

# Código de Conducta NH Hotel Group



MINOR  
HOTELS

ANANTARA  
HOTELS · RESORTS · SPA

AVANI  
Hotels & Resorts

elwana  
COLLECTION

OAKS  
HOTELS · RESORTS · SUITES

NH  
HOTELS

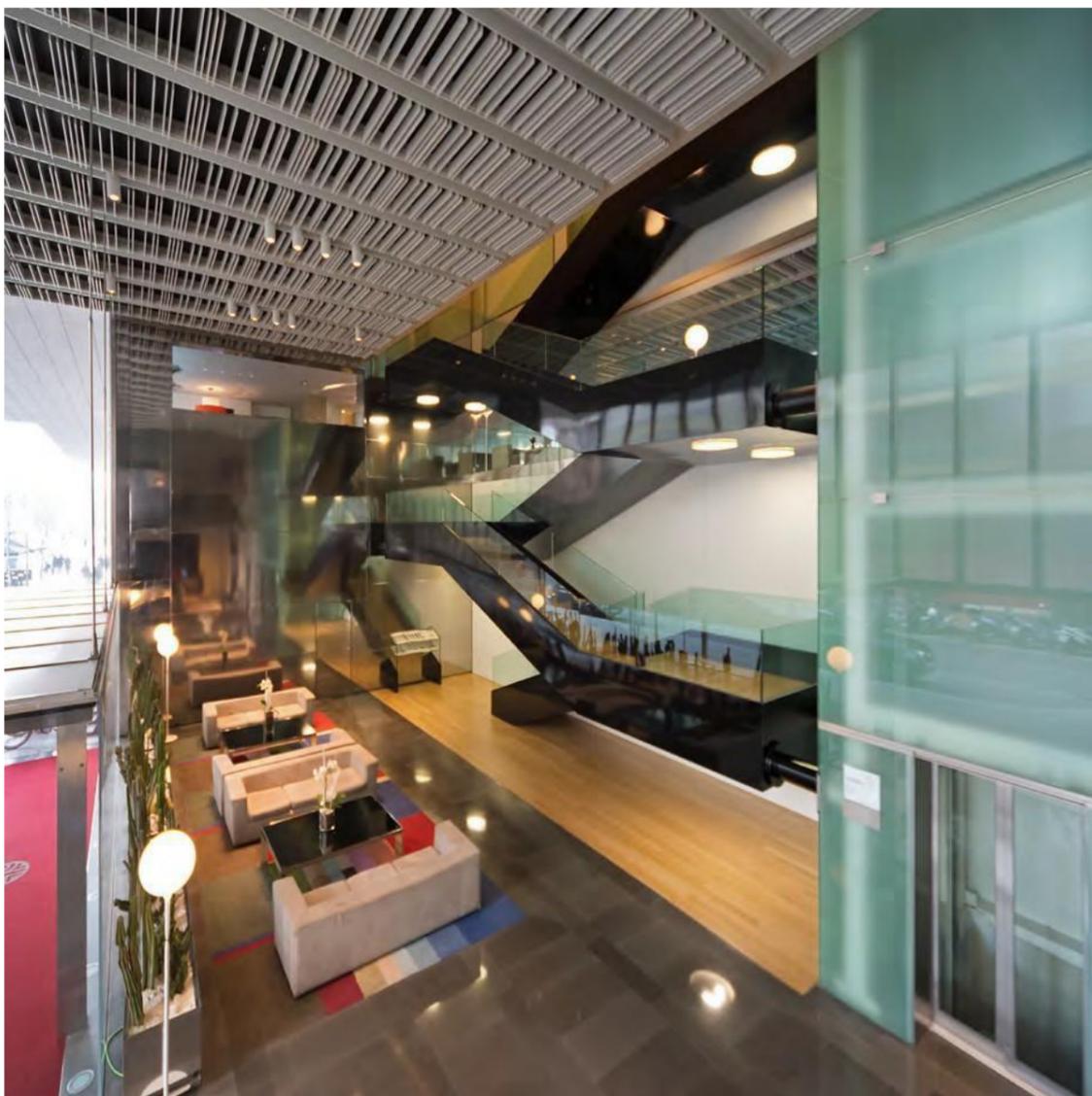
NH COLLECTION  
HOTELS

nhow  
HOTELS

TIVOLI  
HOTELS & RESORTS

NH | HOTEL GROUP  
PART OF

MINOR  
HOTELS



# ÍNDICE

<b>CARTA DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE NH HOTEL GROUP</b>	4
<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>ÁMBITO, APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO</b>	
• ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN	9
• ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO	10
• RESPONSABILIDAD DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	11
<b>COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE (NORMAS DE CONDUCTA)</b>	
• PRINCIPIOS GENERALES	13
– Respeto por la ley	13
– Honestidad, transparencia y confianza	14
– Integridad	14
• COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	15
– Compromiso con las personas	15
– Compromiso con los clientes	17
– Compromiso por parte de los proveedores	18
– Compromiso con los competidores	20
– Compromiso con los accionistas	20
– Compromiso con las comunidades y la sociedad	21
– Compromiso con los activos, los conocimientos y los recursos de NH	23
– Obligaciones respecto de prácticas fraudulentas o poco éticas	27
– Compromiso frente al mercado de valores	30
<b>PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN</b>	
• ASESORAMIENTO	33
• PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR, TRAMITAR Y RESOLVER DENUNCIAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	34
<b>VIGENCIA</b>	37
<b>DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	37
<b>CUMPLIMIENTO</b>	39
<b>REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>	39
<b>ACEPTACIÓN</b>	39

# CARTA DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE NH HOTEL GROUP

NH Hotel Group y los profesionales que lo conforman han demostrado en su día a día el compromiso de actuar con integridad, honestidad, transparencia, respeto, confianza y profesionalidad en el desempeño de su actividad. Estos principios y valores se han solicitado también a nuestros clientes, proveedores, accionistas y comunidades en las que NH Hotel Group opera, contribuyendo todos los Destinatarios del Código a nuestro objetivo de ser la empresa responsable de referencia del sector turismo.

Durante el ejercicio 2014 se creó una función específica de Cumplimiento, cuya labor principal es velar por la observancia de la normativa tanto interna como externa, así como por la existencia de una estructura de control alineada no sólo con la regulación vigente sino también con las mejores prácticas.

En el año 2015, a propuesta del Comité de Cumplimiento, el Consejo de Administración de NH Hotel Group aprobó una nueva versión actualizada del Código de Conducta para ampliar el ámbito de aplicación de los principios y valores que deben guiar el comportamiento del Grupo.

Asimismo, en el ejercicio 2022 y también a propuesta del Comité de Cumplimiento, el Consejo de Administración ha aprobado la revisión y actualización de este Código en diversos aspectos, con el fin de adaptar el Código a las recientes novedades legislativas, observar los nuevos requerimientos legales y atender los estándares y mejores prácticas en lo que se refiere a Cumplimiento.

Agradecemos a todos los Empleados y en general a todos los Destinatarios del Código de Conducta, su compromiso y colaboración todos estos años, y os animamos a continuar aplicando en el día a día los principios y valores recogidos en este documento, marco de referencia del comportamiento de NH Hotel Group.

Comité de Dirección

## INTRODUCCIÓN

El presente Código de Conducta tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los Empleados y Directivos NH Hotel Group (en adelante el “Grupo NH”), así como de los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran. Asimismo, el presente Código será aplicable a quienes el Grupo NH ha identificado como los principales grupos de interés con los que interactúa en su actividad y, por tanto, los que pueden influir de una manera más significativa en la Compañía o resultar influidos por ella, en la medida en que los valores, principios y normas contenidos en el presente Código puedan serles de aplicación y el Grupo NH disponga de facultades para hacerlos efectivos. Estos grupos de interés son: clientes, proveedores, competidores, accionistas y otros grupos de personas, así como las comunidades en las que el Grupo NH opera sus establecimientos.

Desde el año 2013, el Grupo NH está embarcado en un proceso constante y continuado de transformación en el que la Compañía ha definido su visión, creencias y atributos en base a los que se construye día a día la Compañía.

### Visión

Un día, cuando alguien planifique un viaje o una reunión en una ciudad, por negocio o por ocio, siempre se preguntará: “¿Hay un NH en mi destino?”.

### Cultura del Grupo NH

La cultura del Grupo NH, inspirada en una clara vocación de servicio al cliente, es lo que ha diferenciado al Grupo NH desde sus inicios en el sector. La alineación de la cultura de la Compañía con la estrategia es clave para un crecimiento sostenible. Esta cultura ha permitido una evolución de un modelo de gestión a uno de liderazgo que incorpora los *beliefs* de la Compañía, que sirven de inspiración y motivación y guían el día a día de todos los empleados y que son:

1. Estamos obsesionados con ofrecer al cliente experiencias memorables
  2. Estamos orgullosos de servir a los demás
  3. Tenemos la ambición de liderar el sector, aunque no seamos los más grandes
  4. Somos responsables de nuestros resultados
  5. Cuidamos de nuestros empleados y nuestros empleados cuidan de nuestros clientes
  6. Somos activos en las Comunidades donde vivimos
  7. Tenemos una mentalidad joven
  8. Disfrutamos con lo que hacemos
- ... y todo lo hacemos con una SONRISA

El Grupo NH continúa creciendo de forma responsable y comprometida con todos sus grupos de interés y trabaja con la voluntad de ser la empresa de referencia en el sector en materia de ESG (conocido por sus siglas en inglés, *Environmental, Social and Governance*).

Desde 2006, el Grupo NH está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y sus 10 principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)) conforman el marco de referencia para el diseño de la estrategia y gestión de la sostenibilidad.

Otro marco de referencia mundial para el Grupo NH es el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado en 1999 por la Asamblea de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de Naciones Unidas. Se trata de un conjunto de 10 principios diseñados para guiar a los principales actores del desarrollo turístico, que aspira a ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez su impacto en el medio ambiente, el patrimonio cultural y las comunidades locales ([www.unwto.org](http://www.unwto.org)).

