

## КОДЕКС ЭТИКИ BEST HOTELS

Компания BEST HOTELS, S.L. осуществляет в всестороннее оперативное управление объектами размещения туристов. Компания работала и работает в рамках модели роста и расширения своей деятельности, основанной на КАЧЕСТВЕ УСЛУГ и СОЦИАЛЬНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ по отношению к людям, работающим в компании в качестве сотрудников, к клиентам или поставщикам.

Компания является владельцем бренда BEST HOTELS, под которым работают компании, владеющие туристическими заведениями, которым она предоставляет вышеупомянутые управленческие услуги.

В основе повседневной работы BEST HOTELS S.L. лежит приверженность ценностям качества, честности, прозрачности, социальной и экологической ответственности и ориентация на клиента.

Целью данного кодекса этики является определение ПОЛИТИКИ КОМПАНИИ и ЦЕННОСТЕЙ КОМПАНИИ, которыми необходимо руководствоваться при поведении и принятии решений. Речь идет об общих принципах, определяющих действия всех членов организации и модели делового поведения, которая будет действовать на основе рекомендаций, норм, руководящих принципов и перечня правил требуемого поведения, как в своей среде, так и во всех коммерческих компаниях, работающими под брендом BEST HOTELS.

Всем поставщикам, клиентам, пользователям услуг и сотрудникам, которые работают на бренд BEST HOTELS, необходимо ознакомиться с вышеупомянутым КОДЕКСОМ ЭТИКИ, а также всем тем физическим или юридическим лицам, которые по той или иной причине поддерживают договорные отношения, будь то трудовые, коммерческие или потребительские, с коммерческими компаниями, работающими под указанным брендом.

Таким образом, цель кодекса состоит в выражении волеизъявления компании, в том, чтобы поведение всех лиц, связанных с компанией, должно быть этичным; необходимо строго соблюдать нормативные требования во всех областях деятельности и культуру поведения; несоблюдение требований может повлечь за собой уголовную ответственность.

В Кодексе Этики отсутствует пункт о "модели организации и управления", как это определено в статье 31 бис.5 действующего Уголовного Кодекса. Следовательно, он является волеизъявлением, и в первом приближении культурой «соблюдения уголовного кодекса» для его последующего осуществления, на что мы и будем ссылаться.

## I. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ПУБЛИКАЦИИ.

Настоящий Кодекс этики является обязательным для изучения и применяется ко всем сотрудникам, менеджерам и персоналу Best Hotels SL, включая Администрацию, а также коммерческих владельцев отелей.

Клиенты, партнеры-поставщики и любое физическое или юридическое лицо также обязаны знать и соблюдать данный Кодекс, если они поддерживают какой-либо вид связи или правовые отношения с Best Hotels, S.L. или с любым из коммерческих владельцев заведений, работающих под брендом BEST HOTELS.

Административный орган определяет своим постановлением разработку, дизайн и распространение протокола управления для случаев, когда сообщается о предполагаемом нарушении норм поведения, противоречащего Кодексу Этики.

Вышеупомянутый протокол устанавливает процедуру сообщения о нарушениях и, в свою очередь, порядок действий, связанных с ним.

Настоящий Кодекс Этики публикуется и распространяется на веб-сайте [www.besthotels.es](http://www.besthotels.es).

## II. ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ И ИСПОЛНИТЕЛИ

Все арендаторы товаров или услуг и поставщики, поддерживающие коммерческие отношения с Best Hotels, S.L. или с компаниями, владеющими отелями, обязаны строго соблюдать обязательства в области труда, здоровья и безопасности, налогообложения и социального обеспечения.

Указанные поставщики товаров или услуг и исполнители обязаны знать данный Кодекс Этики и в своих отношениях с сотрудниками, руководителями, другим персоналом и клиентами должны соблюдать установленные в нем положения.

Поставщики продуктов питания должны строго соблюдать действующие нормы разработки, производства и здравоохранения и должны проходить обязательный контроль. Поставщики материалов должны соблюдать правила, применимые к соответствующим материалам и их распространению.

Все они должны будут однозначно принять настоящий Кодекс Этики, который объединит любые другие существующие соглашения и будет считаться обязательным для исполнения для всех мероприятий, предусмотренных Законом.

## ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

### 1.- ОХРАНА И БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА, РАВЕНСТВО ВОЗМОЖНОСТЕЙ, СОБЛЮДЕНИЕ ТРУДОВЫХ ПРАВ И ЧЕСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В БИЗНЕСЕ

Коммерческая компания Best Hotels, S.L. выражает приверженность неукоснительному соблюдению трудового законодательства, охраны труда и социальной защиты.

