

# CODICE ETICO

Meliá Hotels International

MELIÃ HOTELS  
INTERNATIONAL



Gentile collega,

Per molti anni Meliá Hotels International ha continuato con successo ad aprire nuove strade nel settore alberghiero attraversando diverse fasi di crescita e consolidamento e affrontando sfide e cambiamenti. Anche i nostri valori si sono modificati nel tempo, passando da una solida base fondata su un'impresa a conduzione familiare all'integrazione di valori moderni che mantengono però la nostra essenza originaria. Questa evoluzione ci ha portato a comprendere la necessità di rivedere e migliorare il quadro di riferimento della nostra performance per allineare i risultati a questi nuovi valori e garantire così una maggiore coesione e tutela a tutti i nostri dipendenti contribuendo inoltre a migliorare il rapporto quotidiano con i soggetti interessati dalla nostra attività. Questo documento costituisce un risultato importante di questa evoluzione all'insegna del cambiamento: **si tratta del nostro primo Codice Etico.**

Questo Codice arriva al momento giusto, in un periodo di profonda riflessione sia dentro che fuori la realtà di Meliá Hotels International. La sua implementazione ci consentirà di proseguire con successo sulla strada del progresso, più forti, più sicuri e più uniti. Come azienda saremo in grado di suscitare più fiducia fra i soggetti interessati. Come membro del team Meliá Hotels International potrai aiutarci a mettere in pratica i nostri valori e rafforzare con orgoglio il nostro spirito di appartenenza.

Spero che le linee guida sulla condotta e gli importanti impegni illustrati in questo documento siano attuati perché frutto del convincimento personale piuttosto che dell'imposizione. In questo caso, vorrebbe dire che ciascuno di noi si assume la responsabilità che gli altri riconoscono a noi e alla nostra leadership, a tutela, grazie al Codice Etico, di ciò che tutti noi abbiamo costruito con Meliá Hotels International nel corso degli anni: la nostra reputazione.

Il filo comune del rapporto con i soggetti interessati scelto per sviluppare il Codice Etico è un concetto che tutti voi conoscete molto bene: l'impegno, su cui si fonda ogni rapporto di fiducia.

Ecco perché desidero chiederti ciò di cui questo Codice Etico ha bisogno per essere qualcosa di più che un semplice documento: il tuo impegno per Meliá Hotels International.

Grazie

Gabriel Escarrer Juliá

# I. Valori universali

*Meliá Hotels International applica e sostiene alcuni standard etici e modelli aziendali e dell'industria alberghiera ampiamente riconosciuti a livello internazionale. Il nostro Codice Etico non intende proporre duplicati o sostituirsi ad essi, ma si pone lo scopo di rafforzarli.*

Ecco una breve panoramica di questi standard (per maggiori dettagli vedi Allegato I).

- **Global Compact:** Iniziativa delle Nazioni Unite proposta nel 2001 per promuovere una condotta responsabile da parte delle imprese. È costituito da Dieci Principi in quattro aree: standard lavorativi, diritti umani, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.
- **Codice Etico dell'Organizzazione Mondiale del Turismo:** Questo Codice, adottato nel 1999 dall'Assemblea Generale dell'Organizzazione Mondiale del Turismo e avallato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 2001, contiene principi formulati per guidare lo sviluppo del turismo con modalità che consentano al settore di ottimizzare i vantaggi socio-economici riducendo al minimo qualsiasi impatto negativo generato.
- **Codice di Condotta ECPAT (Eradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking):** ECPAT International è una rete globale di organizzazioni e individui che collaborano per eliminare la prostituzione minorile, la pedopornografia e lo sfruttamento dei minori a scopi sessuali.
- **Global Sustainable Tourism Council:** Iniziativa internazionale istituita dalle Nazioni Unite per promuovere gli obiettivi, la consapevolezza e il riconoscimento delle best practices nel turismo sostenibile in tutto il mondo. Nato nel 2010, un anno dopo contava già 110 membri con rappresentanza in tutte le regioni del WTO.
- **Biosphere Hotel Company:** Il Biosphere Hotel Group certifica le imprese che promuovono lo sviluppo sociale, culturale, economico e ambientale nelle regioni in cui operano e che soddisfano una serie di requisiti attuativi in questi ambiti. Il sistema di certificazione prevede un processo di miglioramento continuo che individua opportunità di perfezionamento in tutte le procedure.
- **Convenzione sui diritti dell'infanzia:** Questa convenzione entrò in vigore come trattato internazionale il 20 novembre 1989 e fu implementata il 2 settembre 1990. I 54 articoli che la compongono riconoscono ai minori, considerati persone di età inferiore ai 18 anni, il diritto allo sviluppo fisico, mentale e sociale e il diritto di esprimere liberamente le proprie opinioni.