En septiembre de 2012, el Grupo NH se adhirió al ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*) para la protección de los niños contra la explotación sexual en el turismo, promovido también por la OMT y UNICEF ([www.ecpat.net](http://www.ecpat.net) y [www.thecode.org](http://www.thecode.org)).

El presente Código pretende ser un compendio de normas que se sustentan en parte en las creencias mencionadas anteriormente, y también en unos principios fundamentales más específicos para el sector de la actividad del Grupo NH y que se sostienen sobre todo en una conducta leal y ética de cada una de las personas antes citadas.

Además de los compromisos éticos y de integridad institucional asumidos por la Compañía, el Grupo NH está sujeto a las disposiciones legales vigentes y, más en concreto, este Código de Conducta –junto con todos los manuales, políticas, procedimientos y sistemas que lo desarrollan o pudieran desarrollar en el futuro– se enmarca en la decisión del Consejo de Administración de implantar en la Compañía un modelo de prevención, organización y gestión que incluyan medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir la comisión de delitos en el ejercicio de las actividades sociales o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

Entre las políticas corporativas desarrolladas por el Grupo NH, resulta conveniente destacar las siguientes, que evidencian la sensibilidad y alineación de la Compañía con los principios éticos establecidos en el presente Código: política de Derechos Humanos, política de Medio Ambiente y Energía, política de Anticorrupción y Fraude, política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, política de Regalos, política de Compras y política de Responsabilidad Social Corporativa, entre otras.

El Grupo NH promoverá el conocimiento del Código y sus políticas y procedimientos entre sus miembros y los sujetos antes descritos como sus grupos de interés para que su actuación se rija por los principios sobre los que se asienta el presente Código.

## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

### Principio Uno

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

### Principio Dos

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

### Principio Tres

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### Principio Cuatro

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

### Principio Cinco

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

### Principio Seis

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### Principio Siete

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente

### Principio Ocho

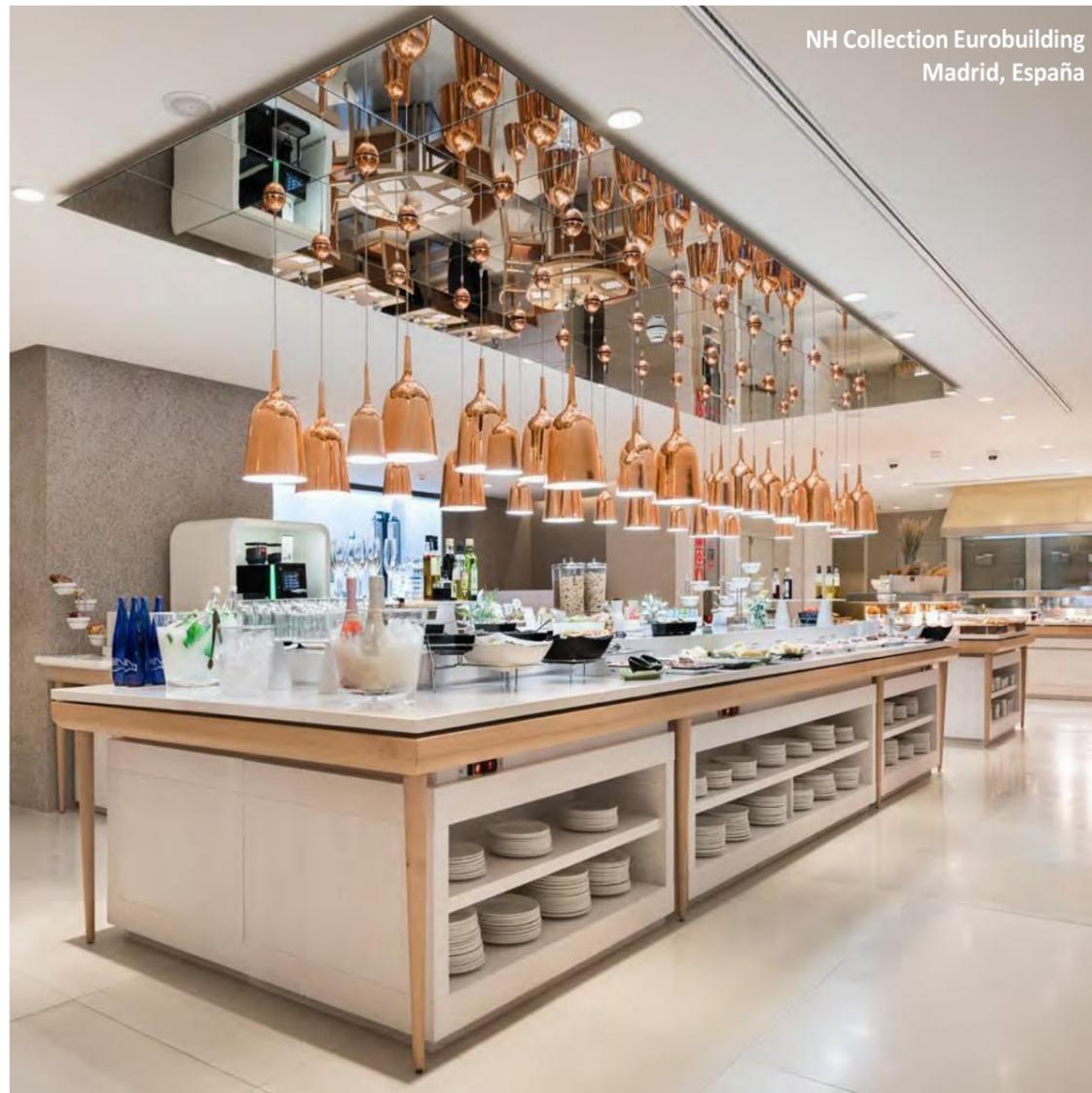
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

### Principio Nueve

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Principio Diez

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida extorsión y soborno.



NH Collection Eurobuilding  
Madrid, España

## ÁMBITO, APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

### ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN

El presente Código de Conducta se aplicará a las siguientes personas, sean físicas o jurídicas, según los casos:

- I. Empleados del Grupo NH, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o ámbito geográfico en el que desempeñen su trabajo.
- II. Estudiantes en prácticas.
- III. Directivos del Grupo NH, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral o mercantil, posición que ocupen o ámbito geográfico en el que desempeñen su trabajo. Serán considerados directivos en todo caso, los miembros de la Alta Dirección (definidos como aquéllos que tengan dependencia directa del Consejo de Administración o del primer ejecutivo de la Compañía y, en todo caso, el auditor interno), todos los directores y responsables de departamento y los directores de hotel.
- IV. Miembros de los órganos de administración de las sociedades y demás entidades que conforman el Grupo NH, sea cual sea la composición, forma y régimen de funcionamiento del órgano en cuestión de que se trate.
- V. Clientes, proveedores, accionistas y cualesquiera otros grupos de interés que, aunque no se mencionen de forma específica en el presente Código de Conducta, tuvieran vinculación directa con los centros u operaciones del Grupo NH, en la medida en que este documento pueda resultarles de aplicación y siempre que el Grupo NH tenga capacidad de hacerlo efectivo.

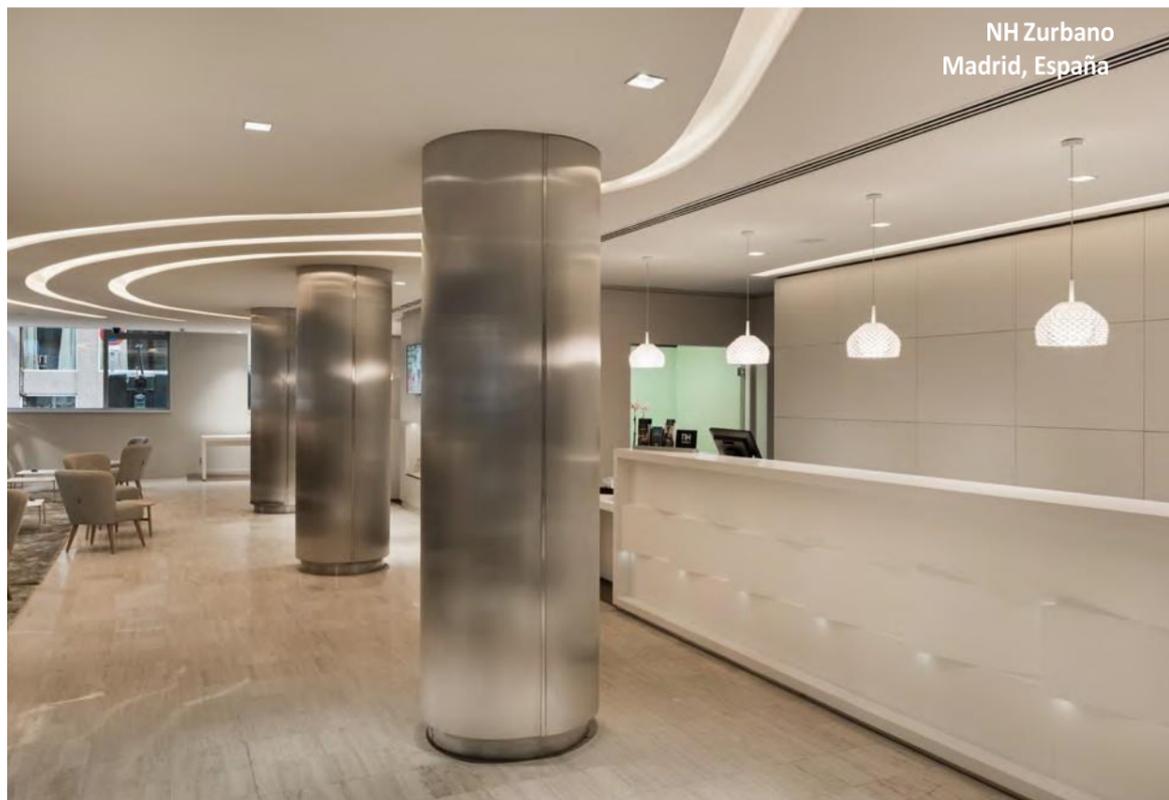
A no ser que se estableciera una referencia diferenciada en el presente Código de Conducta, los sujetos incluidos en los apartados I) a III) anteriores se denominarán conjuntamente "Empleados". Los sujetos a los que se refieren los apartados I) a IV) anteriores se denominarán conjuntamente los "Sujetos Obligados". El conjunto de personas físicas y jurídicas incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación se denominarán "Destinatarios" del Código.

## ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Todos los Sujetos Obligados deben aceptar y hacer suyo este Código.

El Grupo NH adoptará las medidas necesarias para hacer efectivo el conjunto de valores, principios y normas que componen el presente Código, dando difusión entre los Destinatarios de su contenido y resolviendo las dudas que su aplicación pueda generar. A tal fin procurará, en la medida en que sea posible, que los Sujetos Obligados y el resto de los Destinatarios se comprometan a su cumplimiento de modo que dichos valores, principios y normas, junto con la normativa aplicable en cada caso, rijan el desempeño de sus actividades dentro del Grupo NH o sus relaciones comerciales, de negocio o institucionales con éste.

Nadie, independientemente de su posición en el Grupo NH, está autorizado para solicitar a un Destinatario del Código de Conducta que contravenga lo que en él se establece. Ningún Sujeto Obligado podrá justificar una conducta que atente contra el Código o una mala práctica amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del contenido del Código.



## RESPONSABILIDAD DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

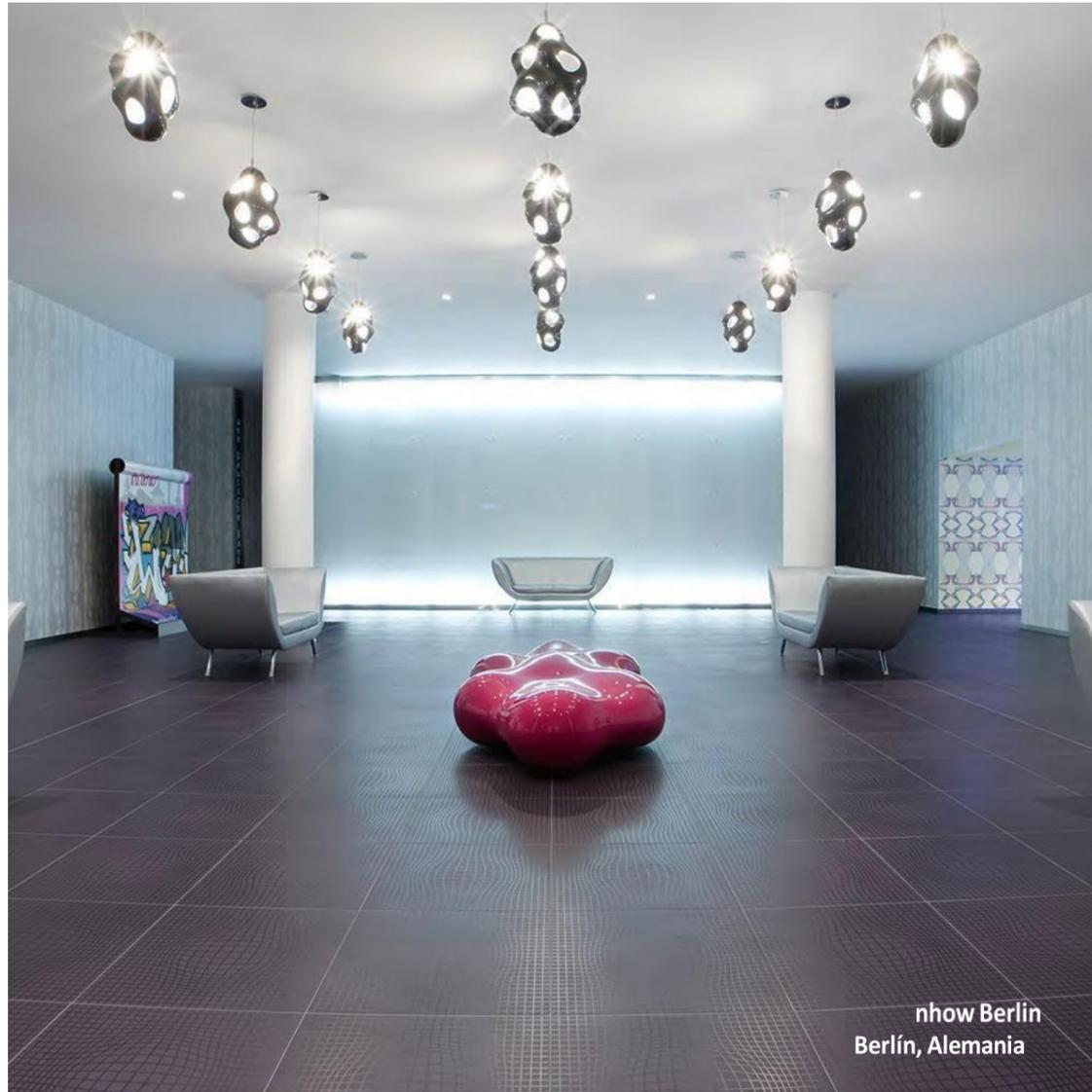
Todos los Sujetos Obligados están supeditados al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Conocer el Código de Conducta y tomar sus decisiones de acuerdo a estos principios y a las políticas que emanan de los mismos.
2. Adicionalmente, deberán comunicar de forma responsable cualquier indicio de existencia de procesos y actuaciones que contravengan lo dispuesto en el presente Código de Conducta, a través del canal habilitado a tal efecto en la intranet del Grupo NH y en la página web corporativa.

La inobservancia por parte de los Destinatarios del Código y de las normas derivadas del desarrollo de políticas específicas debidamente comunicadas podría dar lugar a la apertura e iniciación de los procedimientos previstos a tal efecto en la normativa correspondiente, incluidos, entre ellos, el despido y la resolución de las relaciones contractuales previamente establecidas.

Todos los Directivos tienen las siguientes obligaciones:

1. Comunicar el Código a sus equipos.
2. Liderar su cumplimiento a través del ejemplo.
3. Apoyar a sus equipos en los dilemas éticos y de integridad que puedan surgir en cada momento.
4. Corregir desviaciones detectadas en el cumplimiento del Código de Conducta.
5. Establecer en tiempo y forma mecanismos que aseguren el cumplimiento del Código en sus áreas de responsabilidad.
6. Informar al responsable de Auditoría Interna del Grupo NH acerca de los procesos y actuaciones contrarios a lo dispuesto en el presente Código.



## COMPORTAMIENTO ÉTICO Y RESPONSABLE (NORMAS DE CONDUCTA)

## PRINCIPIOS GENERALES

Todos los Sujetos Obligados son, asimismo, responsables de conocer y cumplir las leyes aplicables a su función según su ámbito de responsabilidad y lugar de trabajo, debiendo cumplir sus funciones y obligaciones con pleno respeto a los procedimientos establecidos en los sectores de su actividad.

En caso de duda, los Sujetos Obligados podrán obtener ayuda acerca del modo de cumplir con el contenido del presente Código y el resto de las normas que sean de aplicación a través de su superior jerárquico, en aquellos supuestos en los que resulte posible o, en su caso, a través de los departamentos de Auditoría Interna, Asesoría Jurídica o Recursos Humanos.

El incumplimiento de la normativa antes descrita, así como la inobservancia de lo establecido en el presente Código de Conducta, podrá dar lugar a la responsabilidad civil y penal que corresponda sin perjuicio de las acciones disciplinarias que correspondan, incluyendo el despido laboral y la resolución de las relaciones contractuales, comerciales o institucionales existentes.

Además del cumplimiento del presente Código, de las normas aplicables en cada caso y de los procedimientos internos del Grupo NH, todos los Destinatarios deberán demostrar en todo momento un comportamiento ético e íntegro en todas sus actuaciones y evitar cualquier conducta que, aun sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación del Grupo NH y afectar de manera negativa a sus intereses, reputación e imagen pública.

### Respeto por la ley

Los Sujetos Obligados, así como proveedores del Grupo NH deben: (i) cumplir las leyes vigentes en el lugar donde desarrollen su actividad; (ii) conocer, observar y cumplir las normas y procedimientos internos establecidos y/o asumidos como propios por la Compañía; y (iii) asumir y reconocer como propios, mediante su aceptación libremente consentida, los valores y principios recogidos en el presente Código.

El Grupo NH y todos sus profesionales, manifiestan y se comprometen siempre y en cualquier situación a no realizar conductas, comportamientos o prácticas que puedan considerarse irregulares, ilegales, delictivas o poco éticas o íntegras en el desarrollo de sus relaciones con clientes, proveedores, suministradores, competidores, autoridades públicas, etc., incluyendo las relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En el desarrollo de sus labores profesionales ningún Destinatario colaborará conscientemente con terceros en la violación de ninguna ley, tanto nacional como internacional, ni cooperará con ellos en acciones u omisiones que comprometan el principio de legalidad o que puedan, de ser conocidas, dañar la reputación del Grupo NH, de sus profesionales, de sus grupos de interés o de terceros en general.

**Honestidad, transparencia y confianza. Defensa y protección de la reputación de la Compañía**

Los Destinatarios deberán ser honestos, transparentes y dignos de confianza en todas las relaciones de negocio en las que haya intereses del Grupo NH en juego, especialmente en sus relaciones con clientes, proveedores y resto de empleados, y cumplirán con los compromisos adquiridos.

Igualmente, protegerán la confidencialidad de la información de la Compañía que les ha sido confiada, así como la relativa a clientes, accionistas, empleados o proveedores, con escrupuloso respeto y cuidado en materia de protección de datos de carácter personal a los que tuvieran acceso.

**Integridad**

La integridad institucional es un valor clave de la cultura empresarial existente en el Grupo NH. Los Destinatarios habrán de comportarse siempre con la máxima integridad en su ámbito profesional, rechazando cualquier tipo de práctica que pudiera atentar contra ella.

