

CÓDIGO DE ÉTICA VINCCI HOTELES



ÍNDICE

CARTA DO DIRECTOR-GERAL DOS HOTÉIS VINCCI

1. OBJECTIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA VINCCI
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA
3. REGRAS ÉTICAS DE CONDUTA
 - 3.1. Os princípios inspiradores do Grupo Vincci
 - Valores do Grupo Vincci
 - Familiaridade, Quem somos nós?
 - Respeito pelas pessoas
 - Honestidade e integridade nos negócios
 - Transparência
 - Valorizar os nossos recursos humanos
 - Responsabilidade ambiental
 - Responsabilidade social
 - Respeito pela lei
 - Relações com os trabalhadores da Vincci
 - Conformidade com o Código de Ética
 - 3.2. Compromissos do Grupo Vincci
 - Compromisso do Grupo Vincci
 - Compromissos vinculativos para as pessoas
 - Compromissos da Vincci para com os seus funcionários

- Compromissos dos clientes Vincci
 - Compromissos vinculativos dos fornecedores
 - Compromissos vinculativos para os concorrentes
 - Compromissos com a sociedade e o ambiente
4. PRÁTICAS FRAUDULENTAS OU POUCO ÉTICAS
 - Informação: Manuseamento e proteção
 - Corrupção
 - Concorrência desleal e conflito de interesses
 - Pagamentos e branqueamento de capitais
 5. CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E SANÇÕES EM CASO DE INCUMPRIMENTO
 - Cumprimento do código de ética
 - Canal de reclamações
 - Comité de Conformidade
 - Comunicação, divulgação e aceitação do Código de Ética.
 6. VALIDADE E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA DO GRUPO VINCCI
 7. REDAÇÃO E EDIÇÃO

CARTA DO DIRECTOR-GERAL DOS HOTÉIS VINCCI

Após mais de 20 anos de atividade, nos HOTÉIS VINCCI continuamos a trabalhar para o futuro com entusiasmo e firmemente empenhados na evolução contínua do nosso modelo de gestão hoteleira, que se torna cada vez mais forte e responsável.

Passámos por muitos momentos difíceis, mas graças ao esforço e ao empenho de todos os que compõem esta grande família, conseguimos sempre seguir em frente. Neste caminho, fomos acompanhados pelos nossos valores, materializados no nosso Código de Ética.

Esta nova versão, agora aprovada, mostra que estes valores estão a evoluir e fazem-nos evoluir a todos. Estes valores estão mais vivos do que nunca e continuam a ser o nosso guia e a nossa maior força, graças aos quais a VINCCI HOTELS continua a inspirar confiança a todos aqueles com quem nos relacionamos.

Muito obrigado.

Luis Carlos Calero Gracia

1. OBJECTIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA DOS HOTÉIS VINCCI

O Código de Ética VINCCI é o nosso guia para fazer negócios de forma correta e é por isso que os nossos clientes querem, sem dúvida, visitar-nos novamente depois de terem escolhido um dos nossos estabelecimentos para ficar, para sermos uma empresa de referência em termos de familiaridade, proximidade e responsabilidade na satisfação dos nossos clientes, a quem oferecemos para desfrutar da **Experiência** .

O presente Código Ético estabelece as linhas de conduta para cada um dos Colaboradores e Executivos dos Hotéis Vincci, bem como para os Membros dos órgãos de Administração das Empresas que compõem o Grupo Tecamira (doravante designado por Grupo). No seguinte link pode ver as empresas e hotéis sob gestão da cadeia:

<https://www.vinccihoteles.com/directorio-de-hoteles>

Da mesma forma, este Código dos Hotéis Vincci será aplicável àqueles com quem a Cadeia se relaciona na sua atividade, na medida em que as regras do Código de Ética lhes sejam aplicáveis, tais como clientes, fornecedores, concorrentes e outros grupos de pessoas, bem como as comunidades em que os Hotéis Vincci operam os seus estabelecimentos.

Desde a sua criação, os Hotéis Vincci têm vindo a crescer dia após dia, e fazem-no de uma forma responsável, trabalhando com o desejo de ser uma empresa de referência no sector turístico, que aspira a ser conhecida pelas suas boas práticas em matéria de Responsabilidade Social Empresarial.

Em 2008, elaborámos o nosso primeiro Código de Ética inspirado na nossa Missão, Visão e Valores Corporativos, confiando ao nosso Departamento de Recursos Humanos a tarefa de o divulgar e garantir o seu correto cumprimento.

Na mesma linha, em 2013, quisemos registar os nossos princípios na nossa "Política de Responsabilidade Social Empresarial", que nasceu dos valores que nos inspiram desde o nosso nascimento como empresa.

Através desta, deixamos registado o nosso firme compromisso de assumir as nossas responsabilidades como membros de uma sociedade à qual pertence e, conscientes do nosso papel de serviço para contribuir para melhorá-la dentro das nossas possibilidades, assumimos uma série de compromissos que consideramos inevitáveis e, sobretudo, tangíveis, com a qualidade, a satisfação dos nossos clientes e o respeito pelo nosso ambiente natural e social.

Na mesma linha, a VINCCI HOTELES assumiu em 2018 um compromisso com o Código de Ética da Organização Mundial do Turismo (OMT), que foi assinado pelo Diretor Geral dos Vincci Hoteles a 17 de janeiro.

Este Código, adotado em 1999 pela Assembleia da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas (OMT), consubstancia os princípios em que estamos igualmente empenhados. Trata-se de 10 princípios que abrangem amplamente as componentes económica, social, cultural e ambiental das viagens e do turismo, concebidos para orientar os principais intervenientes no desenvolvimento do turismo, com o objetivo de ajudar a maximizar os benefícios do sector, minimizando o seu

impacto no ambiente, no património cultural e nas comunidades locais.

PRINCÍPIOS DO CÓDIGO MUNDIAL DE ÉTICA PARA O TURISMO

Artigo 1.º: Contribuição do turismo para a compreensão e o respeito mútuos entre os povos e as sociedades

Artigo 2.º: O turismo, um instrumento de desenvolvimento pessoal e coletivo

Artigo 3.º: O turismo, um fator de desenvolvimento sustentável.

Artigo 4.º: O turismo, fator de desenvolvimento e de enriquecimento do património cultural da humanidade

Artigo 5.º: O turismo, uma atividade benéfica para os países e comunidades de destino

Artigo 6.º: Obrigações dos intervenientes no desenvolvimento do turismo

Artigo 7.º: Direito ao turismo

Artigo 8.º: Liberdade de deslocação turística

Artigo 9.º: Direitos dos trabalhadores e dos empregadores no sector do turismo

Artigo 10.º: Aplicação dos princípios do Código Mundial

O presente Código de Ética constitui um quadro de referência para os Hotéis Vincci.

