



# CÓDIGO DE ÉTICA

Meliá Hotels International

**MELIÃ** HOTELS  
INTERNATIONAL



Prezado Colaborador, Prezada Colaboradora,

A Meliá Hotels International vem há anos progredindo com passo firme e abrindo caminhos de forma pioneira. Nossa Companhia atravessou várias etapas distintas: de crescimento, de consolidação, de desafio, de mudança... Nossos valores evoluíram com o tempo, a partir de uma sólida base bastante vinculada à nossa natureza de empresa familiar, integrando valores atuais, mas conservando sempre a essência que nos distingue. Nossa própria evolução nos fez tomar consciência da necessidade de rever e melhorar nosso quadro de comportamento a fim de alinhá-lo com os novos valores, e garantir deste modo uma melhor coesão e proteção de nossos colaboradores, contribuindo também para melhorar a relação diária com nossos grupos de interesse. Fruto deste progresso, desta evolução, você tem em suas mãos um importante documento: nosso primeiro Código de Ética.

Este Código de Ética chega em um momento adequado. É um momento de profunda reflexão, dentro e fora da Meliá Hotels International. Com sua prática, sem dúvida avançaremos melhor, mais fortes, mais seguros e mais unidos. Como Companhia, seremos capazes de gerar mais confiança em nossos grupos de interesse. Como membros da Meliá Hotels International, nos ajudará a colocar em prática nossos valores e reforçar nosso orgulho em pertencer à empresa.

Gostaria que as pautas de conduta e os importantes compromissos reunidos nestas páginas fossem colocados em prática por convicção, e não por imposição. Deste modo, significará que soubemos assumir a responsabilidade dos demais olharem para nós e reconhecerem nossa liderança. Mas também porque nosso Código de Ética protege o que levamos tantos anos construindo entre todos nós que fazemos parte da Meliá Hotels International: nossa reputação.

O fio condutor das relações com os grupos de interesse que escolhemos para a elaboração de nosso Código de Ética é um conceito que você conhece bem: o compromisso. Esta é a base de qualquer relação de confiança.

Por isso lhe peço o que este Código mais necessita para que seja algo mais que um documento: o seu compromisso com a Meliá Hotels International.

Muito obrigado,

Gabriel Escarrer Juliá

# I. Valores Universais

A Meliá Hotels International assina e apoia vários padrões e modelos de comportamento empresarial e setorial de âmbito global. Nosso Código de Ética, longe de duplicá-los ou substituí-los, vem para reforçá-los.

A seguir lhe brindamos com uma breve relação dos mesmos (no Anexo I, você pode consultá-los em sua totalidade).

- **Princípios Global Compact:** Trata-se de uma iniciativa das Nações Unidas criada em 2001, visando o comportamento responsável das empresas. Reúne 10 princípios agrupados em quatro blocos: Relações com funcionários, direitos humanos, meio ambiente e políticas anticorrupção.
- **Código de Ética do Turismo da Organização Mundial do Turismo:** O Código adotado em 1999 pela Assembleia Geral da OMT e referendado pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2001 é um conjunto de princípios desenhados para guiar o desenvolvimento do turismo, de forma que o setor possa dar seus máximos benefícios socioeconômicos, minimizando ao mesmo tempo qualquer impacto negativo que possa ter.
- **Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking):** ECPAT International é uma rede global de organizações e pessoas trabalhando conjuntamente para a eliminação da prostituição infantil, a pornografia infantil e o tráfico de crianças com objetivos sexuais.
- **Global Sustainable Tourism Council:** Promovida pelas Nações Unidas, trata-se de uma iniciativa global dedicada a promover o alcance, a consciência e o reconhecimento das melhores práticas de turismo sustentável no mundo. Criado em 2010, no ano de seu nascimento já contava com 110 membros e com representação de todas as regiões da OMT.
- **Companhia Hoteleira da Biosfera:** A denominação de Grupo Hoteleiro da Biosfera se outorga àquelas empresas que fomentam o desenvolvimento social, cultural, econômico e ambiental das regiões em que estão presentes e cumprem com uma série de requisitos nestes âmbitos. O sistema de certificação é um processo de melhora contínua, que permite identificar oportunidades de melhora em todos os procedimentos.
- **Convenção dos Direitos da Criança:** A Convenção foi aprovada como um tratado internacional de direitos humanos no dia 20 de novembro de 1989 e entrou em vigor em 2 de setembro de 1990. Ao longo de seus 54 artigos, reconhece que as crianças (menores de 18 anos) são indivíduos com direito pleno de desenvolvimento físico, mental e social, e com direito a expressar livremente suas opiniões.