## 2. Valori e principi Meliá Hotels International

Dopo una storia di successo e più di mezzo secolo di crescita, nel 2011 Sol Meliá ha dato vita a Meliá Hotels International procedendo alla revisione sia della missione che dei valori del Gruppo. Tutte le linee guida di questo Codice Etico sono conformi ai principi e ai valori che ci definiscono come impresa.

La nostra missione è la seguente:

*Meliá Hotels International fornisce competenze e servizi alberghieri internazionali orientati all'eccellenza, alla responsabilità e alla sostenibilità, il tutto con la dedizione di un'impresa a conduzione familiare per contribuire alla creazione di un mondo migliore.*

I valori che ci identificano e ci distinguono e che devono guidare tutte le nostre azioni sono:

- **Vocazione al servizio**  
Perché i nostri ospiti sono la nostra ragione d'essere
- **Eccellenza**  
Perché facciamo le cose bene, con professionalità, efficienza e rapidità
- **Innovazione**  
Perché siamo anticipatori e ci miglioriamo ogni giorno
- **Empatia**  
Perché amiamo condividere, ascoltare e... sentire con voi
- **Coerenza**  
Perché facciamo quello che diciamo

Lo scopo di questo Codice è l'attuazione etica di questi valori. La pubblicazione del Codice comporta da parte dell'azienda l'assunzione di un forte impegno pubblico con tutti i soggetti interessati dalla nostra attività, e soprattutto con i suoi dipendenti.

Il nostro impegno come impresa responsabile abbraccia tutti i soggetti interessati dalla nostra attività:

*Promettiamo di offrire a tutti i soggetti interessati dalla nostra attività una proposta di valore che ci consentirà di costruire rapporti a lungo termine basati sulla fiducia e sul vantaggio reciproco di ospiti, azionisti, titolari, dipendenti, partner commerciali (agenzie, tour operator, fornitori, ecc.), la società in generale e, attraverso la salvaguardia dell'ambiente, anche per le generazioni future.*

### 3. Impegni di Meliá Hotels International

Con la pubblicazione di questo Codice Etico Meliá Hotels International si assume un impegno importante. La sua attuazione comporta una pubblica assunzione di responsabilità e di obblighi precisi che non solo riguardano tutti i nostri dipendenti, ma richiedono anche, da parte dell'azienda, la creazione e il mantenimento dei meccanismi necessari a garantire che il Codice sia compreso, rispettato e applicato.

#### **Gli impegni generali dell'azienda sono:**

- Conformarsi a tutti gli obblighi di legge e normativi nazionali e internazionali.
- Assicurarsi che le norme interne e le azioni dei suoi direttori e dirigenti siano basate su criteri etici in linea con i principi e i valori dell'azienda.
- Agire con decisione opponendosi a qualsiasi forma di discriminazione basata su sesso, razza, età, nazionalità, disabilità, ideologia o religione.
- Istituire meccanismi finalizzati a monitorare e controllare i principi, valori e impegni aziendali e in grado di ostacolare e impedire, in ogni momento, condotte non conformi, soprattutto in caso di corruzione, frode o abuso d'ufficio.
- Mettere a disposizione canali adeguati per la gestione di reclami o accuse, garantendo la massima riservatezza in qualsiasi momento.
- Individuare e valutare i rischi che possono interessare non solo la nostra azienda ma anche i soggetti interessati dalla nostra attività.