Em abril de 2018, os Hotéis Vincci aderiram ao Manifesto do Viajante Responsável, que é um guia de 10 diretrizes básicas para o turismo responsável, um decálogo de diretrizes fundamentais quando se viaja, promovido pela Fundação InterMundial com o objetivo de mostrar os benefícios que o turismo traz para a sociedade e o meio ambiente, incentivando a investigação sobre o desenvolvimento do turismo responsável e premiando qualquer iniciativa que favoreça a excelência e o compromisso da indústria do turismo com o contexto socioeconómico e ambiental.

Para além dos compromissos éticos assumidos pelos Hotéis Vincci, estamos sujeitos às disposições legais em vigor e, portanto, este Código faz parte da decisão do Conselho de Administração de implementar um modelo de prevenção, organização e gestão na Empresa que inclui medidas adequadas de vigilância e controlo para evitar a prática de crimes no exercício das actividades empresariais ou para reduzir significativamente o risco da sua prática, tal como estabelecido no nosso Plano Estratégico.

Na mesma linha, está a ser implementado o **Programa de Criminal Compliance** da VINCCI HOTELES, com a

aprovação em dos documentos que o integram e a revisão do atual Código de Ética para refletir a existência deste programa.

O presente Código pode ser alargado ou alterado através de propostas que podem ser apresentadas ao Conselho de Administração, as quais, para serem aceites, devem ser aprovadas pelo Conselho de Administração.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Código de Ética aplica-se a todas as empresas do Grupo e a todos os hotéis e vincula as seguintes pessoas

- ❖ Membros dos órgãos de direção das empresas do Grupo.
- ❖ Dirigentes do Grupo e dos Hotéis Vincci, qualquer que seja a modalidade contratual que determine a sua relação laboral ou mercantil, entendendo-se por tais cargos de direção os Chefes de Departamento da Sede e os Diretores dos Hotéis.

- ❖ O resto dos empregados dos Hotéis Vincci, bem como as pessoas que vêm fazer a sua experiência de trabalho connosco.
- ❖ Clientes.
- ❖ Fornecedores e parceiros externos.

3. REGRAS DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA

3.1. PRINCÍPIOS QUE INSPIRAM OS HOTÉIS VINCCI

- [VALORES DOS HOTÉIS VINCCI](#)

Vincci Hoteles tem um carácter eminentemente familiar e cresceu sob a direção de Rufino Calero Cuevas, que soube transmitir à cadeia a experiência de toda uma vida profissional dedicada ao sector turístico.

Na sua tarefa de criar um sólido grupo hoteleiro, foi acompanhado pelos seus filhos Teresa, Carlos, Miguel Ángel e Rafael Calero Gracia, bem como por destacados profissionais do sector, formando a grande família Vincci Hoteles, que no início de 2001 tomou forma e desde então não parou de crescer até se tornar uma referência no sector turístico.

Desde a sua criação, a Vincci Hoteles assumiu uma série de compromissos éticos nas suas acções e, ao longo da sua história, tanto o GRUPO como os profissionais que o compõem desenvolveram o seu trabalho com profissionalismo, transparência e respeito.

A Vincci Hoteles é atualmente constituída por um grupo de empresas cuja sociedade-mãe é uma sociedade anónima com sede em Alcobendas (Madrid) e que possui estabelecimentos hoteleiros de quatro e cinco estrelas em Espanha e no estrangeiro, organizados em duas linhas que diferem em termos de localização e categoria, embora ambas partilhem aspectos fundamentais como a inovação, os melhores profissionais e as mais avançadas técnicas de gestão hoteleira, com a mesma política corporativa e ética baseada nos valores que orientam as nossas acções e que se desenvolve em todos os nossos estabelecimentos:

- ❖ Familiaridade
- ❖ Respeito pelas pessoas
- ❖ Honestidade e integridade nos negócios
- ❖ Transparência
- ❖ Valorizar os nossos recursos humanos

- ❖ Responsabilidade ambiental
- ❖ Responsabilidade social

Estes valores nos Hotéis Vincci estão inter-relacionados, complementam-se e guiam-nos no nosso trabalho diário e constituem a base da nossa cultura empresarial.

- FAMILIARIDADE QUEM SOMOS NÓS?

Vincci Hoteles é acima de tudo uma empresa familiar desde a sua fundação, comprometida com a satisfação dos seus clientes, oferecendo-lhes uma experiência única e com a excelência como nossa carta de apresentação.

A família Calero transmite este valor aos seus Diretores e a todos e cada um dos seus Colaboradores graças à sua estreita relação e confiança na sua equipa humana, baseada numa comunicação fluida e contínua que se traduz num envolvimento constante na empresa de todos e cada um dos membros dos Hotéis Vincci, tanto os que estão com a família Calero desde o início dos Hotéis Vincci como os que, vindos de novas gerações, se juntam à empresa e lhe trazem sangue novo.

Contamos com as vantagens conhecidas da empresa tradicional, transmitidas de pai para filho e reforçadas pelas novas gerações, porque nos Hotéis Vincci estamos convencidos de que a chave do êxito é o capital humano.

Esta familiaridade também se traduz em hóspedes repetidos que experimentam a sensação de ter uma família acolhedora quando regressam aos nossos hotéis.

- RESPEITO PELAS PESSOAS

A nossa atividade é a hospitalidade e isto significa tratar bem as pessoas, não apenas os hóspedes. É por isso que os Hotéis Vincci baseiam as suas acções em tratar as pessoas com dignidade e respeito em todos os momentos, sem qualquer distinção em razão da nacionalidade, local de residência, sexo, origem nacional ou étnica, raça, religião, língua ou qualquer outra condição.

Tomamos em consideração os problemas actuais da sociedade e o contexto em que desenvolvemos a nossa atividade, o que nos leva a querer continuar a construir um futuro melhor.

- HONESTIDADE E INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS

Nos Hotéis Vincci acreditamos firmemente na promoção da honestidade nos negócios, consolidando a nossa credibilidade junto de todos aqueles com quem interagimos diariamente.

A honestidade é um valor fundamental da cultura empresarial dos Hotéis Vincci. Sem honestidade e integridade, a solidez e a coerência dos valores e princípios do GRUPO perderiam todo o seu valor.