Данный Кодекс Этики, а также соответствующие контракты требуют, чтобы владельцы заведений, предоставляющие свои услуги, строго соблюдали указанные правила. Best Hotels, S.L. и все компании, работающие под брендом BEST HOTELS, имеют соответствующий план Предупреждения Профессиональных Рисков .

Best Hotels, S.L. придает огромное значение рабочим деловым отношениям и полностью отвергает любое поведение, угрожающее достоинству и чести сотрудников, а также отвергает любое дискриминационное поведение, сексуальные домогательства, оскорбления и / или клевету на рабочем месте.

1.1. BEST HOTELS, S.L. располагает этическим кодексом и протоколом, направленными против СЕКСУАЛЬНЫХ преследований и СЕКСУАЛЬНЫХ домогательств, ПРАВСТВЕННЫХ ПРИЧИН И НАСИЛИЯ НА РАБОТЕ, который должны соблюдать все сотрудники и обслуживающий персонал.

Точно так же, владельцы заведений, работающих под брендом BEST HOTELS, должны иметь вышеупомянутые протоколы и этические кодексы аналогичного характера и должны обеспечивать их соответствие обязательствам Best Hotels не допускать, чтобы какие-либо туристические заведения, работающие под брендом BEST HOTELS, уклонялись от исполнения данных протоколов или не соблюдали бы их.

1.2 С точки зрения Равенства, компания BEST HOTELS обязуется соблюдать обязательство РАВНОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ между мужчинами и женщинами и, в соответствии с этим, не только внедрила процедуры, установленные Королевским указом 902/2020 от 13 октября, но и будет проводить активную политику контроля и выполнения цели указанного постановления.

1.3 С точки зрения РАВЕНСТВА и как не может быть иначе, компания BEST HOTELS, S.L. договорилась через свою Администрацию и Совет Директоров об установлении и осуществлении ПЛАНА РАВЕНСТВА, разработанного в соответствии с Королевским указом 6/2019 от 22 марта, устанавливающего «раннее» применение до момента вступления в силу данного стандарта.

В целом, компании, работающие под брендом BEST HOTELS или связанные с ним коммерческими отношениями, обязаны иметь План обеспечения равноправия в соответствии с положениями Органического закона 3/2007 от 22 марта, для эффективного равенства женщин и мужчин будет иметь его в наличии, согласовав

одновременное выполнение до вступления в силу предписывающего его выполнение, Королевского указа.

Best Hotels заявляет, что сотрудники компании должны работать как одна команда для достижения требуемых целей и поддерживать добросердечные и уважительные отношения. Ни при каких обстоятельствах сотрудники, независимо от занимаемой ими должности, не должны использовать свое положение для получения личной выгоды или в пользу третьей стороны, они должны работать в интересах компании для выполнения возложенных на них функций. Точно так же они не должны предлагать преимущества внешним компаниям в своих интересах или для третьей стороны в нарушение данных обязательств. Это обязательство распространяется на всех сотрудников, независимо от характера деловых отношений, контракта, а также сотрудников туристических компаний, работающих под брендом Best Hotels.

Best Hotels, S.L. осуществляет подбор персонала, назначение и продвижение в занимаемой должности объективно, уважая равные возможности и требует, чтобы это осуществлялось аналогичным образом владельцами туристических заведений, работающих под брендом BEST HOTELS.

Сотрудники должны строго соблюдать рекомендации Best Hotels, S.L. по охране труда и технике безопасности. Аналогичным образом, Best Hotels, S.L. требует, чтобы владельцы туристических заведений сети выполняли то же самое требование по отношению к своим сотрудникам в соответствии с планами и протоколами. Все торговые компании приложат необходимые усилия для того, чтобы сотрудники соблюдали рекомендации по охране труда и технике безопасности.

Best Hotels, S.L. и компании, которым принадлежат заведения, работающие под этим брендом, должны соблюдать условия труда или социального обеспечения и, следовательно, права, признанные в правовых положениях, коллективных договорах или индивидуальных договорах.

Аналогичным образом, сотрудники должны иметь настоящий Кодекс этики и должны знать его и уважать то, что в нем установлено. Best Hotels, S.L. категорически отвергает поведение, противоречащее тому, что описано в данном Кодексе Этики.