**Gli impegni Meliá Hotels International** nei confronti dei dipendenti sono illustrati nella seguente missione:

***Offriamo opportunità straordinarie per l'avanzamento professionale, con la garanzia di un'azienda leader nel mondo che sa come riconoscere con equità l'impegno, il talento e i risultati.***

A questo scopo, Meliá Hotels International si impegna a:

- Tutelare i dipendenti nell'espletamento delle loro funzioni.
- Fornire formazione e mettere a disposizione dei dipendenti gli strumenti richiesti per la diffusione, comprensione e applicazione pratica di questo Codice, inclusa la formazione per i neoassunti.
- Promuovere le pari opportunità e vietare azioni che, direttamente o indirettamente, comportino discriminazione in relazione a razza, colore della pelle, orientamento sessuale, stato civile, responsabilità familiari, età, religione, genere, disabilità, rango sociale o altro.
- Non tollerare nessuna forma di violenza, molestia o abuso di potere o coercizione nell'ambiente di lavoro.
- Tutelare le informazioni personali a noi comunicate dai nostri dipendenti e rispettare la loro privacy.
- Osservare rigorosamente tutte le misure in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, evitando di mettere a rischio la salute e l'integrità fisica delle persone.
- Vietare lo sfruttamento del lavoro, la schiavitù e il lavoro forzato.
- Garantire che i processi di selezione, la promozione interna, la formazione e i salari siano basati su criteri di competenza, valore e merito professionale.

- Facilitare l'integrazione delle persone con disabilità nell'accesso al mercato del lavoro.
- Non impiegare il lavoro minorile e rispettare l'età minima di ammissione al lavoro in vigore in ciascun Paese, ricercando sempre il miglioramento sociale.
- Facilitare l'equilibrio tra vita privata e professionale, assicurando comunque una adeguata copertura delle necessità dell'azienda.

## 4. Principi operativi per i dipendenti Meliá Hotels International

Questo Codice è stato formulato come quadro di riferimento per guidare e tutelare tutti i dipendenti Meliá Hotels International. Si tratta di un codice di condotta che non sostituisce le norme e regole interne, ma che serve da principio guida che funge da cornice e integrazione delle stesse.

Meliá Hotels International può materializzare i suoi valori solo se essi vengono messi in pratica quotidianamente, e può essere una azienda etica solo se tutti coloro che vi lavorano si comportano con integrità e coerenza, rispettando gli impegni presi.

### 4.1 Impegni dei dipendenti

***In qualità di dipendenti di Meliá Hotels International, noi rappresentiamo l'azienda nel nostro lavoro quotidiano e abbiamo il dovere di comportarci con integrità e di mettere in pratica i nostri valori. La nostra condotta rispetto a qualsiasi soggetto interessato, e soprattutto rispetto ai nostri colleghi, ha un impatto immediato sul buon nome della nostra azienda e su tutti noi.***

Pertanto come dipendenti ci impegniamo a:

- Difendere e proteggere la reputazione dell'azienda, consapevoli della nostra responsabilità in qualità di dipendenti e di ambasciatori dei marchi e valori aziendali.
- Rispettare il dovere della lealtà professionale nella nostra condotta quotidiana, prestando particolare attenzione all'uso corretto delle informazioni interne.
- Sfruttare le opportunità di sviluppo e formazione offerte dall'azienda.
- Assicurare l'uso proprio e attento delle proprietà e dei beni dell'azienda, siano essi materiali, finanziari, tecnologici o relativi al capitale intellettuale, allo scopo di evitare sprechi, sperperi, danni o perdite.
- Gestire con cura e attenzione qualsiasi informazione interna fornitaci nell'ambito delle nostre funzioni, soprattutto quando si tratta di dati sensibili o di informazioni strategiche o riservate.
- Essere rispettosi verso i nostri colleghi, evitando ogni genere di abuso di potere nei rapporti