Por esta razão, desde o início, a equipa dos Hotéis Vincci procurou sempre comportar-se com a máxima honestidade no seu âmbito profissional, rejeitando qualquer tipo de prática que pudesse ser prejudicial para a mesma.

Tomando como referência as palavras do especialista Daniel Goleman, as pessoas íntegras são aquelas que:

- ❖ Actuam de forma ética e irrepreensível
- ❖ São honestos e sinceros, o que lhes permite ganhar a confiança do seu ambiente.

- ❖ Admite os seus erros e caracteriza-se pela responsabilidade e pelo profissionalismo.

- TRANSPARÊNCIA

A transparência implica oferecer informação suficiente e fiável. Por conseguinte, toda a informação comunicada, tanto às administrações públicas como aos nossos interlocutores, será sempre adequada e reflectirá adequadamente a situação da empresa.

Da mesma forma, o nosso material publicitário e promocional será sempre um reflexo claro e preciso da realidade das nossas actividades e dos produtos que oferecemos no mercado.

- VALORIZAR OS NOSSOS RECURSOS HUMANOS

Os nossos empregados, como valor acrescentado da nossa empresa, desempenham um papel fundamental na mesma. Para os Hotéis Vincci, a sua equipa humana é o seu principal baluarte, porque é graças a eles que se podem alcançar os mais altos padrões de qualidade para que o cliente se sinta em casa.

Para tal, integramos as pessoas que compõem o nosso pessoal na vida do grupo e, no seu trabalho quotidiano, os nossos colaboradores fazem seus os valores da cadeia, que, por sua vez, procura promover a sua criatividade e participação para maximizar a sua eficácia profissional, com o objetivo de oferecer aos nossos clientes uma experiência única, sendo a excelência a nossa carta de apresentação. As nossas conquistas são as conquistas de todos.

- RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Desde o início, nos Hotéis Vincci, estamos conscientes da nossa responsabilidade e, por isso, promovemos o respeito pelo ambiente, o que significa integrar políticas que promovam um crescimento sustentável e respeitoso na definição das nossas operações e actividades diárias.

Parte do sucesso da nossa empresa deve-se à procura de um crescimento sustentável através de uma relação equilibrada com o nosso ambiente, que traz benefícios diretos à nossa atividade e assegura a nossa competitividade a longo prazo.

No nosso campo de ação, devemos não só cumprir o "mínimo ético" estabelecido por lei, mas também promover ativamente acções para melhorar o nosso comportamento e prevenir problemas futuros. Para o efeito, devemos colaborar na manutenção do nosso Sistema de Gestão Ambiental e na implementação de novas e criativas boas práticas.

- RESPONSABILIDADE SOCIAL

Um dos maiores êxitos de Vincci Hoteles desde a sua criação tem sido a localização dos seus hotéis, situados em enclaves turísticos de grande valor monumental, histórico e paisagístico, sendo a preservação do património, o encanto e a modernidade de todas as instalações um dos nossos principais valores.

Respeitamos, no design e na decoração, a personalidade e o cunho de cada hotel e captamos a essência e a cultura do local em que se situam, trabalhando para o integrar e colaborar na sua melhoria.

Por isso, nos Hotéis Vincci somos sensíveis à realidade económica, social e cultural do nosso meio envolvente, e colaboramos no desenvolvimento de programas e

atividades que visam satisfazer as necessidades das comunidades em que estamos inseridos graças à localização dos nossos hotéis.

- RESPEITO PELA LEI

Os Hotéis Vincci, assim como todos os profissionais que neles trabalham e os restantes vinculados ao presente Código Ético, devem cumprir as leis e regulamentos em vigor em cada momento:

- ❖ Cumprir a legislação nacional, regional ou local em vigor, bem como a legislação internacional aplicável no local onde exercem a sua atividade.
- ❖ Conhecer e cumprir as regras ou procedimentos internos estabelecidos ou assumidos pela empresa.
- ❖ Assumir e respeitar os valores e princípios do presente Código de Ética.
- ❖ Abster-se de ações ou práticas que sejam ou sejam suspeitas de serem ilegais, criminosas ou pouco éticas ou que possam prejudicar a

reputação dos Hotéis Vincci ou, em geral, de qualquer pessoa, incluindo as relacionadas com a luta contra o branqueamento de capitais e a fraude fiscal ou à segurança social.

- A RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES DA

A conduta ética começa em si próprio, pelo que os Hotéis Vincci se comprometem a disponibilizar todos os meios necessários para que os seus colaboradores conheçam e compreendam este Código, bem como todas as normas internas e externas aplicáveis ao exercício das suas responsabilidades.

Por seu lado, todos os trabalhadores dos Hotéis Vincci são obrigados a respeitar e a cumprir as regras e procedimentos de trabalho da nossa empresa e a respeitar os valores estabelecidos no presente Código de Ética.

Trataremos os outros como gostaríamos de ser tratados, tendo em conta as diferenças que possam existir entre as pessoas e não permitindo qualquer forma de violência, assédio ou abuso no trabalho.

Desta forma, nos Hotéis Vincci criamos e mantemos ambientes de trabalho em que estes comportamentos se estabelecem como um guia para as nossas acções:

- ❖ Respeito pela dignidade e não discriminação, mantendo um local de trabalho livre de todas as formas de violência ou assédio.
- ❖ Promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores.
- ❖ Compromisso com a saúde e a segurança dos nossos trabalhadores.

Os seguintes comportamentos são considerados inaceitáveis e, por conseguinte, não são permitidos em nenhuma circunstância, mas não constituem uma lista exaustiva:

- ❖ O consumo de drogas ou de álcool durante o horário de trabalho.
- ❖ Aceitação, por parte de clientes ou fornecedores, de presentes de elevado valor, ou nos quais se vislumbra a intenção de nos colocar num compromisso imediato ou futuro, ou que possam influenciar decisões comerciais que tenham de ser tomadas pelo destinatário.

- ❖ Divulgar informações legalmente protegidas, confidenciais ou pessoais.
- ❖ falsificação de registos com informações sobre empregados, clientes, receitas, despesas, etc.
- ❖ Utilização não autorizada ou partilha de contas ou palavras-passe de sistemas informáticos.

Nas relações quotidianas com os outros colegas dos Hotéis Vincci, independentemente do nível que cada um ocupa, deve prevalecer sempre o respeito e a consideração, evitando qualquer tipo de confronto.

entre pessoas ou departamentos, pelo contrário, promovendo o trabalho em equipa e, especialmente, as contribuições a todos os níveis da empresa, uma vez que o nosso sucesso se deve à soma do esforço e das realizações de todos e de cada um dos membros desta grande família que é a Vincci Hoteles.