En ningún caso los Sujetos Obligados ofrecerán o aceptarán regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Los Sujetos Obligados evitarán o declararán cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas y se comportarán con rectitud e integridad, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de su posición o contactos en el Grupo NH.

Se entiende por conflicto de interés la situación en la que puedan colisionar de manera directa o indirecta el interés personal del Sujeto Obligado (o de las personas vinculadas a él) y el interés del Grupo NH.

Del mismo modo, los Sujetos Obligados, cuando actúen en representación de alguna de las sociedades del Grupo NH, lo harán con absoluta neutralidad política y se abstendrán de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra, de los procesos y actores políticos legítimos. En particular, no se efectuarán donaciones o aportaciones de ninguna naturaleza en representación del Grupo NH o usando sus recursos a partidos políticos, federaciones, coaliciones, agrupación de electores, organizaciones, facciones, movimientos o, en general, a entidades, sean éstas de carácter público o privado, cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política, ni se participará directa o indirectamente en ninguna estructura u organización cuya finalidad sea la financiación de aquéllas.

**COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS****COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

El Grupo NH considera que los Destinatarios son colaboradores esenciales para cumplir con los objetivos del negocio y la creación de empleo de calidad en un entorno que apuesta por la formación, el desarrollo profesional y el fomento de la diversidad de capacidades, culturas, creencias y nacionalidades, todo ello en igualdad de condiciones y derechos.

**Derechos Humanos y laborales**

El Grupo NH respetará y fomentará los derechos humanos. El Grupo NH reconoce que los derechos humanos son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

Las relaciones entre todos los Destinatarios deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas.

Grupo NH rechaza cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

El Grupo NH prohíbe enérgicamente la realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. No se tolerará ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado.

El Grupo NH reconoce que el principio de igualdad de trato y oportunidades para los Destinatarios es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplicará tanto a la contratación de Empleados como a la formación, las oportunidades de carrera, los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los Empleados.

En modo alguno se impondrá a los Empleados condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. No se permitirá ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta y se respetará siempre la legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros. No se limitará indebidamente el ejercicio de los derechos de manifestación, asociación, sindicación y negociación colectiva en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales.

### **Derecho al secreto de las comunicaciones y a la intimidad**

Grupo NH se compromete a no divulgar datos de carácter personal de sus profesionales, clientes y de terceros, salvo consentimiento de los interesados y en los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. En ningún caso, tales datos de carácter personal podrán ser tratados para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

### **Desarrollo profesional**

El Grupo NH promoverá el desarrollo personal y profesional de sus Empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias. Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados deberán estar basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Se tendrá en cuenta la promoción interna de los Empleados para cubrir las posiciones que en cada caso convenga.

Los Empleados serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo y participarán activamente dentro del marco de los procesos de gestión articulados para mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

### **Compensación**

El Grupo NH ofrecerá a los Sujetos Obligados una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones, cumpliendo con las obligaciones laborales y de Seguridad Social legalmente establecidas.

El Grupo NH se compromete a contratar personal cuya situación migratoria sea regular, así como a personal cuya edad permita su contratación.

Asimismo, el Grupo NH procurará la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar de los Sujetos Obligados.

### **Compromiso con la seguridad y la salud de las personas**

El Grupo NH velará para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los Sujetos Obligados, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.

Grupo NH se compromete a cumplir y respetar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y se facilitarán siempre los medios necesarios para que los empleados desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que prevalezca siempre y en todo caso la protección de su vida, salud e integridad física y psicológica.

Todos los Empleados serán responsables de mantener su lugar de trabajo, siguiendo las reglas y prácticas de seguridad y salud establecidas por la legislación aplicable en vigor, así como las que pudiera imponer el Grupo NH a través de sus servicios de prevención, ya sean internos o externos.

### **Consumo de alcohol y drogas**

Está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y/o de cualesquiera sustancias prohibidas por la Ley por parte de los Sujetos Obligados durante el horario de trabajo, así como acudir al centro de trabajo estando bajo los efectos de las mismas.

### **Consumo de tabaco**

El consumo de tabaco se regulará cumpliendo con la normativa de cada país y el procedimiento que la Compañía haya establecido al respecto. En todo caso, en aquellos espacios donde estuviera permitido fumar regirá siempre el respeto y la debida consideración hacia aquellas personas no fumadoras o menores de edad presentes.

## **COMPROMISO CON LOS CLIENTES**

### **Orientación al cliente**

El Grupo NH considera prioritaria la satisfacción del cliente. En consecuencia, la eficiencia en los procesos, la transparencia e integridad en la actuación y el trato, garantizando la calidad del servicio al cliente, han de ser fines en sí mismos para todos los Empleados del Grupo NH.

En el Grupo NH impera una cultura de calidad que conduce a diseñar planes de acción y mejora constante que incrementen la satisfacción de los clientes. Las distintas líneas de producto que ofrece la Compañía garantizan a los clientes la cobertura de sus necesidades en los distintos segmentos de mercado.

NH tiene establecido como objetivo primordial satisfacer al cliente mediante una amplitud de productos, servicios y ofertas, información clara, veraz y en plazo, transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias.

Se pondrán todos los medios para garantizar que los servicios ofrecidos por el Grupo NH no conlleven riesgos para la salud, tomando las acciones oportunas para resolverlos, siempre en estricto cumplimiento con la legislación en vigor.

### **Comunicaciones, publicidad y acciones promocionales**

El Grupo NH asume la obligación de ser honesto con sus clientes, proveedores, grupos de interés y terceros en general, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos y servicios. Adicionalmente comprobará que sus productos y servicios cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas.

El Grupo NH velará porque las ofertas, publicidad de productos o servicios, acciones promocionales y demás información facilitada por los profesionales de la Compañía sea veraz y tendente a crear relaciones basadas en la confianza mutua.

Si los clientes están disconformes con los servicios ofrecidos, se pondrán a su disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones oportunas.

**Negación de atender reservas**

El Grupo NH se reserva la facultad de rechazar peticiones de reservas o cancelarlas si tiene constancia de que, bien por las características del propio cliente o bien por la utilidad perseguida con la reserva, esté moralmente justificado denegar la petición de reserva con sustento en valores éticos y en derechos humanos ampliamente reconocidos y aceptados.

**Uso apropiado de los recursos de NH Hotel Group**

Los Empleados de NH se comprometen a no copiar, reproducir o de cualquier otro modo falsificar tarjetas de crédito o débito o cheques de viaje a los que tengan acceso en el desarrollo de su actividad, así como a no disponer ni hacer uso indebido de los mismos.

Asimismo, se prohíbe la alteración de moneda y la fabricación, introducción en el comercio, exportación, transporte, expedición y distribución de moneda falsa.

En aquellos supuestos en los que los Empleados detecten la falsedad de moneda recibida de buena fe por los clientes deberán abstenerse de expedirla nuevamente y habrán de informar sin dilación a su superior o responsable.

**COMPROMISO POR PARTE DE LOS PROVEEDORES****Política de Compras**

NH ha implantado un procedimiento estricto y detallado sobre la evaluación y selección de nuevos proveedores con base en criterios sociales, éticos y medioambientales. El objetivo es conocer en profundidad el comportamiento y prácticas de los proveedores del Grupo NH, seleccionando únicamente a aquellos que, además de ofrecer las mejores condiciones de negociación, comparten los principios y compromisos de NH descritos en el presente Código.

Se pondrá especial atención, diligencia y cuidado en los procesos de evaluación y selección de proveedores a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos poco éticos o íntegros, y en especial, en actividades relacionadas con la prostitución y corrupción de menores, el fraude y la corrupción pública y privada, el blanqueo de capitales y la financiación de organizaciones criminales o terroristas.

El Grupo NH se relacionará con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.

El Grupo NH seleccionará únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.

Todo proveedor deberá operar cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente. Los proveedores se responsabilizarán de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

NH valorará positivamente a aquellos proveedores que manifiesten su compromiso con los principios promovidos en este Código de Conducta mediante su aceptación y cumplimiento. Asimismo, NH se reserva el derecho a resolver su relación contractual con aquellos proveedores que incurran en incumplimientos del Código de manera reiterada o grave, pudiendo reclamarles indemnización por daños y perjuicios (incluidos daños morales, en su caso).

**Principios inspiradores**

Los proveedores del Grupo NH deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no defraudar ni incurrir en abusos de estos derechos dentro de sus operaciones de negocio.

Por ello, todo proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico o psíquico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder, respetando en todo caso sus derechos laborales básicos.

Todo proveedor deberá promover y respetar los siguientes principios:

- Eliminar toda forma de trabajo infantil.
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.
- Respetar los horarios máximos de trabajo, sueldos mínimos establecidos y resto de legislación vigente.
- Garantizar que sus empleados desarrollan su trabajo en condiciones laborales de seguridad, salud y respetando la legislación de prevención de riesgos.
- Respetar los derechos de los empleados a asociarse, sindicarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.
- Obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Asimismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser supervisados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique.

Los proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Todo proveedor deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno que pudiese llegar a afectar a los principios del comercio justo o derivar en escándalos públicos en los que el Grupo NH pueda verse afectado.

El Grupo NH extiende el contenido y la obligación de cumplimiento del contenido del presente Código de Conducta a sus proveedores, incorporando el propio Código a los contratos que celebra con ellos.

**COMPROMISO CON LOS COMPETIDORES**

El Grupo NH y sus profesionales se comprometen a competir en el mercado de forma leal y transparente, absteniéndose de realizar cualquier tipo de publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros.

De igual manera, el Grupo NH se compromete a respetar la normativa sobre los consumidores y usuarios y de defensa de la competencia.

**COMPROMISO CON LOS ACCIONISTAS**

Uno de los principales grupos de interés del Grupo NH son sus accionistas, con quienes la Compañía desarrolla una relación basada en el beneficio recíproco sostenible regida por los principios de la confianza, la transparencia y la ética.

**Creación de valor y transparencia**

El Grupo NH tiene el compromiso permanente de gestionar la Compañía con el objetivo de crear valor para los accionistas. En este sentido, se compromete a facilitar toda la información relevante para sus decisiones de inversión de manera inmediata.