## 2. Valores e Princípios de atuação da Meliá Hotels International

Após uma história de êxito apoiada por mais de cinquenta anos de crescimento, o legado da Sol Meliá cedeu lugar em 2011 à Meliá Hotels International, momento no qual foram revistos tanto a nossa missão quanto os nossos valores. Todas as pautas reunidas neste Código de Ética derivam-se de maneira coerente aos princípios e valores que nos definem como Companhia.

Nossa missão ficou estabelecida da seguinte forma:

*Na Meliá Hotels International oferecemos experiências e serviços globais de hospedagem com critérios de excelência, responsabilidade e sustentabilidade. E como empresa familiar, queremos contribuir para conseguir um mundo melhor.*

Junto da missão, definimos alguns valores que nos identificam, nos distinguem e que não de ser um guia de todas as nossas atuações:

- **Vocação de serviço**  
Porque o hóspede é nossa razão de ser
- **Excelência**  
Porque fazemos as coisas bem, com profissionalismo, agilidade e eficiência
- **Inovação**  
Porque evoluímos antecipando-nos para ser cada dia melhores
- **Proximidade**  
Porque nos apaixonamos por compartilhar, escutar... sentir
- **Coerência**  
Porque fazemos o que dizemos

O que efetivamente significa a colocação em prática destes valores, especialmente em sua vertente ética, é o que este Código trata. Com sua publicação, a Companhia adquire um forte compromisso público com todos os grupos de interesse e, especialmente, com seus colaboradores.

Adicionalmente, nosso compromisso como empresa responsável leva em conta todos os nossos grupos de interesse:

*Nos comprometemos a oferecer uma proposta de valor a todos os nossos grupos de interesse que nos permita construir relações de confiança e benefício mútuo a longo prazo: clientes, acionistas, proprietários, equipe, colaboradores, (agências, operadores de turismo, fornecedores...) e à sociedade como um todo, e ainda, através da preservação do meio ambiente, também às gerações futuras.*

### 3. Compromissos da Meliá Hotels International

A Meliá Hotels International assume um grande compromisso com a publicação deste Código de Ética. Sua colocação em prática implica no reconhecimento público de uma série de obrigações que requerem e envolvem não apenas todos os colaboradores, como também a própria Companhia, que há de criar e manter os mecanismos necessários para garantir que este Código seja compreendido, respeitado e aplicado.

#### São compromissos globais da Companhia:

- Cumprir com toda a legislação e obrigações regulatórias nacionais e internacionais.
- Assegurar que as normas internas e as atuações de seus diretores e gerentes se fundamentem em critérios éticos alinhados aos princípios e valores da Companhia.
- Atuar de forma contundente contra qualquer forma de discriminação por motivo de sexo, raça, idade, nacionalidade, deficiência, ideologia ou religião.
- Estabelecer os mecanismos para a vigilância e controle dos princípios, valores e compromissos da Companhia, garantindo a todo momento a reprovação de condutas irregulares. Mais especialmente, se atuará contra qualquer prática de corrupção, fraude ou suborno.
- Habilitar os canais adequados para se tomar as medidas necessárias com relação a qualquer queixa ou denúncia, garantido sempre sua confidencialidade.
- Identificar e valorizar regularmente os riscos que afetem não somente o nosso negócio como também aos nossos grupos de interesse.

Os compromissos da Meliá Hotels International com seus colaboradores estão refletidos na seguinte missão:

***Queremos oferecer as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional, desde a estabilidade de uma empresa familiar à solidez de um grande líder internacional, que sabe reconhecer com equidade o compromisso, o talento e as realizações.***

Para consegui-lo, a Meliá Hotels International se compromete a:

- Proteger o funcionário no exercício de seu trabalho.
- Oferecer formação e colocar à disposição dos funcionários as ferramentas necessárias para a difusão, compreensão e aplicação prática deste Código, além de incluí-lo na formação de novos funcionários.
- Fomentar a igualdade de oportunidades e não permitir ações que envolvem discriminação direta ou indireta associadas à raça, cor, orientação sexual, estado civil, problemas de família, idade, religião, gênero, deficiência, hierarquia e outros.
- Não tolerar nenhuma forma de ameaça, perseguição, abuso de poder ou coação no entorno laboral.
- Proteger a informação pessoal sobre nossos funcionários que nos foi confiada, e respeitar sua privacidade.
- Observar rigorosamente todas as medidas de segurança e higiene no trabalho, evitando colocar em risco a saúde e a integridade física das pessoas.
- Não permitir a exploração no trabalho, a escravidão e tampouco o trabalho forçado.