- personali, nella condotta o nel linguaggio.
- Evitare ogni forma di favoritismo basato su legami familiari o personali.
  - Non tollerare né favorire la discriminazione basata su razza, colore della pelle, orientamento sessuale, stato civile, responsabilità familiari, età, religione, genere, disabilità, rango sociale o altro.
  - Abbandonare tutte le attività professionali parallele che possono interferire con l'assolvimento dei nostri obblighi con l'azienda.
  - Astenersi dal prendere decisioni in cui un conflitto di interesse coinvolga la nostra persona a scapito dell'imparzialità.
  - Non usare le informazioni che gestiamo in ambito aziendale per favorire i nostri interessi.
  - Non presentarsi al lavoro sotto l'effetto di sostanze stupefacenti e/o alcoliche né consumare tali sostanze durante l'orario di lavoro.
  - Rifiutare regali o altre attenzioni da parte di terzi se superano il ragionevole limite della semplice cortesia. Come indicazione di massima abbiamo individuato un limite di 100 dollari. Se questo limite viene superato o qualora dovesse sorgere qualche dubbio, contattare l'Ufficio Risorse Umane più vicino per iscritto.
  - Garantire l'accuratezza delle informazioni fornite dai dipendenti all'azienda per tutta la durata del loro impiego.

### *Impegno della Dirigenza Senior*

Come previsto dal Modello Dirigenziale Meliá Hotels International, tutti i direttori e dirigenti senior dell'azienda devono costituire un esempio per quanto riguarda principi e valori. Tutti coloro che fanno parte di Meliá Hotels International devono essere responsabili e comportarsi onestamente, ma questa responsabilità aumenta in proporzione alla posizione ricoperta all'interno dell'azienda. I dirigenti senior devono essere consapevoli dell'impatto della loro condotta sui dipendenti e costituire un esempio per quanto riguarda principi e valori.

Per i dirigenti senior Meliá Hotels International sono previsti alcune responsabilità e impegni aggiuntivi:

- Essere un leader personale e professionale per la propria squadra e i dipendenti, promuovendo una cultura dell'integrità e la conformità nella condotta quotidiana.
- Costituire un esempio costante dei principi e valori dell'azienda e degli impegni illustrati in questo Codice Etico.
- Assicurarci che tutti i dipendenti abbiano completato la loro formazione obbligatoria sul Codice Etico e che abbiamo compreso e accettato le informazioni in esso contenute.
- Fornire supporto in caso di dubbi o domande sul Codice da parte dei dipendenti, evitando di differire le problematiche più ostiche. Se non si conosce la risposta, rivolgersi ai colleghi dirigenti senior oppure all'Ufficio Codice Etico.
- Aiutare a trovare e, se necessario, proporre opzioni etiche alle problematiche poste dai dipendenti.
- Non fornire mai istruzioni contrarie alla legge, al contenuto di questo Codice o alle altre regole aziendali interne.

I dirigenti senior devono costituire un esempio per la loro squadra, e le modalità di intervento in caso di conflitti e situazioni complicate devono essere esemplari. Tutto questo comporta molta responsabilità.

## 4.2 Impegni verso gli ospiti

***Il nostro obiettivo è fornire ai nostri ospiti l'esperienza di un'ospitalità personalizzata all'insegna dell'eccellenza, superando le loro aspettative con un servizio di qualità superiore.***

Pertanto ci impegniamo con i nostri ospiti a:

- Fornire servizi in maniera responsabile, ricercando la massima qualità e garantendo la sicurezza degli ospiti.
- Tutelare i dati e le informazioni degli ospiti.
- Rispettare la diversità di razza, colore della pelle, orientamento sessuale, stato civile, religione, genere, disabilità o altri fattori. Rivolgersi in maniera rispettosa agli ospiti e fornire servizi mirati a soddisfare le loro necessità evitando le discriminazioni.
- Promuovere e vendere i nostri prodotti e servizi in maniera etica e onesta, evitando pratiche ingannevoli.
- Mettere a disposizione dei nostri ospiti canali trasparenti, noti e accessibili in modo che possano essere adeguatamente informati e possano esporre reclami oppure offrire suggerimenti alla persona giusta.
- Evitare rapporti commerciali con imprese in contrasto con i nostri valori o obblighi legali e che mettano a rischio la reputazione della nostra azienda e dei nostri alberghi. In caso di dubbio contattare l'Ufficio Codice Etico.

## 4.3 Impegni verso azionisti e investitori

***Fondiamo la nostra gestione aziendale sulla trasparenza, sulla disciplina e su una governance intelligente allo scopo di ottenere redditività e crescita del valore nel medio e lungo termine.***

A questo scopo con i nostri azionisti e investitori ci impegniamo a:

- Essere esigenti rispetto agli standard di governance aziendale, in linea con la nostra connotazione di impresa a gestione familiare.
- Assicurare la massima affidabilità e accuratezza nella nostra contabilità finanziaria.
- Mettere a disposizione dei nostri azionisti e investitori informazioni accurate, regolari e chiare.
- Essere consapevoli di come agire al meglio per conservare e creare valore per i nostri azionisti.
- Tutelare i meccanismi che consentono una partecipazione effettiva e il diritto dei nostri azionisti di votare nelle Assemblee Generali, oltre a occuparci delle loro domande e richieste di informazioni.
- Conformarci ai nostri obblighi di trasparenza sul mercato azionario.

## 4.4 Impegni verso i titolari e i partner commerciali

***Forniamo servizi completi per ottenere il miglior ritorno sugli investimenti, con una gestione professionale e seria e la forza di un marchio conosciuto in tutto il mondo.***

A questo scopo con i nostri titolari e partner commerciali ci impegniamo a:

- Lavorare prevalentemente con titolari e partner commerciali che condividono i nostri valori e la nostra visione aziendale.
- Offrire e ricercare nei nostri rapporti con partner commerciali la creazione di valore aggiunto, il vantaggio reciproco e un rapporto improntato al rispetto.
- Non essere complici in cattive pratiche o politiche aziendali in contrasto con gli impegni, i valori e i principi dell'azienda.



#### 4.5 Impegni verso i fornitori

***Mettiamo a disposizione la nostra professionalità e organizzazione per costruire rapporti a lungo termine basati sulla fiducia, sul rispetto e sul vantaggio reciproco.***

A questo scopo con i nostri fornitori ci impegniamo a:

- Costruire i rapporti con i fornitori sulla fiducia e il vantaggio reciproco.
- Selezionare i fornitori personalmente e con criteri orientati al mercato, evitando trattamenti pregiudizievole che distorcono la concorrenza.
- Non accettare nessun tipo di offerta finanziaria, dono o invito dai fornitori che per valore superi il suo significato simbolico o la semplice cortesia.
- Adempiere ai nostri impegni commerciali con puntualità, rispettandone forma e contenuti.
- Assegnare priorità alle aziende che hanno un atteggiamento responsabile verso l'ambiente e promuovono l'appalto di prodotti, macchinari, servizi e tecnologie "puliti".
- Selezionare fornitori che rispettino i diritti fondamentali dei lavoratori e che garantiscano alla disopra di ogni altra cosa la dignità dei loro dipendenti, con particolare attenzione alla proibizione assoluta del lavoro minorile, dello sfruttamento e del lavoro forzato.
- Attuare meccanismi volti ad estendere la responsabilità sociale dell'azienda alla nostra catena di fornitura e verificarne la conformità.