**Normas de Gobierno Corporativo**

El Grupo NH se compromete a gestionar la Compañía de acuerdo a los estándares del mercado en empresas comparables y orientándola hacia las mejores prácticas existentes en materia de gobierno corporativo.

El cumplimiento de dichas prácticas puede comprobarse anualmente sobre la base de los Informes Anuales de Gobierno Corporativo que la Compañía viene aprobando por su Consejo de Administración y sometiendo a la Junta General de Accionistas, quedando a disposición de todos los interesados mediante su consulta en la página web corporativa.

**Control interno y gestión de riesgos**

El Grupo NH establecerá los controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar el entorno de control y los riesgos para el negocio, las personas y la reputación de la Compañía.

El Grupo NH se compromete a transmitir información sobre la Compañía de forma completa y veraz, permitiendo a los accionistas, analistas y a los restantes grupos de interés formarse un juicio objetivo sobre la misma.

De igual modo, el Grupo NH se compromete a colaborar con los órganos o entidades supervisoras o inspectoras en todo cuanto le sea requerido a fin de facilitar la supervisión administrativa.

**Participación**

El Grupo NH se compromete a desarrollar todos los mecanismos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la legislación mercantil de las sociedades de capital, con especial cuidado en salvaguardar la participación efectiva y el derecho al voto de sus accionistas en las Juntas Generales, en evitar la imposición de acuerdos abusivos o lesivos, así como en atender las consultas y peticiones de información de todos sus accionistas.

**COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES Y LA SOCIEDAD****Desarrollo económico y social**

La actividad hotelera y el turismo son importantes motores de desarrollo económico y social de los países y NH se enorgullece de formar parte de la cadena de generación de riqueza en los lugares donde está presente, respetando la cultura de las poblaciones locales.

El Grupo NH es una cadena global y presta servicios en diversas áreas geográficas, tanto en países desarrollados como en regiones en desarrollo, gracias a lo cual contribuye a la creación de empleo local y al desarrollo en las comunidades donde opera.

El Grupo NH mantiene el compromiso activo con los colectivos sociales más desfavorecidos y trabaja junto a ONGs, fundaciones e instituciones en el desarrollo de numerosos programas de acción social.

**Cumplimiento en materia tributaria, de seguridad social y fondos públicos**

El Grupo NH asume y manifiesta su firme compromiso de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos mediante la asunción de unas buenas prácticas tributarias y de seguridad social.

El Grupo NH rechaza cualquier forma de fraude a las distintas Haciendas Públicas y organismos de la Seguridad Social, incluido el fraude de ayudas, fondos y subvenciones públicas.

El Grupo NH se compromete a cumplir con sus obligaciones contables, fiscales y de seguridad social a través de una sana y prudente política fiscal tendente a la prevención y reducción de los riesgos fiscales.

### Medio ambiente

El Grupo NH está comprometido con el bienestar de los huéspedes y con la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno en el que se ubican los hoteles del Grupo NH. La Compañía es consciente de los efectos de su actividad en el medio ambiente y trabaja en prevenir y anticiparse a las posibles contingencias ambientales, así como integrar la sostenibilidad en todos sus procesos, apostando por reducir sus impactos. Para ello, se requiere la máxima implicación de los Sujetos Obligados y demás Destinatarios del presente Código mediante la aplicación de soluciones eficientes y la búsqueda de alternativas sostenibles e innovadoras para las oficinas corporativas, los hoteles, los servicios y los productos de la cadena.



### COMPROMISO CON LOS ACTIVOS, LOS CONOCIMIENTOS Y LOS RECURSOS DE NH

#### Protección de datos personales

El Grupo NH velará por la protección de los datos personales que se almacenen e intercambien durante la actividad cotidiana en el desarrollo de los negocios. Dicha protección es prioritaria para alcanzar un máximo nivel de calidad en el desarrollo del objeto social.

Únicamente serán recabados aquellos datos que sean necesarios. El tratamiento de datos se realizará de forma que se garantice la seguridad, veracidad y exactitud de los datos, al igual que la intimidad de las personas y las obligaciones derivadas de la normativa aplicable al Grupo NH. Únicamente el personal autorizado tendrá acceso a los datos en la medida en que resulte necesario

Los Sujetos Obligados deberán respetar siempre la legislación sobre protección de datos personales cuando trate datos personales de clientes, proveedores, accionistas, empleados o terceros.

A fin de cumplir con lo anterior, el Grupo NH adoptará políticas formativas, distribuyendo, con carácter periódico, material didáctico para facilitar su comprensión y evitar así cualquier incumplimiento en su aplicación.

#### Uso adecuado de las herramientas puestas a disposición de los Sujetos Obligados

Los Sujetos Obligados son responsables de la gestión y salvaguarda de los recursos de la Compañía, incluidos los medios informáticos y demás aparatos electrónicos puestos a su disposición, necesarios y adecuados para el desarrollo de su trabajo y actividad (correo electrónico, intranet, internet, teléfono, fax, servidores, redes sociales, etc.), en condiciones acordes con el desarrollo del puesto y con las funciones que desempeñan. No se utilizarán de forma abusiva, ni en beneficio propio o para actuaciones que pudieran afectar a la reputación o imagen del Grupo NH.

Los Sujetos Obligados se comprometen a hacer un uso apropiado y conforme a las políticas y normas internas establecidas sobre los recursos que la Compañía pone a su disposición, utilizándolos únicamente para el desarrollo de sus actividades profesionales y evitando su uso particular, salvo de forma excepcional y justificada.

En todo caso, la información contenida en los recursos tecnológicos e informáticos puestos por el Grupo NH a disposición de los Sujetos Obligados será considerada profesional y en ningún caso privada o personal, pudiendo acceder la Compañía a la misma a los efectos de realizar los controles que resulten necesarios, proporcionados, convenientes para comprobar su buen uso y siempre con respeto a la legalidad vigente y a las buenas prácticas, no pudiendo por tanto albergar los Sujetos Obligados ninguna expectativa razonable de privacidad en relación con su utilización y contenido.

Queda terminantemente prohibido borrar, dañar, deteriorar, alterar, suprimir o hacer inaccesible de cualquier modo datos, programas informáticos o documentos electrónicos del Grupo NH, así como obstaculizar o interrumpir el funcionamiento de sus sistemas, aplicaciones y programas informáticos, así como de terceros.

Los Destinatarios únicamente podrán acceder a los sistemas informáticos a los que estén autorizados, con los equipos y accesos facilitados por el Grupo NH y con las licencias oportunas. No se instalará, utilizará o distribuirá ningún tipo de software que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas, ni podrán hacerse copias no autorizadas o efectuar acciones que permitan la entrada de software dañino o ataques a las aplicaciones o infraestructuras.

Las comunicaciones que se pudieran realizar a través de las herramientas informáticas no deben contener declaraciones ofensivas o difamatorias.

El usuario de cualquier medio informático o de comunicación que sea propiedad del Grupo NH no podrá divulgar o transmitir información ilegal, sexista, abusiva, xenófoba, difamatoria, obscena, racista, ofensiva, pornográfica, no autorizada por las leyes o por la normativa interna del Grupo NH, ya sea a través de fotografías, textos, banners publicitarios o enlaces a páginas externas; tampoco podrá publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar cualquier información, material pirateado o software que contenga virus o cualquier otro componente dañino para la integridad de los sistemas informáticos o que pueda infringir derechos de propiedad intelectual; del mismo modo, tampoco podrá publicar o facilitar material o acceso a recursos sobre hacking, cracking o cualquier otra información que el Grupo NH considere susceptible, aun potencialmente, de comprometer la seguridad o integridad de los sistemas informáticos.

#### **Propiedad intelectual e industrial de Grupo NH**

El Grupo NH velará de forma proactiva por el buen uso y protección de sus derechos de propiedad intelectual e industrial.

Los Sujetos Obligados no podrán en ningún caso (I) reproducir, plagiar, distribuir, comunicar públicamente o de cualquier otro modo explotar económicamente, en todo o en parte, a través de cualquier medio, obras o prestaciones literarias, artísticas o científicas amparadas por los derechos de propiedad intelectual de la Compañía, sin su preceptiva autorización; ni

(II) reproducir, imitar, modificar o de cualquier otro modo usurpar un derecho de propiedad industrial del Grupo NH.

De igual manera, el Grupo NH y los Sujetos Obligados respetarán y no infringirán los derechos de propiedad intelectual e industrial titularidad de terceros en los mismos términos antes indicados.

La propiedad intelectual de cualquier programa o proceso, informático o no, elaborado con medios de NH o en las oficinas del Grupo NH durante la duración del contrato de trabajo y/o relación mercantil con éste, pertenece exclusivamente al Grupo NH.

En todo lo no previsto en el presente Código se estará a lo establecido en los procedimientos internos del Grupo NH, debidamente comunicados a todos los Sujetos Obligados (como pudiera ser la Política de Seguridad del Grupo NH).

#### **Uso adecuado de las redes sociales**

Los Destinatarios deberán abstenerse de utilizar las redes sociales y medios de comunicación social para difundir información, realizar manifestaciones, utilizar expresiones o mostrar imágenes que puedan afectar de cualquier modo al prestigio y reputación del Grupo NH, o que puedan menoscabar o atentar contra el honor de sus profesionales, de sus grupos de interés o de terceros en general.

#### **Protección de la información confidencial y privilegiada**

Los Sujetos Obligados y proveedores tendrán únicamente acceso a la información, tanto en formato físico como electrónico, y herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, debiendo mantener el más estricto secreto profesional y guardar confidencialmente toda la información que manejan en el curso de su labor profesional.