- Assegurar que os processos de seleção, promoção interna, formação e retribuição sejam baseados em critérios de competência, valor e mérito profissional.
- Facilitar a integração de grupos com dificuldades específicas de acesso ao mercado de trabalho.
- Não recorrer ao trabalho infantil e respeitar a idade mínima legal de cada país para trabalhar, buscando sempre a melhora social.
- Facilitar a conciliação pessoal e profissional, e ao mesmo tempo garantir a devida cobertura das necessidades da Companhia.

## 4. Princípios de atuação dos colaboradores da Meliá Hotels International

Este Código cria um quadro de orientação e proteção para todos os colaboradores da Meliá Hotels International. É um guia de comportamento que não substitui as normas internas nem os regulamentos, apenas serve de princípio orientador, emoldurando-as e complementando-se a elas.

A Meliá Hotels International só pode tornar realidade seus valores se os coloca em prática, e somente pode ser uma Companhia ética se todos os que nela trabalham se comportam com integridade e coerência, cumprindo com nossos compromissos.

### 4.1 Compromissos do colaborador

***Como colaboradores da Meliá Hotels International, em nosso trabalho diário representamos a Companhia frente a terceiros, e temos o dever de atuar com integridade, aplicando nossos valores. Nosso comportamento diário, com qualquer grupo de interesse e especialmente com outros colaboradores, tem um impacto direto no bom nome de nossa Companhia e de todos nós.***

Assim sendo, nossos compromissos com nossos colaboradores são:

- Defender e proteger a reputação da Companhia, sendo conscientes de nossa responsabilidade como colaboradores e como embaixadores da marca e de seus valores.
- Observar o dever de lealdade profissional em nosso comportamento diário, prestando especial atenção ao uso correto da informação interna.
- Aproveitar as oportunidades de desenvolvimento e formação que a Companhia nos oferece.
- Assegurar um uso adequado e cuidadoso dos bens e ativos da empresa, sejam físicos, financeiros, tecnológicos ou relacionados com o capital intelectual, procurando evitar que sejam mal gastos, esbanjados, se quebrem ou que sejam extraviados.
- Manejar de maneira adequada e cuidadosa a informação interna que nos é proporcionada para o desempenho de nosso trabalho, especialmente quando seja de caráter sensível, estratégico ou confidencial.

- Sermos respeitosos com nossos colaboradores, evitando qualquer tipo de abuso de poder em nossa relação, trato e linguajar.
- Evitar tratamento preferencial baseado em relações de família ou pessoais.
- Não tolerar nem fomentar ações de discriminação em razão de cor, raça, orientação sexual, estado civil, encargos familiares, idade, religião, gênero, deficiência, hierarquia ou outros.
- Rejeitar qualquer atividade profissional paralela que possa interferir no cumprimento de nossas obrigações para com a Companhia.
- Abster-se de participar na tomada de decisões às quais exista uma situação de conflito por interesse pessoal que possa afetar a atuação imparcial do colaborador.
- Não fazer uso da informação que manejamos na empresa para favorecer interesses próprios.
- Não comparecer ao local de trabalho sob os efeitos de substâncias tóxicas e/ou álcool nem tampouco consumir substâncias deste tipo durante nossa jornada de trabalho.
- Rejeitar presentes e atenções especiais por parte de terceiros se estes excederem o valor razoável de uma mera cortesia. Fica estabelecido um limite de 100 dólares para melhor orientação. Caso o objeto ou a ação exceder claramente este valor, o funcionário deverá se reportar por escrito ao responsável de RH mais próximo.
- Garantir a veracidade das informações fornecidas pelo colaborador à Companhia ao longo de todo seu ciclo profissional.

### **Compromissos dos Diretores e demais Executivos**

Em conformidade com o Modelo de Liderança da Meliá Hotels International, todos os diretores, gerentes e demais executivos da Companhia precisam ser uma referência em princípios e valores. Todas as pessoas que formam a Meliá Hotels International devem ser responsáveis, além de se comportarem de maneira honesta, e esta responsabilidade aumenta de forma proporcional em relação ao cargo que se ocupa na organização. Por isso, os executivos devem tomar consciência do efeito que seu comportamento possa ter sobre seus colaboradores e, desta forma, ser um exemplo dos mencionados princípios e valores.