#### 4.6 Impegni verso l'industria del turismo e verso i nostri concorrenti

***Puntiamo a contribuire allo sviluppo sostenibile del turismo inteso come pilastro del progresso e del benessere della società, collaborando attivamente con l'industria del settore e soprattutto mantenendo un rapporto di rispetto e trasparenza con i concorrenti.***

A questo scopo i nostri impegni verso l'industria del turismo e verso i nostri concorrenti sono:

- Comportarci responsabilmente nella nostra posizione di leader di mercato, consapevoli dell'impatto della nostra attività sull'industria del turismo.
- Contribuire con la nostra attività alla tutela e alla crescita della reputazione dell'industria del turismo.
- Promuovere la consapevolezza e la cooperazione attiva con le aziende del settore.
- Competere eticamente, essere rispettosi ed evitare la concorrenza sleale.
- Evitare di attirare clienti e di ottenere informazioni sui nostri concorrenti attraverso metodi non etici.
- Comportarsi con buona fede e promuovere rapporti cordiali e vantaggi reciproci all'interno dell'industria del turismo, anche tra i nostri concorrenti.

#### 4.7 Impegni verso la società

***Contribuiamo all'avanzamento del benessere e al progresso dello sviluppo sostenibile nelle comunità in cui operiamo, rispettando e sostenendo culture, tradizioni e valori, con speciale attenzione ai minori e alle persone in difficoltà.***

A questo scopo i nostri impegni verso la società sono:

- Assicurare che tutte le nostre azioni tengano conto della necessità di tutelare i gruppi più vulnerabili, soprattutto quelli che possono mettere a rischio i diritti dei minori.
- Contribuire attivamente allo sradicamento dello sfruttamento sessuale dei minori<sup>1</sup> e coinvolgere i nostri ospiti, dipendenti e fornitori in tali iniziative.

- Contribuire allo sviluppo delle comunità in cui operiamo, evitando di creare o favorire le ineguaglianze sociali attraverso le nostre attività. Cooperare attivamente con le organizzazioni sociali che agiscono in linea con i nostri valori e il nostro impegno sociale.
- Sostenere, promuovere, rispettare e favorire il rispetto per il valore della cultura e delle tradizioni locali, attivandosi per trasmettere queste informazioni ai nostri ospiti.

#### 4.8 Impegni verso l'ambiente

***Contribuiamo alla salvaguardia del nostro retaggio ambientale e dell'ambiente che ci circonda, vigilando sull'impatto che può avere la nostra attività e promuovendo la cultura della sostenibilità tra tutti i nostri interlocutori.***

A questo scopo i nostri impegni verso l'ambiente sono:

- Valutare e ridurre al minimo l'impatto ambientale della nostra attività, applicando il principio di precauzione in tutte le nostre decisioni<sup>2</sup>.
- Contribuire alla salvaguardia della biodiversità e della fauna e flora autoctone.
- Evitare di danneggiare l'ambiente, optando per una progettazione sostenibile e modelli edificativi rispettosi dell'ambiente.
- Applicare sistemi e politiche di priorità che riducano l'inquinamento e l'emissione di gas serra.
- Smaltire correttamente i rifiuti generati dalla nostra attività.

#### 4.9 Impegni verso le autorità pubbliche

***Rispettiamo le leggi e le normative dei luoghi in cui operiamo, mantenendo un rapporto di trasparenza e massima cooperazione con tutte le autorità pubbliche.***

A questo scopo i nostri impegni verso le autorità pubbliche sono :

- Cooperare con loro nell'interesse generale della collettività e nell'interesse dell'industria del turismo in particolare.
- Essere trasparenti e onesti nei rapporti con le autorità pubbliche in difesa dei nostri interessi legali.
- Non accettare, né offrire, tangenti in denaro o in natura.
- Evitare di adottare posizioni politiche a nome dell'azienda.
- Indirizzare le questioni pubbliche alla persona o all'ufficio competente all'interno dell'azienda.
- Limitare i possibili contributi dell'azienda ai partiti politici, limitandoli a casi eccezionali e in perfetta conformità alle leggi di ciascun Paese, comunicandoli al Consiglio di Amministrazione e assicurandosi che vengano debitamente registrati. In nessun caso questi contributi devono essere utilizzati per fare pressione su singoli membri dei partiti politici affinché prendano decisioni da cui potremmo derivare o mantenere vantaggi per la nostra attività.