## 2. СОБЛЮДЕНИЕ КАЧЕСТВА И ВНИМАНИЕ К ПОТРЕБИТЕЛЮ

Клиенты заведений, работающих под брендом BEST HOTELS, являются и должны быть наивысшим приоритетом для владельцев туристических объектов при ведении бизнеса. С этой целью они должны контролировать и давать рекомендации своим сотрудникам поддерживать адекватное обслуживание клиентов, всегда соблюдая правила защиты прав потребителей.

Чтобы гарантировать адекватное предоставление услуг, заведения, работающие под брендом BEST HOTELS, должны обеспечивать предоставление необходимых услуг и

удобств в соответствии с их категорией. Точно так же владельцы заведений должны гарантировать безопасность и доступность своих объектов.

Эти руководящие принципы следует интерпретировать как отправную точку, а не как завершающую, необходимо стремиться превзойти их, тем самым пытаясь достичь совершенства.

Best Hotels, S.L. проводит правдивую рекламу услуг, предоставляемых заведениями, работающими под брендом BEST HOTELS.

Best Hotels, S.L. выражают абсолютное неприятие поведения и / или поощрения или подстрекательства со стороны сотрудников, менеджеров или администраторов по отношению к клиентам или другим сотрудникам к насилию, враждебности или дискриминации, дискредитирующему или унижительному поведению по расистским, антисемитским или другим причинам, связанным с идеологией, религией или убеждениями, семейным положением, этнической принадлежностью, расой или нацией или национальным происхождением, полом, ориентацией или сексуальной принадлежностью, болезнью или инвалидностью. Указанные запреты на нежелательное поведение со стороны Best Hotels, S.L. подлежат исполнению со стороны компаний, владеющих отелями. Аналогично Best Hotels, S.L. выражает свое неприятие указанных действий, когда они исходят от клиентов компании или компаний, работающих под брендом BEST HOTELS, в отношении других клиентов или сотрудников.

### 3. БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗДОРОВЬЕ КЛИЕНТОВ

Заведения, работающие под брендом BEST HOTELS, должны строго соблюдать все действующие санитарные правила, а также требовать от своих сотрудников соблюдения установленных протоколов. Они должны осуществлять контроль и проверку приготовления пищи, воды в бассейне и контролировать другие критически важные зоны.

Помещения этих заведений должны строго соответствовать применяемым нормам безопасности и противопожарной защиты, а также любым другим применяемым нормам, гарантирующим безопасность на указанных объектах.

В плавательных бассейнах должна быть обеспечена обязательная служба спасателей и соблюдены требуемые законом меры безопасности. В случаях, когда это предусмотрено законом, на объектах должен быть персонал службы безопасности и наблюдения, а если это не обязательно, то персонал, выполняющий функции контроля, имеющий возможность обращаться за помощью к силам и органам безопасности в тех случаях, когда этого требует ситуация.

#### 3.1 ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ

В заведениях, работающих под брендом BEST HOTELS, не допускается поведение, нарушающее права других клиентов или самого заведения и его сотрудников. В таких случаях компания будет использовать свое право запросить помощь у Органов Безопасности для выселения нарушителей, в случае, если указанные клиенты совершали действия, которые можно расценивать как преступление, и сообщить об указанных действиях.

#### 4. БОРЬБА С ОТМЫВАНИЕМ ДЕНЕГ И ПОДДЕЛКАМИ

Best Hotels, S.L. и компании, работающие под брендом BEST HOTELS, строго соблюдают Закон 10/2010 от 28 апреля о предотвращении отмывания денег и финансирования терроризма.

Все сотрудники Best Hotels, S.L. и компании, владеющие отелями, работающими под брендом BEST HOTELS, при получении наличных денег в случае возникновения подозрения в их подлинности должны воздержаться от их использования и обратиться в соответствующие компетентные органы. В любом случае сотрудники должны проверить подлинность валюты при оплате наличными.

Коммерческая компания Best Hotels, S.L. и владельцы отелей, работающих под брендом BEST HOTELS, должны предоставить своим сотрудникам достаточные средства для такой идентификации.

Сотрудники Best Hotels, S.L. и компании, владеющие отелями под брендом BEST HOTELS, должны воздерживаться от списания сумм с кредитных или дебетовых карт или сбора дорожных чеков, в случае обнаружения фальсификации, и должны информировать компетентные органы об указанных фактах.