Existem, portanto, algumas implicações adicionais para os executivos da Meliá Hotels International. Estas responsabilidades e compromissos são:

- Ser uma referência pessoal e profissional para sua equipe e seus colaboradores, promovendo com a conduta diária uma cultura de integridade e cumprimento com as obrigações.
- Ser exemplo constante dos princípios e valores adotados pela Companhia, assim como o de todos os compromissos assumidos através deste Código de Ética.
- Comprovar que todos os seus colaboradores tenham completado a formação obrigatória sobre o Código Ético e tenham compreendido e interiorizado tal formação.
- Servir de apoio perante qualquer dúvida ou inquietação de seus colaboradores em relação a este Código, evitando demorar ou postergar o momento de abordá-lo. Se não se conhece a resposta, buscar apoio ou informação adicional em outros membros da equipe executiva ou no Gabinete do Código Ético.
- Ajudar a encontrar e, neste caso, propor opções éticas aos dilemas que seus colaboradores possam apresentar-lhes.
- Nunca dar instruções contrárias à lei, aos contemplados neste Código e nem ao restante das normas internas.

O executivo há de ser um exemplo para a equipe e sua maneira de reagir perante os conflitos e situações complicadas há de ser exemplar. Tudo isso implica uma grande responsabilidade.

## 4.2 Compromisso com clientes

***Nosso objetivo é oferecer aos nossos hóspedes suas melhores experiências personalizadas de hospedagem, superando suas expectativas com a excelência de nossos melhores serviços.***

Assim sendo, nossos compromissos com nossos clientes são:

- Ser responsáveis na prestação de serviço, buscando a máxima qualidade e velando sempre pela segurança de nossos clientes.
- Proteger a informação e os dados que os clientes nos confiam.
- Respeitar a diversidade de raça, cor, orientação sexual, estado civil, religião, gênero, deficiência, ou qualquer outro fator, sendo respeitosos no trato e oferecendo serviços que atendam às suas necessidades e que vão contra a discriminação.
- Comunicar e comercializar nossos produtos e serviços de uma forma honesta e ética, evitando ações publicitárias enganosas.
- Colocar à disposição de nossos clientes canais transparentes, conhecidos e acessíveis para que estes possam se informar adequadamente e para encaminhar suas reclamações, queixas ou sugestões a quem corresponda.
- Evitar as relações comerciais com organizações contrárias a nossos valores ou ainda ilegais, que coloquem em risco a reputação de nossa empresa e de nossos hotéis. Em caso de dúvida deve-se entrar em contato com o Gabinete do Código de Ética.

## 4.3 Compromisso com acionistas e investidores

***Administraremos a Companhia com critérios de transparência, rigor e boa governança para conseguir rentabilidade e incremento de valor a médio e longo prazo.***

Para isso, nossos compromissos com nossos acionistas e investidores são:

- Partindo de nossa realidade de empresa familiar, sermos exigentes com nossos padrões em matéria de governança corporativa.
- Assegurar a máxima confiança e exatidão de nossos registros contábeis e financeiros.
- Colocar à disposição de nossos acionistas e investidores informação suficiente, veraz, pontual e clara.
- Ter presente em nossas decisões a melhor conservação e criação de valor para os nossos acionistas.
- Proteger os mecanismos que permitem a participação efetiva e o direito a voto de nossos acionistas nas Assembleias Gerais, assim como atender às suas consultas e pedidos de informação.
- Cumprir nossas obrigações em matéria de transparência nos mercados de valores.

## 4.4 Compromisso com proprietários e sócios

***Oferecemos os melhores e mais abrangentes serviços para rentabilizar seu investimento, administrando com responsabilidade, seriedade e a confiança de uma grande marca de prestígio internacional.***

Assim sendo, nossos compromissos com nossos fornecedores são:

- Trabalhar de forma prioritária com proprietários e sócios que compartilhem nossos valores e nossa visão do negócio.
- Oferecer e buscar em nossas colaborações a criação de valor agregado, o benefício mútuo e a relação de respeito.
- Não sermos cúmplices de malversação ou de políticas de negócio que são contrárias aos compromissos, valores e princípios da Companhia.