A diferentes níveis, estas relações quotidianas devem ser regidas pelas seguintes regras de conduta ética:

Relações entre superiores e subordinados

- ❖ Transmitir os valores dos Hotéis Vincci à sua equipa.
- ❖ Apoiar e incentivar o cumprimento do presente Código de Ética.

- ❖ Liderar pelo exemplo, transmitindo conhecimentos e experiência e comportando-se de forma coerente com o Código de Ética no seu trabalho quotidiano.
- ❖ Basear as relações profissionais no respeito, na equidade, no apoio e na confiança mútua.
- ❖ Aceitar as responsabilidades profissionais decorrentes do seu trabalho e das pessoas que compõem a sua equipa.
- ❖ Motive os seus colaboradores e valorize a sua carreira profissional, destacando os êxitos e comentando os erros de forma correta e respeitosa.
- ❖ Colaborar e liderar na resolução de problemas, ouvindo as propostas do pessoal responsável, criando um ambiente de liberdade em que seja permitida a expressão de opiniões diferentes.
- ❖ Não criticar a empresa de forma injustificada e gratuita aos seus subordinados

Relações entre subordinados e superiores

- ❖ Procurar pôr em prática as normas éticas da empresa.

- ❖ Ser respeitoso e disciplinado.
- ❖ Obedecer às instruções profissionais e às ordens dos seus superiores.
- ❖ Mostrar vontade de aprender.
- ❖ Desempenhar as suas funções com cuidado, diligência, profissionalismo e integridade.
- ❖ Transmitir-lhes as preocupações e sugestões relativas ao seu trabalho, informando os seus superiores hierárquicos das propostas que considerem adequadas para melhorar o desempenho das funções que lhes são confiadas.
- ❖ Colaborar na resolução de problemas.

3.2 COMPROMISSOS DO GRUPO VINCCI HOTELS

- [O COMPROMISSO DOS HOTÉIS VINCCI COM AS PESSOAS](#)

Os Hotéis Vincci defendem o respeito por todas as pessoas e pelos direitos que lhes assistem enquanto tais, , direitos esses fundamentais e universais, tal como se

encontram consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas.

Os Hotéis Vincci defendem o respeito pelos direitos das pessoas em todas as circunstâncias e denunciarão qualquer violação desses direitos, como qualquer ação que incite ao ódio, à violência ou à discriminação por motivos de racismo, religião, ideologia, orientação ou identidade sexual, doença, deficiência ou qualquer outra condição pessoal.

Nesta linha de proteção dos direitos humanos, os Hotéis Vincci adotaram a Política de Proteção da Criança, uma declaração de intenções que afirma claramente para todos os colaboradores dos Hotéis Vincci, e para aqueles que entram em contacto conosco, o nosso firme compromisso com a promoção dos direitos das crianças, incluindo o seu direito a serem protegidas de influências nocivas, abuso e exploração.

Da mesma forma, no âmbito da proteção das pessoas, os Hotéis Vincci assegurarão a manutenção dos dados pessoais que não divulgarão, exceto com o consentimento expresso dos interessados ou nos casos em que sejam obrigados a divulgar tais dados em

cumprimento da lei ou de resoluções judiciais ou administrativas que o ordenem.

- [COMPROMISSO DOS HOTÉIS VINCCI PARA COM OS SEUS EMPREGADOS](#)

Respeito pelos direitos humanos e laborais

Com base nos princípios proclamados pela Organização Internacional do Trabalho, que os Hotéis Vincci subscrevem, na gestão dos recursos humanos, a empresa compromete-se a respeitar escrupulosamente a dignidade das pessoas, incentivando os seus empregados a criar um ambiente de trabalho agradável e exemplar através do respeito mútuo e da colaboração.

Na luta pela erradicação de qualquer tipo de abuso ou conduta contrária a estes princípios, os Hotéis Vincci esforçam-se diariamente por erradicar qualquer tipo de abuso ou conduta contrária a estes princípios, e através do seu "Plano para a Igualdade" utiliza mecanismos para o conseguir. De igual modo, os Hotéis Vincci não permitirão que qualquer fator discriminatório influencie as suas decisões no que respeita à contratação, remuneração ou desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, cumprindo escrupulosamente as suas obrigações laborais e para com a Segurança Social.

Nos Hotéis Vincci respeitamos o direito dos nossos trabalhadores a pertencerem a sindicatos, a representarem os seus colegas e a negociarem coletivamente em defesa dos seus direitos e interesses, sem que isso implique sanções ou recriminações.

Igualdade de oportunidades

No que diz respeito ao correto desenvolvimento pessoal e profissional dos seus empregados, os Hotéis Vincci trabalham diariamente para os incentivar a envolverem-se na melhoria das suas próprias capacidades e competências, com especial atenção ao cuidado e integração de pessoas com deficiências ou incapacidades.

Do mesmo modo, os Hotéis Vincci esforçar-se-ão por conciliar o trabalho com a vida pessoal e familiar dos seus empregados.

Nos Hotéis Vincci promovemos a igualdade de tratamento para todos e garantimos a aplicação deste princípio em todos os processos de seleção, formação, avaliação, promoção e remuneração do nosso pessoal.

Saúde e segurança

Os Hotéis Vincci comprometem-se a continuar a dedicar os meios necessários para proporcionar aos seus

empregados um ambiente de trabalho saudável e seguro. Nos Hotéis Vincci temos em conta que a gestão da Prevenção de Riscos no Trabalho deve ser entendida ao mesmo nível que qualquer outra atividade da Empresa.

Até à data, a nossa política e os nossos procedimentos neste domínio estão definidos em três documentos:

1. Política Corporativa de Saúde e Segurança: Este documento mostra o compromisso da Direção Geral com a melhoria contínua da segurança em todos os centros de trabalho e define os papéis a serem assumidos por cada departamento/trabalhador.
2. Plano de Prevenção de Riscos Profissionais: É a base sobre a qual se articula toda a Ação Preventiva da Cadeia. Este documento promove uma verdadeira cultura preventiva, integrada em todos os níveis hierárquicos, através do desenvolvimento de princípios e objectivos.
3. Constituição do Serviço Comum de Prevenção: Este documento reflecte a modalidade de prevenção escolhida pela empresa e aceite pelos Comités de Segurança e Saúde.