---

1 Lo sfruttamento sessuale dei minori è definito secondo l'Organizzazione Internazionale del Lavoro come lo sfruttamento di bambini o adolescenti di età inferiore ai 18 anni da parte di un adulto accompagnato da un pagamento in denaro o in natura direttamente al minore oppure a una terza parte.

2 Secondo l'articolo 15 della Dichiarazione di Rio delle Nazioni Unite (1992) si considera applicato il principio di precauzione quando, in caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di certezze scientifiche assolute non deve costituire motivo per differire l'adozione di misure efficaci, anche in rapporto ai costi, per prevenire il degrado ambientale.

#### 4.10 Impegni verso i mezzi di comunicazione

***Mettiamo a disposizione tutte le informazioni che potrebbero risultare rilevanti per i soggetti interessati dalla nostra attività con criteri di trasparenza, veridicità e puntualità.***

A questo scopo i nostri impegni verso i mezzi di comunicazione sono di:

- Rispondere prontamente e con la massima precisione alle richieste di informazioni pertinenti.
- Tutelare l'immagine e la reputazione dell'azienda, le sue strategie e i suoi beni materiali e immateriali.
- Evitare di illustrare posizioni o idee personali che possano essere erroneamente intese come espresse a nome dell'azienda.
- Evitare di rilasciare dichiarazioni su questioni di cui sappiamo poco oppure che non siano di nostra responsabilità. In questi casi dobbiamo indirizzare le domande alla persona o all'ufficio competenti.
- Mettere a disposizione canali adeguati, noti e accessibili per i rapporti con i mezzi di comunicazione.
- Non pubblicare né divulgare caratteristiche o indicazioni che i nostri prodotti e servizi non sono in grado di soddisfare.
- Garantire la massima neutralità e imparzialità nelle informazioni fornite ai mezzi di comunicazione.

## 5. Implementazione

### 5.1 Uso del Codice

Questo documento illustra le linee guida di condotta nei rapporti con i soggetti interessati dalla nostra attività in qualità di ambasciatori dell'azienda e nell'esercizio delle nostre responsabilità. Accanto al Codice Etico, Meliá Hotels International prevede anche l'implementazione di meccanismi per la loro diffusione e comprensione. Tutti noi abbiamo tuttavia il dovere di conformarci e promuovere la conformità a queste linee guida.

Sarebbe impossibile elencare tutte le situazioni in cui possono venire a trovarsi i dipendenti. Questo documento illustra una serie di linee guida che devono orientare la nostra condotta e le decisioni in circostanze difficili e delicate. Per situazioni non presenti nel Codice esistono altri documenti e normative interni che è necessario conoscere. Sia il Codice che le altre politiche e normative dell'azienda vengono aggiornati, rivisti e verificati internamente per garantire conformità e credibilità.

Meliá Hotels International opera in Paesi con legislazioni molto diverse fra loro. Questo Codice intende costituire uno strumento di collegamento per i principi e valori a cui aspiriamo e che desideriamo condividere con tutti i nostri dipendenti dei diversi Paesi. Siamo tuttavia consapevoli che, in alcune situazioni, la legge possa prevedere un grado di conformità superiore a quello previsto dal Codice. Il Codice non deve mai essere considerato uno strumento sostitutivo di norme e regole, ma complementare ad esse.

Siamo favorevoli all'adozione di usi locali nell'ambito sociale e culturale di ciascun Paese. Riteniamo però che il rispetto per le diverse identità sociali e culturali possa e debba essere compatibile con lo spirito e con la lettera di questo Codice.

In caso di dubbi su una situazione particolare o interpretazioni contrastanti fra la legislazione o gli usi e costumi locali del Paese e questo Codice, contattare il proprio responsabile oppure l'Ufficio Codice Etico seguendo le procedure indicate in questo paragrafo.