#### 4.5 Compromisso com fornecedores

##### ***Aportaremos nosso profissionalismo e dimensão para construir relações duradouras baseadas na confiança, no respeito e no benefício mútuo.***

Assim sendo, nossos compromissos com nossos fornecedores são:

- Basear as relações com os fornecedores no benefício mútuo e na confiança.
- Selecionar nossos fornecedores de maneira equitativa e sob critérios objetivos de negócio, evitando favorecimentos ou tratamentos diferenciados que possam distorcer a concorrência.
- Não aceitar de nossos fornecedores nenhum tipo de contrapartida econômica, presente ou convite em que seu valor possa exceder o limite do simbólico e se descaracterizar como mera cortesia.
- Cumprir nossos compromissos comerciais, em tempo, em forma e em conteúdo.
- Priorizar as empresas que mostrem uma atitude responsável em relação ao meio ambiente e fomentar a contratação de produtos, maquinário, serviço e tecnologias limpas.
- Selecionar preferencialmente fornecedores que respeitem os direitos fundamentais no trabalho e garantam a dignidade de seus trabalhadores, com especial atenção à proibição absoluta do trabalho infantil, a exploração e o trabalho forçado.
- Habilitar mecanismos para assegurar a extensão de nossos critérios de responsabilidade social à nossa cadeia de fornecimento e comprovar o seu cumprimento.

#### 4.6 Compromisso com o setor turístico e com a concorrência

##### ***Queremos contribuir para o desenvolvimento sustentável do turismo como pilar do progresso e bem-estar da sociedade, colaborando ativamente com os organismos do setor e mantendo especialmente uma relação de respeito e transparência com os nossos concorrentes.***

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 Compromisso com a sociedade

##### ***Buscaremos ativamente a forma de gerar prosperidade e desenvolvimento sustentável nas comunidades onde estamos presentes, respeitando e fomentando sua cultura, tradições e valores, com uma especial atenção à infância e aos grupos mais vulneráveis.***

Assim sendo, nossos compromissos com a sociedade são:

- Assegurar que todas as nossas ações levem em conta a proteção dos grupos mais vulneráveis, observando de forma especial tudo aquilo o que possa por em risco, infringir, transgredir, violar ou colocar em risco os direitos das crianças.
- Certificar-nos de que todas as nossas ações levem em conta a proteção das comunidades mais carentes, observando especialmente tudo aquilo que possa transgredir ou colocar em risco os direitos das crianças.

- Contribuir ativamente para a erradicação da exploração sexual comercial infantil<sup>1</sup>, estendendo-se a nossos clientes, funcionários e fornecedores.
- Contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos, evitando que nossas operações gerem desigualdades sociais ou acrescentem a elas, além de colaborar ativamente com as organizações sociais que estão alinhadas com nossos valores e nosso compromisso social.
- Apoiar, fomentar, respeitar e fazer respeitar o valor da cultura e das tradições locais, atuando como vetores das mesmas em relação aos nossos clientes, colaboradores e fornecedores.

#### 4.8 Compromisso com o meio ambiente

***Contribuiremos a preservar o entorno ambiental e paisagístico, velando pelo impacto de nossas atividades e fomentando a consciência de sustentabilidade em todos os nossos grupos de interesse.***

Assim sendo, nossos compromissos com o meio ambiente são:

- Avaliar e minimizar o impacto ambiental de nossa atividade, aplicando em nossas decisões o princípio de prudência.
- Contribuir para a preservação da biodiversidade, e a proteção da fauna e da flora nativa.
- Evitar o dano paisagístico, buscando modelos de arquitetura e construção sustentáveis e respeitosos com o entorno.
- Aplicar prioritariamente sistemas e políticas que reduzam ao máximo a contaminação e a emissão de gases de efeito estufa.
- Administrar corretamente os resíduos gerados pelas nossas operações.