#### 5. ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Best Hotels, S.L. и компании, владеющие заведениями, работающими под брендом BEST HOTELS, должны соблюдать правила, применяемые к образованию и утилизации отходов, и любые другие правила, касающиеся окружающей среды, в соответствии с их деятельностью.

#### 6. ВЫПОЛНЕНИЕ ЮРИДИЧЕСКИХ, НАЛОГОВЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Еще одно обязательство Best Hotels, S.L. - это соблюдение всех применяемых нормативных актов по вопросам налогообложения и социального обеспечения.

По этой причине необходимо, чтобы компании, владеющие заведениями, работающими под торговой маркой, соблюдали это соответствие и, при необходимости, могли образовать группу компаний, к которой может относиться компания Best Hotels, SL, в

соответствии с определением, данным Королевским законодательным указом 1/2010 от 2 июля, утверждающим пересмотренный текст Закона о капитале компаний и Королевским указом от 22 августа 1885 года, который публикует Торговый кодекс, для остальных компаний, составляющих группу .

Best Hotels, S.L., компании, входящие в Группу, как определено выше, и холдинговые компании под брендом Best Hotels, S.L. должны проводить специальные консультации по данным вопросам и соблюдать рекомендации, для гарантированного соблюдения нормативных требований.

Ни при каких обстоятельствах администраторы, директора или сотрудники Best Hotels, SL или компаний, работающих под брендом BEST HOTELS, не должны получать для себя или для другого лица преимущества Системы социального обеспечения или содействовать другим в ее получении путем моделирования или искажения фактов либо сознательного сокрытия фактов, которые они обязаны сообщать.

Субсидии или гранты от органов государственного управления, полученные компанией Best Hotels, S.L. и иными компаниями, работающими под брендом BEST HOTELS, должны быть получены с максимальным соблюдением условий, необходимых для их концессии, и с максимальной прозрачностью.

## 7. УВАЖЕНИЕ И ЗАЩИТА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

BEST HOTELS, S.L., в качестве административного менеджера Компании, владеющей заведениями, работающими под брендом BEST HOTELS, всегда привлекали сторонние консультационные услуги в соответствии с действующими правилами защиты данных, что обеспечивает регулярное обучение персонала Best Hotels, S.L. и компаний, владеющих отелями, дает возможность проведения требуемого аудита или предоставления отчетов о состоянии, когда аудит не требуется по закону.

Аналогичным образом, эти службы предлагают внедрение всех процедур и документы, необходимые для соблюдения обязательных правил защиты данных.

Компания следует инструкциям и советам указанных консультантов и требует от своих сотрудников соблюдения правил, представленных в ходе полученного обучения.

В настоящее время Best Hotels, SL подписала контракт с Crowe Accelera Management, SL, компанией, назначенной Уполномоченной по защите данных, которая предоставляет услуги, соответствующие указанным положениям, а также поддержку, надзор, консультации и гарантии соблюдения РЕГЛАМЕНТА (ЕС) 2016/679 ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц в плане обработки персональных данных и свободного обращения этих данных, отменяющий Директиву 95/46 / ЕС (Общий регламент по защите данных) и Органический закон 3/2018 от 5 декабря о защите личных данных и гарантии цифровых прав.

## 8. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМАТИВОВ ГОРОДА

Best Hotels, S.L и коммерческие владельцы заведений, работающих под брендом BEST HOTELS, которые осуществляют строительство и эксплуатацию зданий и сооружений, должны строго соблюдать применимые городские и административные правила и, в частности, должны воздерживаться от несанкционированной застройки на землях, предназначенных для строительства дорог, зеленых зонах, объектах общественного достояния или местах, имеющих свою ландшафтную, экологическую, художественную, историческую или культурную ценность, признанную юридически или административно, или на неосвоенных землях.

## 9. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

Годовая отчетность и все документы, отражающие юридическое или экономическое положение Best Hotels, S.L. и компаний, управляющих отелями, отражают реальное состояние дел. Решения, принятые на собрании акционеров или в административном органе указанных компаний, принимаются исключительно в интересах компании и всех ее партнеров.

Партнеры могут осуществлять свое право на информацию, участие в управлении или контроле социальной деятельности в пределах, установленных Законом о компаниях с капиталом. Соглашения принимаются реальным большинством, а именно, теми, у кого имеются законные основания на это.