Tutti i dipendenti devono ricevere una formazione su questo Codice Etico per comprenderne l'articolazione e i principi. Si consiglia di approfittare del programma di formazione sul Codice Etico e sulle norme e regole interne dell'azienda: aiuterà a capire come funziona e come gestire i rapporti con gli altri.

Tuttavia se ci si trovasse in una situazione di difficoltà oppure in caso di dubbio, si può consultare, verificare e soprattutto rivolgersi al proprio responsabile per conoscere la condotta migliore da tenere. Il diretto superiore è la persona che meglio può offrire tutte le informazioni supplementari di cui si ha bisogno.

L'immagine della nostra azienda dipende dal nostro rapporto quotidiano con i soggetti interessati dalla nostra attività. Questo rapporto deve basarsi sull'etica e la responsabilità per poter durare nel tempo e creare valore per tutti.

Per quanto riguarda l'attuazione del Codice, è importante sottolineare che tutti i dipendenti devono collaborare diligentemente ai processi di revisione e consultazione che li coinvolgono, fornendo tutte le informazioni richieste. È inoltre importante comprendere che a tutti noi può essere richiesto di partecipare ai processi di revisione e consultazione, nel qual caso ci aspettiamo cooperazione e partecipazione attenta.

Questo Codice permetterà alla nostra azienda di crescere e garantirà gli orientamenti e la tutela dei nostri dipendenti e della reputazione dell'azienda. Se correttamente applicato tutti saranno tutelati, come sarà tutelata l'identità di chiunque decida di riferire condotte contrarie al Codice. È infine importante ricordare che l'uso improprio del Codice Etico e dei meccanismi da esso previsti comporterà serie conseguenze, poiché ogni abuso o uso improprio prevede sanzioni.

## 5.2 Ufficio Codice Etico

Tutti i dipendenti devono conformarsi a questo Codice e promuoverne la conformità. In caso di dubbi sul contenuto di questo Codice, rivolgersi al proprio responsabile o ad un dirigente senior per chiarimenti.

Per guidarci nell'interpretazione e applicazione di questo Codice abbiamo creato l'Ufficio Codice Etico. Si può contattare l'Ufficio all'indirizzo [codigo.etico@melia.com](mailto:codigo.etico@melia.com) per dubbi, commenti o domande, interpretazioni e applicazioni.

## 5.3 Canale Reclami

Se si viene a conoscenza di una condotta (attiva o passiva) contraria al contenuto del Codice o a una delle norme interne, si può presentare reclamo attraverso il Canale Reclami utilizzando il Portale dei Dipendenti oppure inviando un resoconto scritto al seguente indirizzo:

### **Meliá Hotels International**

All'attenzione del Comitato Etico

Gremi Boters n. 24

Polígono Son Castelló

07009 - Palma de Mallorca

Isole Baleari - SPAGNA

Tutti i resoconti e reclami verranno esaminati dal Comitato Etico, un organismo indipendente la cui principale funzione è di dirimere le questioni pervenute attraverso il Canale Reclami.

#### 5.4 Garanzia di riservatezza

Sia l'Ufficio Codice Etico che il Comitato Etico assicurano in ogni momento la riservatezza dei dati riguardanti ogni persona coinvolta e del soggetto che ha portato le informazioni alla loro attenzione.

Le richieste possono essere inoltrate all'Ufficio Codice Etico anonimamente, ma devono essere accompagnate da un indirizzo di contatto a cui l'ufficio possa rispondere. Per contro, e al fine di garantire l'accuratezza delle informazioni ricevute, i reclami pervenuti al Canale Reclami non possono essere anonimi. Il Comitato Etico garantisce tuttavia il trattamento riservato di tutti i dati.

Sia l'Ufficio Codice Etico che il Comitato Etico assicurano che non verrà attuata alcuna ritorsione nei confronti di coloro che accedono o utilizzano in buona fede le procedure descritte in questo Codice.

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