#### 4.9 Compromisso com as Administrações Públicas

***Respeitaremos as leis e as normas das localidades onde estamos presentes, mantendo com todas as administrações públicas uma relação de transparência e de máxima colaboração.***

Assim sendo, nossos compromissos com as Administrações Públicas são:

- Colaborar com elas na busca do interesse social geral, e do setor turístico em particular.
- Sermos transparentes e honestos nas relações que mantemos com os poderes públicos para a defesa de nossos interesses legítimos.
- Não aceitar, nem oferecer subornos em espécie ou de qualquer tipo.
- Abster-nos de tomar posições políticas em nome da empresa.
- Dirigir os assuntos públicos à pessoa e ao nível de responsabilidade que corresponda dentro da Companhia.
- Limitar as possíveis contribuições da Companhia para partidos políticos a somente casos excepcionais e em estrito cumprimento às leis de cada país, devendo reportar-se ao Conselho de Administração e registrar-se da forma devida. Sob nenhuma hipótese estas contribuições serão usadas como instrumento de pressão sobre os que sejam responsáveis nos diversos partidos políticos com o intuito de que estes venham a adotar decisões pelas quais possamos obter ou manter negócios.

1 A exploração sexual comercial infantil (ESCI), segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), é a exploração de uma criança ou adolescente menor de 18 anos por um adulto, acompanhada do pagamento em dinheiro ou de qualquer outra espécie à criança, ao adolescente, ou a um terceiro ou a terceiros.

2 Segundo o Art. 15 da Declaração do Rio, pelas Nações Unidas (1992), considera-se aplicável o princípio da prevenção sempre que haja ameaças de danos graves ou irreversíveis, a falta de provas científicas não deve ser dada como justificativa para o adiamento da prevenção dos referidos danos quando existem medidas economicamente viáveis para a prevenção da degradação do ambiente.

#### 4.10 Compromisso com os meios de comunicação

***Ofereceremos toda a informação que possa ser relevante para nossos grupos de interesse com critérios de transparência, veracidade e oportunidade.***

Assim sendo, nossos compromissos com os meios de comunicação são:

- Responder com prontidão e diligência apropriadas os pedidos de informação pertinentes.
- Proteger a imagem e reputação da Companhia, sua estratégia e seus ativos tangíveis e intangíveis.
- Evitar expor posições, ou abordagens pessoais que possam ser tomadas como posição ou opinião em nome da Companhia.
- Evitar as declarações em matérias às quais não conhecemos ou que não são de nossa responsabilidade, devendo neste caso dirigir a consulta aos responsáveis adequados dentro da Companhia.
- Habilitar canais conhecidos, suficientes e acessíveis para as relações com os meios de comunicação.
- Não propagandear nem comunicar características ou especificações que nossos produtos e serviços não possam cumprir.
- Buscar a máxima neutralidade e imparcialidade na informação que oferecemos aos meios de comunicação..

## 5. Sistema de funcionamento

### 5.1 Uso do Código

Nestas páginas encontram-se detalhadas as pautas de comportamento que hão de guiar-nos em nossas relações com os grupos de interesse, como embaixadores de nossa companhia, através do exercício de nossa responsabilidade. A Meliá Hotels International põe em marcha, junto deste Código de Ética, os mecanismos para sua difusão, compreensão e conhecimento. Porém todos somos responsáveis por cumprir e fazer com que seja cumprido seu espírito e seu teor:

Torna-se impossível reunir todas e cada uma das possíveis situações nas quais você, como colaborador, possa vir a encontrar: O que estas páginas reúnem são uma série de pautas que devem servir para orientar seu comportamento e suas decisões em momentos complexos ou delicados. Nas situações não descritas especificamente, existem outros documentos internos e normas que você deve saber e consultar. Tanto o próprio Código como o restante das políticas e normas estão protegidos por uma série de mecanismos de atualização, controle e auditoria interna que permitem garantir seu cumprimento e lhes outorgam credibilidade.

A Meliá Hotels International está presente em países com realidades legislativas muito diversas. Este Código pretende ser um instrumento de coesão de alguns princípios e valores que desejamos que sejam compartilhados por todos os funcionários, em todos os países. Neste sentido, sabemos que em alguns lugares, as leis podem estabelecer um nível de cumprimento superior ao reunido neste Código. O Código, em nenhum caso, substitui as normas aplicáveis, e sim as complementam.

Igualmente, devemos observar os usos e costumes locais, e com o contexto social e cultural de cada país. Acreditamos que o respeito às diferentes identidades culturais e sociais, pode e deve ser compatível com o espírito e o teor deste Código.

Se você tem dúvidas em relação a algum caso concreto, ou percebe alguma possível contradição entre a lei existente em seu país ou seus costumes locais com o presente Código, consulte a seu superior imediato ou vá ao Gabinete do Código Ético seguindo os passos que lhe explicamos nesta seção.