Desenvolvimento e formação profissional

Nos Hotéis Vincci fomentamos o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas que compõem a nossa equipa. Tentamos estimular a sua criatividade e iniciativa para envolver as nossas equipas nos desafios propostos. Favorecemos um ambiente justo onde as pessoas são recompensadas pela sua contribuição de valor para a empresa, pelas suas realizações na empresa e recompensamos o seu bom trabalho através do desenvolvimento das suas funções. Estamos empenhados em reter a nossa equipa humana com a melhor aptidão e atitude no seu desempenho, promovendo o trabalho estável.

A equipa dos Hotéis Vincci receberá, de acordo com as suas necessidades, formação para um desenvolvimento profissional correto e contínuo. Quando se participa numa formação, é necessário participar ativamente e de forma empenhada para aproveitar ao máximo esta oportunidade.

Tratamento das informações relativas aos trabalhadores

O respeito pela confidencialidade é uma premissa das nossas acções, em conformidade com os nossos valores.

A privacidade e a segurança das informações na nossa posse são asseguradas pelo cumprimento rigoroso dos regulamentos relativos à proteção de dados.

- O COMPROMISSO DOS HOTÉIS VINCCI COM OS CLIENTES

Os Hotéis Vincci inspiram-se fundamentalmente num princípio: tornar real aquilo que todos nós pensamos - enquanto clientes - que um hotel deve oferecer.

Adaptar-se ao ambiente, estudar as novas tendências, inovar e oferecer aos clientes mais do que eles exigem são os fundamentos da cultura empresarial da cadeia. Um compromisso com o cliente para que este se sinta em casa e desfrute da Experiência Vincci.

Conhecimento dos nossos clientes

A atividade das empresas dos Hotéis Vincci baseia-se no conhecimento dos nossos clientes e das suas necessidades, e na sua satisfação através de produtos e serviços adequados, com o objetivo de conseguir um produto ótimo em relação ao preço pago por ele.

Informação: comunicação honesta e responsável

Com o aparecimento da Internet, das redes sociais e da grande difusão das críticas, há mais informação sobre cada produto e mais opções de compra.

Os Hotéis Vincci estabeleceram como objectivos primordiais oferecer aos seus clientes (i) informação clara, verdadeira, exacta e oportuna na comercialização dos seus produtos, serviços e ofertas, (ii) transparência nas operações, (iii) aconselhamento personalizado quando solicitado pelo cliente, (iv) tratamento profissional e (v) resolução rápida de incidentes. Para além disso, verificará se os seus produtos e serviços cumprem todas as especificações exigidas e anunciadas.

Por conseguinte, todas as comunicações comerciais, incluindo publicidade, campanhas, promoções ou patrocínios, devem reger-se pelos princípios da ética e da veracidade.

Estamos conscientes, nas palavras de Philip Kotler, de que "a melhor publicidade é aquela feita por clientes satisfeitos". Por conseguinte, se os clientes não estiverem satisfeitos com os serviços oferecidos, ser-lhes-ão disponibilizados os canais necessários para efectuarem as reclamações adequadas.

Qualidade

Para os Hotéis Vincci, "Qualidade" é a palavra-chave.

Uma oferta de qualidade implica uma seleção, formação e inovação contínuas: nos estabelecimentos, nos recursos humanos e nos serviços oferecidos.

A Vincci Hoteles fez da seleção do local uma das suas principais vantagens competitivas, uma vez que a abertura indiscriminada de estabelecimentos em localizações geográficas de baixo interesse para expor um diretório mais vasto não está de acordo com a sua estratégia, uma vez que pode conduzir a uma menor qualidade.

Vincci Hoteles oferece a todos os seus clientes duas linhas ou gamas de estabelecimentos no mercado atual:

SELECCÃO VINCCI

Os hotéis da gama VINCCI SELECCION são uma linha exclusiva de 5 estrelas em destinos sugestivos, criados para oferecer o máximo conforto. A excelência na qualidade, o requinte e o serviço requintado são as características predominantes desta classe, onde se presta atenção ao mais ínfimo pormenor.

Os hotéis Vincci Selección têm instalações maravilhosas concebidas para o relaxamento, como spas, jacuzzis e talassoterapia, onde pode desfrutar dos melhores e mais

saudáveis tratamentos. Também pode desfrutar de desportos como o esqui e o golfe na área circundante.

VINCCI

Os hotéis Vincci Hoteles, estabelecimentos de 4 estrelas, foram criados com o objetivo de tornar mais personalizados o conforto e o serviço desta categoria. Estrategicamente localizados e equipados com a mais recente tecnologia, destinam-se fundamentalmente ao cliente de negócios, mas também a quem gosta de turismo urbano.

Os hotéis Vincci cuidaram do design e da decoração até ao mais ínfimo pormenor e destacam-se pelo seu design original, pela qualidade dos materiais utilizados e pelos inúmeros pormenores que tornam a estadia do viajante agradável.

Serviço

Os Hotéis Vincci nasceram com a ideia clara de oferecer ao cliente um serviço requintado e personalizado de acordo com os gostos mais exigentes, guiados pela sua **Vocação de Serviço**, uma sensação que orienta os

nossos movimentos e decisões para que tudo corra como planeado e ainda surpreenda.

Por este motivo, cada um dos seus hotéis está equipado com os mais modernos e actuais avanços tecnológicos para facilitar a atividade do cliente em qualquer momento e oferecer um conforto extraordinário para satisfazer as suas necessidades.

Proximidade

A proximidade com o cliente é outra das chaves da nossa filosofia empresarial, porque para os Hotéis Vincci, o conhecimento requer proximidade, e os Hotéis Vincci acreditam nos nomes pessoais e, acima de tudo, nas pessoas.

Comportamento

Os Hotéis Vincci consideram a satisfação do cliente como uma prioridade. Consequentemente, a eficiência nos processos, a transparência e a integridade nas acções e no tratamento, garantindo a qualidade do serviço ao cliente, devem ser objectivos em si mesmos para todos os colaboradores dos Hotéis Vincci.

Os nossos clientes têm o direito de ser tratados de acordo com as suas expectativas, pelo que devemos estar atentos às suas necessidades, antecipando-as se possível, pois nenhuma das nossas tarefas é mais importante do que esta.

Por todas estas razões, nos Hotéis Vincci, todos os empregados devem atuar sempre de acordo com estas regras no tratamento e comportamento com os nossos clientes:

Comportamo-nos de acordo com critérios de consideração, respeito e dignidade, tendo em conta a diferente sensibilidade cultural de cada pessoa e não permitindo a discriminação no tratamento com base na raça, religião, idade, nacionalidade, sexo ou qualquer outra condição.