A estos efectos se define como información confidencial cualquier información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, a la que pudiera tener acceso el Sujeto Obligado o proveedor durante su actividad profesional, o por cualquier otro medio lícito o ilícito, incluyendo, de forma meramente enunciativa, la información relacionada con planes de negocio, planes estratégicos, productos o servicios, previsiones financieras, acuerdos comerciales con clientes y proveedores, información sobre facturación, datos de clientes, patentes, marcas, modelos de utilidad y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual o industrial o solicitudes de los mismos (se hallen registrados o no), contraseñas informáticas, códigos fuente, invenciones, procesos, diseños, sean o no gráficos, ingeniería, publicidad, presupuestos, previsiones financieras, elementos característicos de los servicios de todo tipo que el Grupo NH ofrezca en el mercado, técnicas de gestión del negocio hotelero, de restauración, cafetería, actividades deportivas, de ocio y otros similares, relacionados o accesorios, incluyendo el hardware y software empleado en la gestión, así como cualquiera otra información que señale o designe el Grupo NH como confidencial, propiedad del Grupo NH o de terceros.

Los Sujetos Obligados y proveedores no podrán acceder, utilizar o revelar la información confidencial a no ser que hayan sido debidamente autorizados previamente por escrito para hacerlo por el responsable del área o centro donde se encuentren prestando sus servicios. En caso de duda, y a menos que se indique lo contrario, los Sujetos Obligados y proveedores deberán considerar reservada la información a la que tuvieran acceso en el desempeño de sus actividades profesionales.

En todo caso serán de aplicación las siguientes reglas en cuanto al manejo de la información confidencial:

- Toda la información será protegida y mantenida de forma estrictamente confidencial.
- La información confidencial solamente será desvelada y utilizada por el Destinatario para los fines que tuviera asignado conforme a su contrato laboral o la relación que le vincule con el Grupo NH. En el caso de que el Destinatario requiriera la asistencia de un tercero y fuera necesario revelarle la información confidencial, el Destinatario tomará las medidas necesarias para que la información sea debidamente protegida, suscribiendo a tal efecto un contrato escrito y vinculante de confidencialidad con todas las garantías que la ley ofrece.
- La información no será utilizada, total o parcialmente, para un fin distinto del que el Destinatario tuviera asignado en función de su labor.
- El Destinatario no desvelará, directa o indirectamente, la información a terceras personas.
- La información no será copiada, reproducida o duplicada, total o parcialmente, sin la autorización escrita del Grupo NH.
- El Destinatario notificará a la mayor brevedad posible cualquier tratamiento o uso incorrecto de información confidencial, cooperando con el Grupo NH a fin de proteger dicha información.

- Ningún Destinatario guardará información sobre el Grupo NH en ordenadores privados u otros medios no proporcionados por el Grupo NH.
- En el caso de que el Destinatario tuviera que llevar información fuera de las instalaciones del Grupo NH para realizar tareas laborales o las que sean inherentes a su relación con el Grupo NH, deberá devolver dicha información una vez se hubieran terminado las tareas realizadas fuera de las instalaciones.

El Destinatario evitará en todo caso beneficiarse personalmente, o a través de persona interpuesta, de cualquier oportunidad de lucro de la que tuviera conocimiento durante el desempeño de sus tareas. Asimismo, y en todo lo no previsto en este apartado, se estará a lo recogido en el Reglamento Interno de Conducta de NH Hotel Group en los Mercados de Valores, disponible en la página web corporativa de la Sociedad.

#### Robos o apropiaciones indebidas de los activos

El Grupo NH pone a disposición de los Sujetos Obligados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional. Los Sujetos obligados deberán cumplir con un uso adecuado, diligente y cuidadoso de los bienes y activos de la empresa, sean físicos, financieros, tecnológicos o relacionados con el capital intelectual, evitando su daño, extravío o su uso inadecuado o no autorizado.

La apropiación indebida y la utilización inapropiada de estos activos serán penalmente perseguibles, sin perjuicio de las acciones o medidas disciplinarias internas.



NH Collection Eurobuilding  
Madrid, España

## OBLIGACIONES RESPECTO DE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS O POCO ÉTICAS

### Manipulación de la información

La falsificación, manipulación o utilización deliberada de información falsa constituye un fraude.

El Grupo NH asume un principio de comportamiento de transparencia informativa, entendida como el compromiso de transmitir la información fiable a los mercados, tanto financiera como de cualquier otra índole. De esta forma, la información económico financiera de la Compañía, tanto interna como externa, reflejará fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los Sujetos Obligados deben transmitir la información de forma veraz, completa y comprensible. En ningún caso proporcionarán a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa.

En este sentido los Sujetos Obligados se abstendrán de:

- Llevar un registro de operaciones financieras en soportes extracontables no registradas en libros oficiales.
- Llevar contabilidades distintas que, referidas a una misma actividad y ejercicio económico, oculten o simulen la verdadera situación de la empresa.
- Registrar gastos, ingresos, activos o pasivos inexistentes o que no se ajusten a la realidad.
- No anotar en los libros obligatorios negocios, actos, operaciones o, en general, transacciones económicas, o anotarlas con cifras distintas a las verdaderas.
- Realizar asientos de apuntes en los libros de contabilidad con indicación incorrecta de su objeto.
- Utilizar documentos falsos.
- Destruir deliberadamente documentos antes del plazo previsto por la ley.

### Lucha contra la corrupción privada y pública

El Grupo NH rechaza cualquier forma de corrupción, tanto en el sector privado como público.

#### Lucha contra la corrupción en el sector privado

En ningún caso los Sujetos Obligados, por sí o por persona interpuesta, recibirán, solicitarán o aceptarán en el ejercicio de su desempeño profesional un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí, para el Grupo NH o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en las relaciones comerciales.

De igual manera, en ningún caso los Sujetos Obligados, por sí o por persona interpuesta, prometerán, ofrecerán o concederán en el ejercicio de su desempeño profesional y en igual contexto un beneficio o ventaja no justificados, de cualquier naturaleza, para el Grupo NH, para ellos o para un tercero, como contraprestación para que le favorezca indebidamente al Grupo NH, a él o a un tercero frente a otros en las relaciones comerciales.

Con carácter general los Sujetos Obligados se abstendrán de aceptar regalos o muestras de hospitalidad que pudieran recibir de clientes, proveedores, accionistas o de terceros en general, por un valor superior a 200 euros por obsequio o muestra de hospitalidad.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Política corporativa del Grupo NH sobre la materia, no se aceptarán regalos o muestras de hospitalidad, aunque tengan un valor inferior a 200 euros, cuando del contexto o circunstancias en que sean prometidos, ofrecidos o entregados pudiera surgir la sospecha razonable de que tratan de inducir a la realización de cualquier acción u omisión indebidas o como retribución a la ya realizada.

En el caso de que, encontrándose por encima del baremo antes señalado, sea imposible, muy violento o difícil devolver el regalo o muestra de hospitalidad, se deberá informar inmediatamente al Comité de Cumplimiento de tal ofrecimiento, promesa o entrega, a fin de que se le dé el destino oportuno o se acuerde su devolución, de conformidad con las reglas establecidas a tal efecto por el Departamento de Recursos Humanos.

Con igual carácter general, los Sujetos Obligados, en el contexto de su desempeño profesional o de negocio, se abstendrán de prometer, ofrecer o entregar regalos o muestras de hospitalidad a clientes, proveedores, grupos de interés o terceros en general, que no cumplan con lo dispuesto en la Política Corporativa del Grupo NH sobre la materia.

#### **Lucha contra la corrupción en el sector público**

Los Sujetos Obligados nunca ofrecerán, prometerán o concederán cualquier beneficio o ventaja indebidos, pecuniarios o de otra clase, para corromper o intentar corromper, por sí o por persona interpuesta, a una autoridad o funcionario público en beneficio del Grupo NH, de ellos mismos o de un tercero, o atenderán sus solicitudes al respecto, con el objeto de obtener alguna ventaja competitiva.

Queda tajante y terminantemente prohibida cualquier acción, conducta, comportamiento o práctica constitutiva de cohecho o tráfico de influencias en nuestras relaciones con las autoridades y funcionarios públicos.

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones en todas sus formas, ya sea por actos u omisiones, o mediante la creación o mantenimiento de situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener algún beneficio para el Grupo o para ellas mismas.

#### **Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos**

Los Empleados del Grupo NH prestarán especial atención a los pagos y cobros en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación, a los realizados mediante cheques al portador o a aquellos efectuados en divisas distintas de las previamente acordadas, comunicando a través de los cauces y procedimiento establecidos en este Código de Conducta aquellos que entiendan que son irregulares, debiendo respetar en todo caso la normativa en vigor.

También se notificarán aquellos pagos en los que el ordenante o beneficiario sea un tercero no mencionado en los correspondientes contratos, así como los realizados en cuentas que no resulten las habituales en las relaciones con una determinada entidad, compañía o persona.

#### **Prostitución y corrupción de menores y personas con discapacidad**

La prostitución se define como la actividad a la que se dedica quien mantiene relaciones sexuales con otras personas, a cambio de dinero u otros bienes.

El Grupo NH tomará todas las medidas encaminadas a evitar que la actividad hotelera sea utilizada para fines de prostitución o de promoción de la prostitución.

El Grupo NH rechaza enérgica e incansablemente cualquier forma de inducción, promoción, favorecimiento o facilitación de la prostitución de menores de edad y de personas con discapacidad necesitada de especial protección. Por ello, Grupo NH toma todas las medidas y precauciones posibles a su alcance para evitar tales conductas ante cualquier tipo de sospecha razonable de que menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección estén siendo usados para fines de prostitución y de exhibicionismo.

#### **Conflicto de intereses y lealtad al Grupo NH**

(I) Conflicto de interés para Empleados que no ostenten la condición de Miembros de órganos de administración de sociedades del Grupo NH ni Directivos del Grupo NH.

Se considerará que existe conflicto de interés en todas aquellas situaciones en las que entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés del Grupo NH y el interés personal de alguno de los Empleados.

El Grupo NH respeta la participación de los Empleados en otras actividades financieras o empresariales, siempre que la normativa interna no disponga lo contrario, que tales actividades sean legales y que no entren en concurrencia u originen posibles conflictos de interés con sus responsabilidades como Empleados del Grupo NH.