Todos os colaboradores devem realizar a formação obrigatória para conhecer e entender este Código Ético, para poder apoiar-se de maneira adequada nele e em seus mecanismos de funcionamento. Aproveite ao máximo a formação que este Código de Ética te oferece e sobre as normas e regulamento interno da Companhia; Isto lhe ajudará a entender a sua função e a administrar suas relações com os demais.

De toda forma, sempre que você se encontre em uma situação difícil ou tenha dúvidas, consulte, comprove e, sobretudo, pergunte ao seu superior direto sobre qual seria a melhor maneira de atuar; que é quem a pessoa que melhor pode e deve lhe oferecer a informação adicional que você venha a necessitar em caso de alguma dúvida.

A imagem de nossa Companhia depende de nosso comportamento cotidiano com nossos grupos de interesse. Esta relação há de estar baseada na ética e na responsabilidade, para poder ser duradoura e gerar valor para todos.

Com relação à aplicação deste Código é importante assinalar que todos os funcionários devem colaborar de forma diligente em todos os processos de revisão e consultas relacionados a ele que possam surgir, facilitando a informação requerida. Também é importante ressaltar que todos nós podemos ser solicitados a prestar informações com a mesma atitude de colaboração e diligência em processos de investigação e auditoria.

Este Código permitirá o crescimento de nossa empresa assegurando a orientação e a proteção de nossos colaboradores e a reputação da Companhia. Todos seremos beneficiados se o aplicamos corretamente. Por outro lado, asseguramos a confidencialidade da identidade de quem tomar a decisão de denunciar uma conduta concreta que seja contrária ao mesmo. Mas é importante recordar que o uso malicioso do Código de Ética e dos mecanismos que lhe dão suporte pode ter consequências e que seu abuso ou uso mal-intencionado pode resultar em sanções.

## 5.2 Gabinete do Código de Ética (Oficina del Código Ético)

Todos nós colaboradores temos a obrigação de cumprir e contribuir ao cumprimento do presente Código. Em caso de dúvida sobre seu conteúdo, você pode pedir ajuda a seu superior hierárquico ou a qualquer outro diretor do Grupo, que poderá esclarecer as dúvidas que você possa ter:

Para nos orientarmos sobre como se deve interpretar e aplicar o Código, foi criado o Gabinete do Código de Ética (Oficina del Código). Você poderá acessá-lo através do endereço de e-mail **codigo.etico@melia.com** e levantar questões ou comentários que você tenha acerca do conteúdo do Código, sua interpretação ou aplicação.

## 5.3 Canal de Denúncias

Se você tem conhecimento de alguma conduta (ativa ou passiva) contrária ao conteúdo do Código de Ética, ou contrária a qualquer outra norma interna, você pode apresentar a correspondente denúncia através do Canal de Denúncias, o qual você poderá acessar através do Portal do Funcionário ou ainda através de correio regular para o seguinte endereço:

### **Meliá Hotels International**

Atención: Comité de Ética  
Gremi Boters, nº 24  
Polígono Son Castelló  
07009 – Palma de Mallorca  
Balears – ESPAÑA

As denúncias ou reclamações que se apresentem serão tramitadas pelo Comitê de Ética, que é um organismo independente cuja função principal é a gestão das denúncias ou das reclamações apresentadas através do Canal de Denúncias.

## 5.4 Garantia de confidencialidade

Tanto o Gabinete do Código como o Comitê de Ética garantem a todo momento o tratamento confidencial dos dados tanto das pessoas que tenham acesso a eles como dos fatos que cheguem a seu conhecimento.

As consultas ao Gabinete do Código poderão ser enviadas de forma anônima, mas em todo caso deverá ser indicado um meio de contato para que o Gabinete possa lhe enviar a resposta. Ao contrário, a fim de garantir a veracidade da informação recebida, as denúncias recebidas através do Canal de Denúncias não poderão ser anônimas, embora o Comitê de Ética vá garantir a todo momento o tratamento confidencial dos dados.

Tanto o Gabinete do Código como o Comitê de Ética deverão assegurar que não se produzam represálias sobre aqueles que acessem ou utilizem de boa fé os procedimentos previstos neste Código.

NOTA: Na redação deste Código foi utilizado o critério gramatical da Real Academia Española, que contempla que os substantivos que designam os seres animados oferecem a possibilidade do uso genérico do masculino para designar a classe, ou seja, a todos os indivíduos da espécie, sem distinção de sexo.

NT: O tradutor seguiu a mesma orientação quando aplicável.

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