- ❖ Os cuidados pessoais ou sociais proibidos por lei, com especial atenção para os cuidados a pessoas com deficiência ou incapacidade.
- ❖ Estamos sempre atentos e simpáticos, dando um tratamento educado e diligente.
- ❖ Nos Hotéis Vincci zelamos pelo bem-estar dos nossos clientes e pela segurança dos nossos serviços, de forma a garantir que estes não comportam riscos para a saúde, tomando as

medidas adequadas para o efeito, sempre no estrito cumprimento da legislação em vigor.

- ❖ Mostramos entusiasmo e esforço para antecipar e satisfazer as necessidades dos nossos clientes e ganhar a sua confiança através do empenho e integridade nas nossas relações com eles.
- ❖ Todo o pessoal dos Hotéis Vincci está obrigado a garantir a segurança dos meios de pagamento utilizados nos hotéis, tanto físicos como online, para garantir o bom funcionamento e a rastreabilidade dos procedimentos de faturação e cobrança e a prevenção da fraude.

Confidencialidade

Mantemos a discrição e a confidencialidade, sendo claros quanto aos nossos deveres em matéria de proteção de dados pessoais.

Sugestões, queixas e reclamações

Se os clientes não estiverem satisfeitos com o serviço recebido, ser-lhes-ão disponibilizados os canais necessários para apresentarem as reclamações que considerem adequadas.

Nos Hotéis Vincci, qualquer queixa ou reclamação dos nossos clientes deve ser tratada com prontidão e rigor,

pelo que respondemos a todas e cada uma das queixas que recebemos e mantemos um controlo documental das reclamações recebidas para garantir uma resposta adequada em tempo e forma.

Para os Hotéis Vincci, as reclamações dos nossos clientes são críticas construtivas que nos ajudam a melhorar o nosso serviço. Mais do que algo negativo, é uma oportunidade para nós.

"Temos de aprender com os nossos erros, analisar as causas e criar os meios para evitar que se repitam".

- [COMPROMISSO DOS HOTÉIS VINCCI PARA COM OS FORNECEDORES](#)

Os Hotéis Vincci terão sempre um comportamento ético com os seus fornecedores de bens e serviços, promovendo e difundindo entre eles os conteúdos e princípios deste Código, em particular os conteúdos que explicitamente se referem a eles, de acordo com a presente secção.

Nos Hotéis Vincci cumprimos os termos e condições dos contratos que assinamos, efectuamos os pagamentos atempadamente e salvaguardamos a

confidencialidade das informações legalmente protegidas dos nossos fornecedores e contratantes externos com quem mantemos relações comerciais.

Parceiros essenciais para o nosso negócio, e cuja contribuição é vital para a realização dos nossos objectivos comerciais, são os fornecedores conhecidos como "canais de e Centrais de Reservas com os quais demonstraremos um comportamento de máxima colaboração, sempre dentro dos princípios deste Código de Ética.

Todos os funcionários que participam nos processos de seleção de fornecedores e colaboradores externos têm a obrigação de agir de forma imparcial e objetiva, aplicando critérios de transparência. Por isso, no procedimento de avaliação e seleção de fornecedores, reger-se-ão por critérios éticos e ambientais, seleccionando aqueles que, para além de oferecerem as melhores condições de negociação em termos de qualidade, níveis de serviço e preço, partilhem os princípios e compromissos dos Hotéis Vincci aqui descritos e que não ponham em risco a reputação da empresa.

Será prestada especial atenção nos processos de avaliação e seleção de fornecedores com o objetivo de evitar qualquer tipo de relação entre a nossa empresa e pessoas ou empresas suspeitas de estarem envolvidas em

condutas ou comportamentos ilegais ou pouco éticos e, em particular, em actividades relacionadas com fraude, corrupção, suborno, branqueamento de capitais, financiamento ilegal, violação dos direitos das pessoas e especialmente dos trabalhadores ou a prática de crimes ambientais.

- [COMPROMISSO DOS HOTÉIS VINCCI PARA COM CONCORRENTES](#)

Nos Hotéis Vincci acreditamos na importância da livre concorrência e estamos preparados para competir no mundo empresarial atual e fá-lo-emos sempre em total conformidade com todas as leis antitrust e de concorrência aplicáveis.

Nunca actuaremos de forma desleal para com os concorrentes, tirando partido de informações confidenciais que possamos obter, e asseguraremos o respeito mútuo e a realização de um mercado livre com igualdade de oportunidades e, sempre que possível, favoreceremos a resolução de discrepâncias evitando processos judiciais.

Abster-nos-emos igualmente de qualquer tipo de publicidade enganosa ou que denigra os nossos concorrentes ou terceiros, e comprometemo-nos a

respeitar a regulamentação relativa aos consumidores e aos utilizadores.

A manutenção de boas relações com os nossos "colegas" de trabalho, bem como a participação em fóruns e associações do sector, ajuda-nos a melhorar profissionalmente e a mantermo-nos informados sobre o nosso sector.

- [COMPROMISSO COM A SOCIEDADE E O AMBIENTE](#)

Hoje, a VINCCI está ativa não só em Espanha, mas também no estrangeiro", contribuindo para a criação de emprego local e para o desenvolvimento das comunidades onde os seus hotéis estão localizados.

A atividade turística é sinónimo de desenvolvimento económico e social, por isso nos Hotéis Vincci somos sensíveis à realidade económica, social e cultural, colaborando no desenvolvimento de programas e actividades que visam satisfazer as necessidades das comunidades em que estamos inseridos e contribuir para o seu desenvolvimento.

Neste sentido, desde a sua criação, os Hotéis Vincci têm colaborado com diferentes entidades de reconhecido prestígio, bem geridas e fiéis a princípios éticos. Todas as doações feitas por nós são controladas para garantir que

o seu destino final é conhecido e que o objetivo para o qual foram feitas é corretamente alcançado.

Do ponto de vista social, os Hotéis Vincci sempre tiveram em conta os mais jovens da sociedade, com um firme compromisso com eles, participando em diferentes associações.

Da mesma forma, no GRUPO VINCCI estamos comprometidos com o cuidado e o respeito pelo Meio Ambiente, tudo isto descrito e detalhado nas nossas Políticas. Desde que começámos, em 2001, comprometemo-nos com diferentes linhas de ação que hoje estão incluídas no "Plano Diretor de Responsabilidade Social Corporativa", que afecta toda a empresa e no qual fazemos um balanço dos objectivos alcançados até agora e também estabelecemos novos desafios para os próximos anos.