Todo Empleado deberá evitar situaciones que pudieran suponer un conflicto entre sus intereses personales y los del Grupo NH, debiendo abstenerse de representar a cualquiera de las sociedades del Grupo NH, intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, ellos mismos o una Persona Vinculada a ellos tuvieran un interés personal, debiendo comunicar en su caso al Comité de Cumplimiento dichas situaciones.

A estos efectos se entenderá por Persona Vinculada a los Empleados:

- El cónyuge del Empleado, la pareja de hecho o las personas con análoga relación de afectividad.
- Los ascendientes, descendientes y hermanos del Empleado o del cónyuge del Empleado.

Como norma general, no se permite que los Empleados establezcan de forma simultánea una relación mercantil con ninguna de las sociedades del Grupo NH mientras mantengan tal condición de Empleados, excepto en los supuestos extraordinarios en los que tal relación esté debidamente justificada, en cuyo caso se deberá seguir el procedimiento establecido internamente para obtener la correspondiente autorización.

La anterior limitación de formalización de una relación mercantil será igualmente aplicable para los antiguos empleados del Grupo NH durante los dos años siguientes a su salida de la Compañía.

(II) Conflictos de interés para Personas Sometidas a Reglas Sustantivas de Conflictos de Interés

Sin perjuicio de lo recogido en el apartado (I) anterior, el Grupo NH considera necesaria la adopción de normas más estrictas en cuanto a la regulación de situaciones de conflictos de interés que pudiera concurrir en los Directivos del Grupo NH (de conformidad con la definición de "Directivo del Grupo NH" establecida en el presente Código), los miembros de los órganos de Administración de las sociedades del Grupo NH y aquellas personas que expresamente pudiera designar la Comisión de Auditoría y Control, en atención a la posibilidad de

que en ellas concurren potenciales conflictos de interés considerando el cargo que desempeñen en el Grupo NH (el conjunto de las antes citadas personas será definido en adelante como “Personas Sometidas a Reglas Sustantivas de Conflictos de Interés”).

Quedará prohibida la realización por parte de las Personas Sometidas a Reglas Sustantivas de Conflictos de Interés por cuenta propia o ajena de actividades que se desarrollen en competencia directa con la sociedad.

La Compañía, a través del Consejo de Administración, ha aprobado un Procedimiento de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas de aplicación a los Directivos y miembros del Consejo de Administración de obligado cumplimiento para este colectivo, quedando sometidos al cumplimiento de las normas ahí recogidas.

#### Operaciones Vinculadas

Sin perjuicio de las situaciones de conflicto de interés en sentido estricto definidas anteriormente, el Grupo NH considera prioritario establecer un procedimiento que regula la realización de Operaciones Vinculadas al entender que podría dar lugar en sí a una situación de conflicto de interés.

En este sentido, el Procedimiento de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas regula las normas aplicables que regulan el régimen de este tipo de operaciones.

#### COMPROMISO FRENTE AL MERCADO DE VALORES

El Grupo NH ha aprobado un Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores que determina los principios de comportamiento y de actuación que deben seguirse en relación con las operaciones realizadas en los mercados de valores. Sin perjuicio de que el ámbito de aplicación de dicho Reglamento se limite a los miembros del Consejo de Administración, Directivos, personas afectadas y asesores externos con acceso a la información reservada, todos los Empleados deberán conocer y respetar las normas de conducta contenidas en la Ley del Mercado de Valores y demás normas dictadas en su desarrollo. En este sentido y para garantizar lo anterior, el Grupo NH fomentará el conocimiento de las citadas normas entre las personas afectadas. En todo caso, dicho Reglamento se encuentra disponible para su consulta en la página web corporativa del Grupo NH.





## PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

## ASESORAMIENTO

Para la toma de decisiones que puedan poner en riesgo el cumplimiento de los principios de actuación, los Empleados deberán analizar:

- La legalidad de la acción.
- Su capacidad para adoptarla.
- El potencial impacto en los medios de comunicación.
- La compatibilidad con el principio de integridad empresarial y demás criterios de idoneidad.

En caso de duda, los Empleados deben consensuar la decisión con los Directivos y visitar el apartado de Cumplimiento habilitado en la intranet de NH Hotel Group en el que se facilitará información relativa a los siguientes extremos:

- Acceso a cursos de formación.
- Copias adicionales de este Código de Conducta.
- Un canal de aportes y sugerencias para futuras actualizaciones de este documento.
- Documento de cuestiones más frecuentes (FAQs).
- Los Empleados también pueden plantear dudas o solicitar asesoramiento a los Departamentos de Auditoría Interna, Recursos Humanos o Asesoría Jurídica.

## PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR, TRAMITAR Y RESOLVER DENUNCIAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Todos los Sujetos Obligados deben cumplir y contribuir al cumplimiento del presente Código.

Enestoesentido, elGrupoNH ha establecido un procedimiento que permite a los Sujetos Obligados y a los Destinatarios, así como también a los antiguos empleados del Grupo NH, notificar de forma anónima, confidencial y sin temor a represalias cualquier incumplimiento de los principios recogidos en el presente Código. Dicho procedimiento se encuentra publicado en la intranet y en la página web de la Compañía.

La denuncia deberá hacerse de buena fe y no estar formulada en base a meras conjeturas o suposiciones. La utilización fraudulenta, manifiestamente temeraria, abusiva o con absoluta mala fe del Canal de Denuncias podrá dar lugar al ejercicio de acciones disciplinarias y/o en su caso al ejercicio de acciones legales por el Grupo NH, todo ello sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder al afectado.

El procedimiento de notificación y tratamiento de posibles incumplimientos y denuncias del Código de Conducta será administrado por el responsable de Auditoría Interna del Grupo NH (en adelante, el “Gestor de las Denuncias”).

Esta persona actuará de forma independiente dando cuenta de su actividad de forma regular al Comité de Cumplimiento y a la Comisión de Auditoría y Control del Grupo NH.

Las denuncias se cursarán preferentemente por vía electrónica en el canal habilitado expresamente al efecto: <https://report.whistleb.com/en/portal/nh-hotels>, el cual garantiza el anonimato y la confidencialidad. Adicionalmente, las denuncias se podrán enviar por correo postal a la atención del responsable de Auditoría Interna del Grupo NH, dirección Santa Engracia 120, 28003 Madrid, España.

El Gestor de las Denuncias analizará la información presentada, solicitará las pruebas correspondientes y presentará los resultados de la investigación al Comité de Cumplimiento y a la Comisión de Auditoría y Control del Grupo NH, todo ello de conformidad con lo establecido en el procedimiento de notificación de denuncias. Si la denuncia está relacionada con algún miembro del Comité de Dirección del Grupo NH o del Consejo de Administración, será presentada al Presidente de la Comisión de Auditoría.

Para poder recibir y dar por válida una denuncia deberán existir los siguientes elementos:

- Relato detallado de los hechos que se denuncian.
- Argumentos o pruebas veraces y precisas que soporten la denuncia.
- Persona o colectivo denunciado.

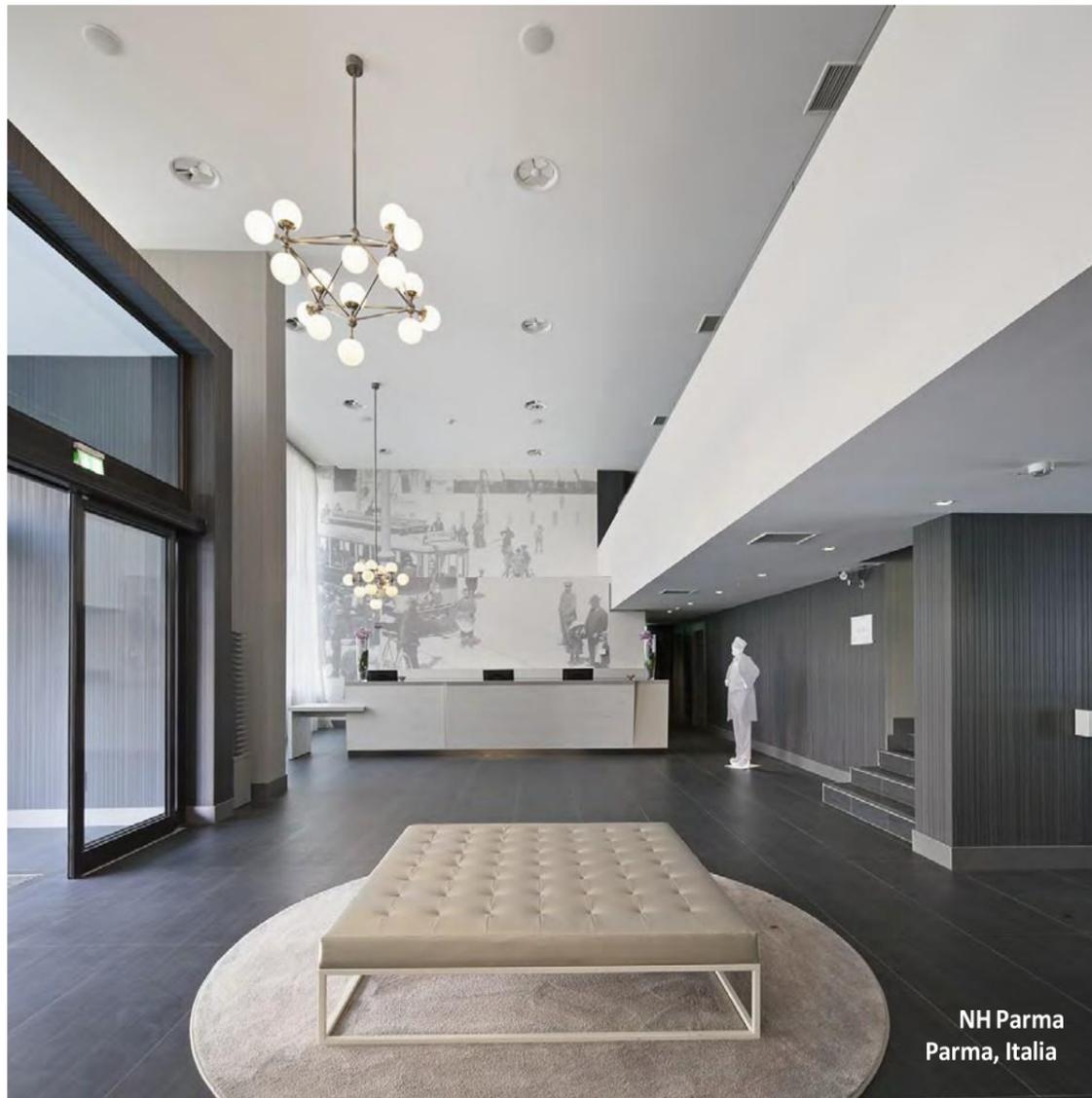
El procedimiento asegurará el anonimato y la confidencialidad en todas sus fases y la no represalia.