## 10. ОТНОШЕНИЯ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ И ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

Сотрудники, директора и административные лица компании Best Hotels, S.L. , а также ответственные лица компаний, владеющих заведениями, работающих под брендом BEST HOTELS, в своих отношениях с властями, государственными должностными лицами или лицами, участвующими в исполнении государственных функций, не могут предлагать или предоставлять какие-либо предполагаемые подарки или вознаграждения любого рода, с тем, чтобы данные ответственные лица не исполняли или не откладывали исполнение своих обязанностей, связанных с их должностными обязательствами. Также, они не могут предоставлять подарки или компенсации по запросу указанных органов, государственных должностных лиц или лиц, участвующих в исполнении государственных функций.

Сотрудники, директора и административные лица компании Best Hotels, S.L. и владельцы заведений, работающих под брендом BEST HOTELS, обязаны воздерживаться от влияния на государственных должностных лиц или власти, используя любую ситуацию, возникающую из их личных отношений с этими или другими государственными должностными лицами, или полномочия для достижение решения, которое может прямо или косвенно принести экономическую выгоду для данного должностного лица или для третьей стороны.

Аналогичным образом, сотрудники, директора и административные лица компании Best Hotels, S.L. и компании, владеющие заведениями, работающими под брендом BEST HOTELS, обязаны воздерживаться от запроса вознаграждения, пожертвований или подарков в качестве компенсации, с целью влияния на государственных должностных лиц или власти для вынесения решения, прямо или косвенно приносящего экономическую выгоду для данных сотрудников, администраторов, директоров или для третьей стороны. Best Hotels и компании, работающие под брендом BEST HOTELS, отвергают указанные действия.

#### 11. УВАЖЕНИЕ ПРАВ ПРОМЫШЛЕННОЙ СОБСТВЕННОСТИ

Best Hotels, S.L. в качестве административного менеджера гостиничных операторов, работающих под брендом BEST HOTELS, управляет регистрацией логотипов. Компании, работающие под брендом BEST HOTELS, имеют право использовать юридически зарегистрированные логотипы, право собственности на использование которых, было разрешено их владельцем.

#### 12. СОБЛЮДЕНИЕ ПОЛИТИЧЕСКИХ ПРАВИЛ И НОРМ

Best Hotels твердо привержены соблюдению нормативных требований во всех настоящих и будущих аспектах деятельности, осознавая высочайший уровень своей ЦЕННОСТИ В БИЗНЕСЕ, и подчиняется правилам, повышающим ценность интересов компании, ее менеджеров и сотрудников.

По этой причине ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ В ИЮЛЕ 2020 г., в рамках повестки дня для этой цели, согласилось утвердить ПРЕДЛОЖЕННОЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОБЩЕСТВЕННОЙ ДЕКЛАРАЦИИ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВЕ КОРПОРАТИВНОГО ВОЛЕИЗЪЯВЛЕНИЯ «установить протоколы или процедуры, определяющие процесс формирования волеизъявления юридического лица, принятия и исполнения соответствующих решений». Данное СОГЛАШЕНИЕ соответствует положениям статьи 31.bis Действующего Уголовного кодекса и статьи 226.1 Закона о компаниях с капиталом.

Цель данного СОГЛАШЕНИЯ состоит в том, чтобы как Best Hotels управляющие туристическими объектами, так и компании и акционеры, владеющие ими, должны быть в состоянии доказать высочайший уровень соблюдения нормативных требований и предотвратить любое противоречащее им поведение.

Вот почему мы обязуемся реализовать эффективный «План Предотвращения Непредвиденных Рисков» в течение одного года для реализации любых мер по снижению скрытых рисков. Причем, Best Hotels уже имеет «канал рассмотрения жалоб», чтобы любое физическое или юридическое лицо могло давать рекомендации, жалобы или любую другую информацию, связанную с данным этическим кодексом, и, имея вышеупомянутый «План предотвращения преступных рисков», информировать о соответствии ему. Точно так же указанный «канал рассмотрения жалоб» предназначен

для соблюдения других отраслевых нормативных актов и, помимо прочего, Директивы 2019/1937 Европейского парламента. Вся приходящая через «канал рассмотрения жалоб» с адреса электронной почты «[canal.confidencial@besthotels.es](mailto:canal.confidencial@besthotels.es)» рассматривается Генеральным директором по соблюдению нормативных требований г-ном Гильермо Эрреро Альваресом. Данный канал гарантирует конфиденциальность информации и полученных жалоб.

Составлено 10 Мая 2021 г.

Подписано

Единственный Управляющий

Г-н Гильермо Эрреро Альварес