De acordo com este compromisso, os Hotéis Vincci publicam os seus dados ambientais, sociais e de governação (ESG), que estão disponíveis para qualquer pessoa que os queira consultar.

A Política de Sustentabilidade dos Hotéis Vincci assenta em três pilares: social, ambiental e sanitário, dando prioridade à melhoria contínua, à otimização dos

recursos, ao controlo dos consumos, à redução e gestão dos resíduos, bem como ao e ao respeito e proteção do ambiente cultural e social em todos os nossos estabelecimentos.

Para os Hotéis Vincci, o nosso meio ambiente é fundamental, o primeiro cliente de cada um dos nossos projectos. Por isso, e para garantir o cumprimento da normativa ambiental, desenvolvemos um rigoroso plano de práticas ambientais, orientado para a redução do consumo energético, focado em minimizar o impacto no nosso meio envolvente:

- ❖ Integrar a gestão da qualidade e do ambiente em cada um dos hotéis que fazem parte da cadeia.
- ❖ Identificar e cumprir as normas legais em matéria ambiental a nível local, regional, estatal e comunitário aplicáveis à atividade dos Hotéis Vincci.
- ❖ Aplicar os instrumentos necessários para prevenir a poluição e reduzir o consumo de energia.
- ❖ Utilização racional dos recursos, minimizando o consumo de água, papel e energia, reduzindo a produção de resíduos e as emissões, favorecendo a reciclagem e procurando soluções eco-eficientes.

- ❖ Envolver todas as entidades regulamentadas na realização dos objectivos ambientais propostos através de programas de formação e sensibilização.
- ❖ Promover boas práticas ambientais junto de fornecedores e clientes.

- ❖ As operações inexistentes ou não conformes com a realidade não serão registadas, nem serão inscritos valores diferentes dos verdadeiros.
- ❖ Não devem ser utilizados documentos falsos.
- ❖ Os documentos não devem ser destruídos antes do prazo de conservação previsto na lei.
- ❖ Em caso algum podem ser fornecidas informações conscientemente incorrectas, inexactas ou imprecisas.

4. PRÁTICAS FRAUDULENTAS

- INFORMAÇÃO: MANUSEAMENTO E PROTECÇÃO
INFORMAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA

A informação fornecida pelos Hotéis Vincci será sempre fiel à realidade, assumindo o compromisso de transparência da informação económica e financeira de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites.

Desta forma:

- ❖ Não haverá contabilidade para além da oficial.

DADOS PESSOAIS

No exercício das suas actividades, os Hotéis Vincci asseguram a protecção dos dados pessoais dos clientes, fornecedores, colaboradores ou terceiros.

Comprometemo-nos a não revelar esta informação a terceiros, exceto com consentimento expresso ou por obrigação legal. Da mesma forma, os Hotéis Vincci garantem o direito de modificar e retificar os dados.

Para o efeito, a legislação relativa à protecção de dados pessoais será sempre respeitada e serão realizadas acções de formação para facilitar o seu conhecimento,

a fim de evitar qualquer eventual incumprimento na sua aplicação.

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E PRIVILEGIADAS

As informações confidenciais e exclusivas são informações que não são ou ainda não são do domínio público e incluem, mas não se limitam a, segredos comerciais, planos de negócios, de marketing e de serviços, bases de dados, registos, informações sobre funcionários, tais como salários, e quaisquer outras informações financeiras ou outras não publicadas.

Relativamente à informação confidencial e/ou privilegiada, o acesso à informação confidencial e/ou privilegiada deve ser limitado ao estritamente necessário para a pessoa ou pessoas que a solicitem para o desempenho das suas funções e, a menos que exigido por lei ou autorizado pela direção da empresa, os trabalhadores não devem divulgar ou permitir a divulgação de informação confidencial.

No caso de terceiros partilharem connosco as suas informações confidenciais, estas receberão o mesmo cuidado que as informações confidenciais dos Hotéis Vincci recebem.

PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL DO GRUPO VINCCI

Os Hotéis Vincci zelarão pela correta utilização e proteção dos seus direitos de propriedade intelectual e industrial, adoptando as medidas que considerem necessárias para o efeito.

Do mesmo modo, respeitará os direitos de propriedade intelectual e industrial detidos por terceiros.

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Os recursos informáticos e outros dispositivos electrónicos disponibilizados pelos Hotéis Vincci devem ser utilizados de acordo com o posto e as funções a desempenhar pelo utilizador em questão.

É proibido:

- ❖ Utilização abusiva, para benefício pessoal ou para acções que possam afetar a reputação ou a imagem dos Hotéis Vincci.
- ❖ Danificar ou apagar dados, programas ou documentos electrónicos pertencentes aos Hotéis Vincci.
- ❖ Obstruir ou impedir a utilização dos sistemas, programas ou aplicações informáticas dos Hotéis

Vincci ou permitir o acesso a fornecedores ou terceiros que possam comprometer a segurança dos sistemas informáticos.

- ❖ Cópias não autorizadas pelos Hotéis Vincci.
- ❖ Realização de actos que conduzam à entrada de ataques ou vírus nas aplicações.
- ❖ Divulgar informações que não sejam autorizadas por lei ou pelos regulamentos internos dos Hotéis Vincci.
- ❖ Utilização indevida das redes sociais ou que, de qualquer forma, afecte o prestígio ou a reputação dos Hotéis Vincci, dos seus empregados ou de terceiros com quem se relacione em consequência da sua atividade.

- CORRUPÇÃO

É proibida qualquer forma de corrupção, suborno, pagamento de comissões, oferta ou concessão de um benefício ou vantagem injustificada, seja através de actos ou omissões próprios, para si próprio, para os Hotéis Vincci ou para terceiros nas relações comerciais.

Em geral, as Entidades Reguladas devem abster-se de aceitar presentes ou ofertas de hospitalidade que possam receber de clientes, fornecedores ou terceiros

em geral, ou de os dar ou oferecer a estes, por um valor que exceda o que seria normal receber ou dar por cortesia nas relações comerciais ou que, mesmo sendo de valor inferior, possa ser suspeito de induzir a prática de qualquer ação ou omissão indevida.

No caso de ser impossível, muito violento ou difícil devolver ou obter a devolução do presente ou hospitalidade, a Empresa deverá ser informada imediatamente de tal oferta, promessa ou entrega, para que se lhe dê o destino adequado, se acorde a sua devolução ou se adopte a medida que se considere adequada de acordo com as circunstâncias. Da mesma forma, é proibido efetuar pagamentos ou oferecer benefícios ou vantagens indevidas de qualquer tipo a qualquer autoridade ou funcionário em benefício dos Hotéis Vincci, de si próprio ou de terceiros, com o objetivo de obter qualquer vantagem competitiva, como acelerar ou facilitar procedimentos.