Todo Sujeto Obligado tiene a su disposición la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento del Código de Conducta y políticas asociadas a través del citado Canal.

Quienes soliciten consejo o quieran comunicar un incidente serán tratados con respeto y dignidad, de acuerdo a los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** Los datos y las declaraciones realizadas se examinarán con la más estricta confidencialidad, permitiéndose el anonimato y garantizándose la máxima confidencialidad durante todas las fases del proceso de investigación.
- **Exhaustividad:** La información recibida sobre potenciales incumplimientos del Código de Conducta o cualquier otra normativa interna o externa será investigada, detallada y completamente para determinar la veracidad de la situación declarada.
- **Respeto y Dignidad:** Quienes soliciten consejo o quieran comunicar un incidente serán tratados con el máximo respeto y dignidad, respetándose en todo momento los derechos fundamentales de aquellas personas involucradas en potenciales incumplimientos. Antes de realizar valoraciones sobre las situaciones declaradas, los terceros y/o empleados afectados tendrán el derecho de trasladar las razones y explicaciones que juzguen necesarias.
- **Fundamento:** Cualquier decisión deberá ser adoptada de forma razonada, proporcionada, apropiada y considerando las circunstancias y entorno de los hechos.

Esperamos que los Empleados actúen de forma profesional y de acuerdo a los más elevados estándares de integridad. El uso del Canal de Denuncias debe ser consistente con esta responsabilidad.



NH Parma  
Parma, Italia

## VIGENCIA

Este nuevo Código de Conducta, que ha entrado en vigor el día 29 de junio de 2015, fecha de su aprobación por el Consejo de Administración del Grupo NH y se ha actualizado en el año 2022, deroga y sustituye al anterior Código de Conducta de NH y se complementará con lo establecido en el Reglamento Interno de Conducta de NH en los Mercados de Valores, el Procedimiento de Conflicto de Interés y Operaciones Vinculadas, el Procedimiento para notificar, tramitar y resolver denuncias, así como demás normas reguladoras de las conductas, las políticas corporativas, los procesos y las operaciones que realicen las personas incluidas en el apartado relativo al ámbito subjetivo de aplicación.

Teniendo en cuenta que el Grupo NH opera en distintos países, en el caso de que el contenido del presente Código difiriera con normas y regulaciones locales, los empleados aplicarán preferentemente aquella norma que sea más estricta.

## DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO

### DIFUSIÓN

El Grupo NH tomará las medidas adecuadas para garantizar que todos sus Destinatarios conozcan el contenido del Código y comprendan su alcance. A tal efecto, corresponderá al Departamento de Recursos Humanos difundir el Código de Conducta.

Asimismo, el Código de Conducta estará disponible en la intranet y en la página web corporativa de Grupo NH de forma que todos sus destinatarios puedan tener acceso al mismo.

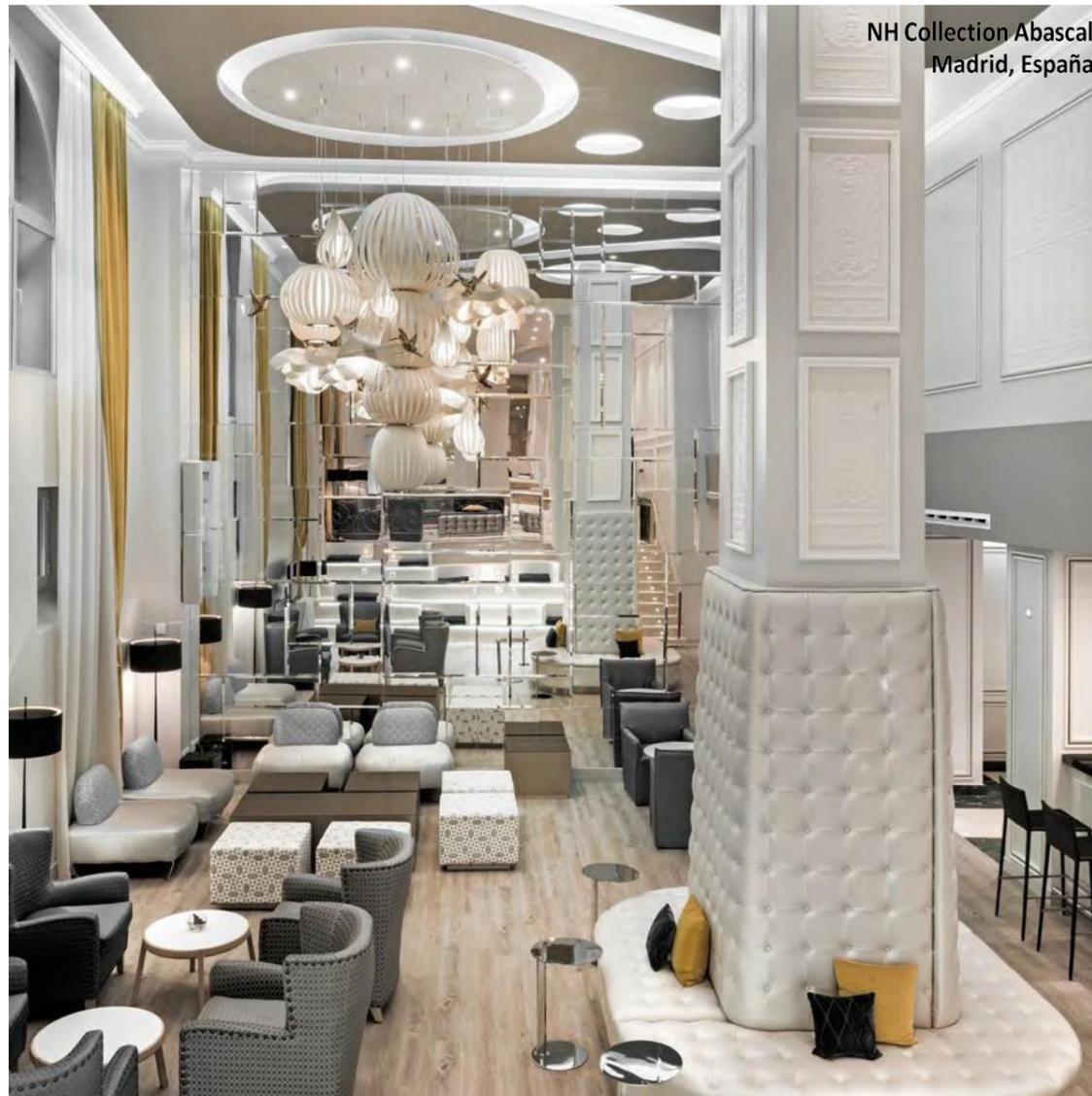
### SEGUIMIENTO

El Departamento de Auditoría Interna elaborará una propuesta de informe anual de incidencias y grado de cumplimiento del Código que remitirá al Comité de Cumplimiento para su aprobación.

Una vez aprobado por el Comité de Cumplimiento, éste lo elevará a la Comisión de Auditoría y Control para su valoración y aprobación.

Corresponde al Comité de Cumplimiento velar por la aplicación del Código de Conducta y establecer los criterios interpretativos en relación con el mismo, haciendo llegar sus conclusiones a la Comisión de Auditoría y Control.

Además, la Compañía, a través de sus órganos competentes, adoptará cuantas directrices y procedimientos resulten adecuados para desarrollar lo previsto en el presente Código.



NH Collection Abascal  
Madrid, España

## CUMPLIMIENTO

Las contravenciones a este Código, en la medida de lo posible, deberán ser corregidas inmediatamente, y se sancionarán, si procede, con arreglo a la normativa laboral vigente, con independencia de otras responsabilidades en las que pueda incurrir el infractor y del oportuno ejercicio de las acciones legales a que pudiera haber lugar.

## REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El Comité de Cumplimiento revisará periódicamente este Código, tomando en consideración los informes anuales y las sugerencias de sus Destinatarios, y propondrá la elevación al Consejo de Administración de los cambios y adaptaciones que considere oportunos.

Corresponderá al Consejo de Administración de la Compañía aprobar los cambios propuestos al Código.

La Compañía se obliga a informar a los Destinatarios de las actualizaciones que hubiera del Código de Conducta. Además, el Grupo NH imparte a sus Empleados los correspondientes cursos de formación a fin de garantizar que los mismos tengan conocimiento de las normas recogidas en el presente Código. Estos cursos son de obligado cumplimiento por parte de los Empleados.

Los Empleados por su parte se comprometen a asistir a dichos cursos y a mantenerse constantemente informados sobre la base de dichos cursos y demás material didáctico que la Compañía ponga a su disposición.

## ACEPTACIÓN

Todos los Sujetos Obligados deben aceptar y hacer suyo este Código. La Compañía habilitará los procedimientos que garanticen el conocimiento y aceptación del presente Código de Conducta.

Con la aceptación del presente Código, los Destinatarios quedarán automáticamente vinculados a posteriores adaptaciones o actualizaciones del presente documento, siempre que dichas actualizaciones estuvieran motivadas por cambios normativos, salvo manifestación expresa en contrario. Dichas actualizaciones serán debidamente comunicadas a los Destinatarios.

Los Sujetos Obligados y proveedores que se vayan incorporando a la empresa o que sean incluidos en el registro de proveedores, según proceda, firmarán el Código de Conducta de forma que sea parte integrante de su contrato de trabajo, de suministro o de prestación de servicios, según corresponda.