und Serviceleistungen nicht erfüllen können.
- Anstreben maximaler Neutralität und Unparteilichkeit bei den Informationen, die wir den Medien anbieten.

5. Funktionsweise

5.1 Verwendung des Kodex

Auf diesen Seiten sind die Vorgaben für das Verhalten angegeben, die uns bei unseren Beziehungen zu den Interessengruppen als Botschafter unserer Gesellschaft und bei der Ausübung unserer Verantwortung leiten sollen. Meliá Hotels International setzt die Mechanismen für seine Verbreitung, Verständnis und Kenntnis zusammen mit diesem Verhaltenskodex in Kraft. Wir alle sind aber dafür zuständig, seinen Geist und seinen Text zu erfüllen und die Erfüllung zu veranlassen.

Es ist unmöglich, alle eventuellen Situationen aufzulisten, die für Sie als Mitarbeiter entstehen können. Wir haben auf diesen Seiten eine Reihe an Vorgaben aufgenommen, die Sie in ihrem Verhalten wie auch bei Ihren Entscheidungen in komplexen oder heiklen Momenten leiten sollen. Für nicht direkt dargestellte Situationen gibt es weitere interne Dokumente und interne Regelungen, die Sie kennen und evtl. zu Hilfe nehmen sollen. Der Kodex selbst wie auch alle Politiken und Regelungen sind durch eine Reihe an Aktualisierungs-, Kontroll- und interne Auditvorgehensweisen geschützt, die die Garantie ihrer Einhaltung ermöglichen und ihnen Glaubwürdigkeit verleihen.

Meliá Hotels International ist in Ländern mit sehr unterschiedlichen gesetzlichen Realitäten präsent. Dieser Kodex soll als kohäsionierendes Instrument für Prinzipien und Werte dienen, die von allen Mitarbeitern in allen Ländern geteilt werden sollen. In diesem Sinne ist uns bewusst, dass die Gesetze in einigen Ländern eine höhere Erfüllungsstufe als die in diesem Kodex geforderte festlegen können. Der Kodex ersetzt auf keinen Fall die anwendbare Gesetzgebung, sondern ergänzt sie.

Gleichermaßen sind lokale Gebräuche und Sitten im Rahmen des sozialen und kulturellen Zusammenhangs der einzelnen Länder zu beachten. Wir sind der Ansicht, dass der Respekt der unterschiedlichen kulturellen und sozialen Identitäten mit dem Geist und dem Wortlaut dieses Kodex vereinbar sein kann und muss.

Sollten Sie in einem konkreten Fall zweifeln oder einen evtl. Widerspruch zwischen dem in Ihrem Land herrschenden Gesetz oder dessen lokalen Gebräuchen und diesem Kodex feststellen, müssen Sie Ihren direkten Vorgesetzten fragen oder sich an das Büro des Verhaltenskodex wenden, indem Sie die in diesem Abschnitt erläuterten Schritte befolgen.

Alle Mitarbeiter müssen die Pflichtschulung absolvieren, um diesen Verhaltenskodex kennen und verstehen zu lernen, damit sie sich angemessen auf ihn wie auch auf seine Funktionsweise stützen können. Nutzen Sie die angebotene Schulung über diesen Verhaltenskodex wie auch über die internen Vorschriften und Regelungen der Gesellschaft. Sie werden Ihnen dabei helfen, Ihre Aufgabe zu begreifen und die Beziehungen zu anderen zu managen.

Auf alle Fälle sollten Sie im Zweifelsfall oder in schwierigen Lagen immer nachfragen, prüfen und vor allem Ihren direkten Vorgesetzten nach der bestmöglichen Vorgehensweise fragen. Er ist die Person, die Ihnen im Zweifelsfall am besten die zusätzlichen Informationen geben kann und muss.

Das Image unserer Gesellschaft hängt von unserem täglichen Verhalten gegenüber unseren Interessengruppen ab. Diese Beziehung muss auf der Ethik und dem Verantwortungsbewusstsein basieren, um dauerhaft sein und Wert für alle schaffen zu können.

In Verbindung mit der Anwendung dieses Kodex ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass alle Mitarbeiter sorgfältig an allen Revisions- und Anfrageprozessen in diesem Zusammenhang teilnehmen müssen, indem sie die von ihnen angeforderten Informationen übermitteln. Hierbei muss unbedingt darauf hingewiesen werden, dass wir alle bei Ermittlungs- oder Auditvorgängen aufgerufen werden können. Auch in diesem Fall ist eine Haltung der Mitarbeit und Sorgfalt erforderlich.

Dieser Kodex ermöglicht das Wachstum unseres Unternehmens, indem Orientierung und Schutz unserer Mitarbeiter wie auch der Ruf der Gesellschaft sichergestellt sind. Er schützt uns alle, wenn wir ihn richtig anwenden. Gleichzeitig schützt er auch die Identität der Person, die sich dafür entscheidet, ein konkretes Verhalten anzuzeigen, das sich gegen den Kodex wendet. Es ist aber auch wichtig darauf hinzuweisen, dass ein böswilliger Einsatz des Verhaltenskodex und seiner Mechanismen, auf die er sich stützt, Konsequenzen nach sich ziehen kann. Missbrauch oder arglistige Verwendung können zu Strafen führen.

5.2 Büro des Verhaltenskodex

Alle Mitarbeiter sind zur Einhaltung und zum Beitrag zur Einhaltung dieses Kodex verpflichtet. Im Fall von Zweifeln über dessen Inhalt können Sie sich an direkten hierarchisch Vorgesetzten oder an eine Führungsperson des Konzerns wenden, der Ihnen Ihre evtl. Zweifel klären kann.

Zur Orientierung über die Art, wie der Kodex ausgelegt und angewendet werden muss, wurde das Büro des Verhaltenskodex gegründet. Sie können sich anhand der E-Mail-Adresse codigo.etico@melia.com an das Büro wenden und Ihre Zweifel oder Kommentare bezüglich des Inhalts des Kodex, seiner Auslegung oder Anwendung formulieren.

5.3 Kanal für Anzeigen

Wenn Sie von einem (aktiven oder passiven) Verhalten wissen, das sich gegen den Inhalt des Verhaltenskodex oder eine sonstige interne Vorschrift wendet, können Sie die entsprechende Anzeige über den Kanal für Anzeigen erstatten. Sie haben über das Mitarbeiterportal oder auf dem normalen Postweg an folgende Anschrift Zugriff darauf:

Meliá Hotels International
Atención: Comité de Ética
Gremi Boters, nº 24
Polígono Son Castelló
07009 – Palma de Mallorca
Baleares – SPANIEN

Die eingereichten Anzeigen oder Reklamationen werden vom Ausschuss für Ethik bearbeitet. Hierbei handelt es sich um eine unabhängige Einrichtung, deren Hauptaufgabe darin besteht, die über den Kanal für Anzeigen eingereichten Anzeigen oder Reklamationen zu bearbeiten.

GRAN MELIÁ
HOTELS & RESORTS

ME
BY MELIÁ

PARADISUS
BY MELIÁ

MELIÁ
HOTELS & RESORTS

INNSIDE
BY MELIÁ

TRYP
BY MELIÁ

Sol
HOTELS & RESORTS

CLUB MELIÁ

MELIÁ HOTELS
INTERNATIONAL