- CONCORRÊNCIA DESLEAL E CONFLITO DE INTERESSES

Nos Hotéis Vincci respeitamos a participação do nosso pessoal em actividades financeiras, empresariais e profissionais diferentes das realizadas para os Hotéis Vincci, sempre que sejam legais e não entrem em conflito com as suas responsabilidades como empregados. Por

isso, é proibido o desempenho de funções em benefício de empresas do sector ou que desenvolvam actividades que possam competir direta ou indiretamente com os Hotéis Vincci.

Se um funcionário for confrontado com uma situação suscetível de dar origem a um conflito de interesses, deve comunicá-lo ao seu superior hierárquico, a fim de resolver a situação de forma tão justa e transparente quanto possível. Para este efeito, considera-se que existe um conflito de interesses quando os interesses

os interesses pessoais de um empregado ou de um terceiro concorram com os interesses dos Hotéis Vincci.

- [PAGAMENTOS E BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS](#)

Os Colaboradores dos Hotéis Vincci devem prestar especial atenção aos pagamentos e recebimentos em numerário que não sejam usuais face à natureza da operação, aos efectuados através de cheques ao portador ou aos efectuados em moeda diferente da previamente acordada, informando os seus superiores hierárquicos dos que entendam poderem ser irregulares para que sejam adoptadas as medidas correspondentes.

Devem igualmente ser comunicados os pagamentos em que o ordenante ou o beneficiário seja um terceiro não mencionado nos acordos relevantes, bem como os

pagamentos efectuados para contas que não sejam as contas habituais nas relações com uma determinada instituição, empresa ou pessoa.

5. CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E SANÇÕES EM CASO DE INCUMPRIMENTO

- [CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA](#)

A aplicação do presente Código de Ética permite pôr em prática os nossos valores, pelo que os Hotéis Vincci zelarão a todo o momento pelo seu cumprimento, com o objetivo de promover os valores e os princípios estabelecidos no presente Código, difundindo e publicitando o seu conteúdo entre os seus destinatários e adoptando as medidas necessárias para garantir o seu cumprimento.

É essencial que cada um dos destinatários do presente Código esteja consciente da sua responsabilidade, pelo que todos os destinatários devem adotar um comportamento de acordo com os valores defendidos pela Cadeia e enunciados no presente Código de Ética, devendo ser íntegros e transparentes em todas as suas

relações, especialmente nas relações com clientes, fornecedores e outros colaboradores.

Por conseguinte, qualquer comportamento que, de alguma forma, infrinja as disposições do presente documento deve ser corrigido o mais rapidamente possível e, se for caso disso, será sancionado de acordo com a legislação laboral e, se for caso disso, pode dar origem a outros tipos de responsabilidade, incluindo a responsabilidade penal, podendo os Hotéis Vincci intentar todas as acções legais a que tenham direito.

- [CANAL DE RECLAMAÇÕES](#)

Os Hotéis Vincci dispõem de um Canal de Denúncias que pode ser utilizado por qualquer pessoa que tenha conhecimento de um possível incumprimento do presente Código, de uma irregularidade, de um incumprimento das normas internas ou de actos que possam ser considerados delituosos.

O acesso a este Canal de Denúncias está disponível no nosso sítio Web oficial, nesta ligação:

<https://www.vinccihoteles.com/landing-pro/canal-denuncias/>

As queixas podem também ser enviadas por correio normal para o seguinte endereço:

Vincci Hoteles S.A.

Calle Anabel Segura nº 11, Edificio A, bajo,
Centro de Negócio Albatros,
28108 de Alcobendas (Madrid)

Além disso, na sequência da aplicação da Diretiva relativa à proteção dos denunciadores, tanto em Espanha como em Portugal, existem organismos oficiais cujo principal objetivo é a luta contra a corrupção e a fraude, aos quais podem ser dirigidas queixas.

- ❖ O funcionamento deste Canal de Denúncias está descrito no **Procedimento do Sistema Interno de Informação e do Canal de Denúncias**.
- ❖ Este canal pode ser utilizado para efetuar qualquer pedido de informação sobre as questões acima referidas.
- ❖ O Canal de Denúncias é gerido pelo Comité de Conformidade Penal.
- ❖ Os Hotéis Vincci proíbem a adoção de qualquer tipo de represália contra qualquer pessoa que comunique de boa fé um incumprimento ou uma irregularidade dos acima enumerados.

- ❖ As comunicações recebidas darão origem a ficheiros, que serão tratados com a máxima confidencialidade.

- COMITÉ DE CONFORMIDADE

O Comité de Conformidade Penal dos Hotéis Vincci é responsável pelo desempenho, supervisão e controlo do cumprimento dos princípios, valores, diretivas e orientações de comportamento estabelecidos no presente Código.

É também responsável pela resolução de quaisquer dúvidas ou questões que possam surgir em relação ao Código e a questões de conformidade e ética. Poderá aceder-lhe através do endereço de correio eletrónico . ccp@vinccihoteles.com

- COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ACEITAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

Os Hotéis Vincci adoptarão as medidas pertinentes para difundir e comunicar o conteúdo do presente Código Ético a todos os membros da Cadeia. Esta tarefa será

levada a cabo pelo Comité de Cumprimento através da sua publicação na página web corporativa e do seu envio por correio eletrónico a todas as pessoas sujeitas a este Código.

As pessoas vinculadas pelo Código de Ética aceitam expressamente o conteúdo integral do Código.

6. VALIDADE E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

A validade da presente versão do Código de Ética coincide com a data da sua aprovação pelo Órgão de Administração dos Hotéis Vincci, que teve lugar a **6 de junho de 2018**.

No que diz respeito a possíveis modificações ou alterações posteriores que possam ser efectuadas nos mesmos, a sua aprovação ou recusa, conforme o caso, corresponde ao Órgão de Administração dos Hotéis Vincci.

7. REDAÇÃO E EDIÇÃO

REDAÇÃO	REVISADO	APROBADO
Nome: Dpto. Jurídico Data: Jun/2018	Nome Estrella Marugán Cargo: Directora Jurídico Data: Jun/2018	Nome : César Pérez Cargo: Director QMA Data: Jun/2018

Edición	Fecha	Relación de Modificaciones
1ª	Jun/2018	Primeira edição Documentação de revisão geral
2ª	Abril/ 2023	segunda edição
3ª	Dic/ 2024	terceira edição