

Code de Conduite NH Hotel Group



MINOR
HOTELS

ANANTARA
HOTELS · RESORTS · SPAS

AVANI
Hotels & Resorts

elwana
COLLECTION

OAKS
HOTELS · RESORTS · SUITES

NH
HOTELS

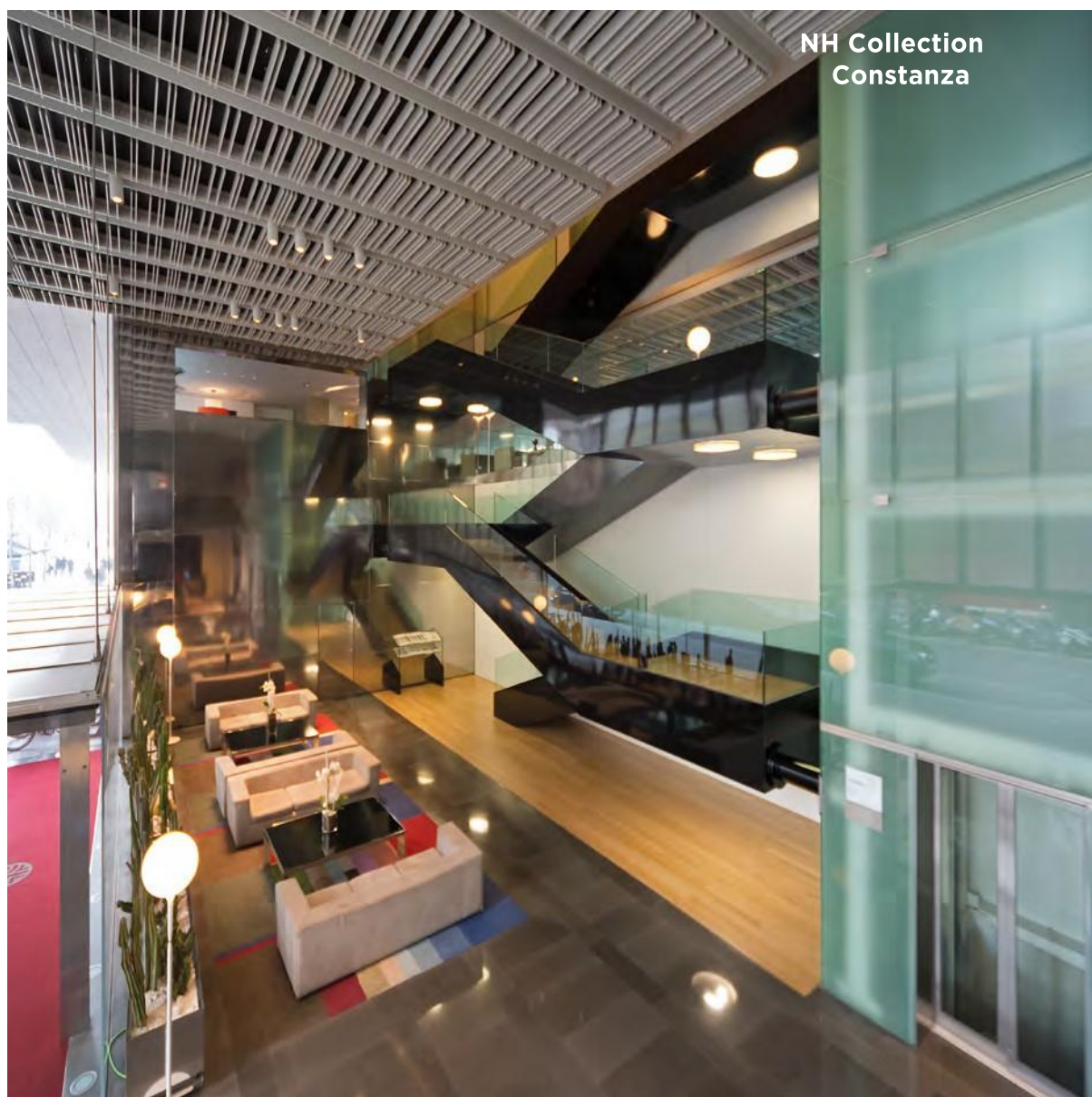
NH COLLECTION
HOTELS

nhow
HOTELS

TIVOLI
HOTELS & RESORTS

NH HOTEL GROUP
PART OF

MINOR
HOTELS



INDEX

LETTRE DU COMITÉ DE DIRECTION DU GROUPE NH HOTEL	4
INTRODUCTION	5
CHAMP D'APPLICATION, APPLICATION ET MISE EN ŒUVRE	
• CHAMP D'APPLICATION SUBJECTIF	9
• ACCEPTATION ET CONFORMITÉ	10
• RESPONSABILITÉ DU RESPECT DU CODE DE CONDUITE	11
COMPORTEMENT ÉTHIQUE ET RESPONSABLE (NORMES DE CONDUITE)	
• PRINCIPES GÉNÉRAUX	13
- Respect de la loi	13
- Honnêteté, transparence et confiance	14
- Intégrité	14
• L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	15
- Engagement envers les personnes	15
- Engagement envers les clients	17
- Engagement des fournisseurs	18
- Engagement envers les concurrents	20
- Engagement envers les actionnaires	20
- Engagement envers les communautés et la société	21
- Engagement en faveur des atouts, des connaissances et des ressources du pays	23
- Obligations relatives aux pratiques frauduleuses ou contraires à l'éthique	27
- Engagement sur le marché des titres	30
PROCÉDURE DE SIGNALEMENT	
• CONSEILS	33
• PROCÉDURE DE NOTIFICATION, DE TRAITEMENT ET DE RÉOLUTION DES PLAINTES REÇUES DANS LE CADRE DU CODE DE CONDUITE	34
VALIDITÉ	37
DIFFUSION ET SUIVI	37
CONFORMITÉ	39
EXAMEN ET MISE A JOUR	39
ACCEPTATION	39

LETTRE DU COMITÉ DE DIRECTION DU GROUPE NH HOTEL

NH Hotel Group et les professionnels qui composent le groupe NH Hotel ont démontré dans leur travail quotidien leur engagement à agir avec intégrité, honnêteté, transparence, respect, confiance et professionnalisme dans l'exercice de leurs activités. Ces principes et valeurs ont également été demandés à nos clients, fournisseurs, actionnaires et aux communautés au sein desquelles NH Hotel Group opère, tous les destinataires du Code contribuant à notre objectif d'être la première entreprise responsable du secteur du tourisme.

En 2014, une fonction de conformité spécifique a été créée, dont la tâche principale est de veiller au respect des réglementations internes et externes, ainsi qu'à l'existence d'une structure de contrôle alignée non seulement sur les réglementations en vigueur, mais aussi sur les meilleures pratiques.

En 2015, sur proposition du comité de conformité, le conseil d'administration de NH Hotel Group a approuvé une nouvelle version actualisée du code de conduite afin d'élargir le champ d'application des principes et valeurs qui doivent guider le comportement du groupe.

De même, au cours de l'exercice 2022 et sur proposition du comité de conformité, le conseil d'administration a approuvé la révision et la mise à jour de ce code sous divers aspects, afin de l'adapter aux récents développements législatifs, de respecter les nouvelles exigences légales et de se conformer aux normes et aux meilleures pratiques en matière de conformité.

Nous remercions tous les employés et, en général, tous les destinataires du code de conduite pour leur engagement et leur collaboration au fil des ans, et nous vous encourageons à continuer à appliquer au quotidien les principes et les valeurs contenus dans ce document, qui constitue le cadre de référence du comportement de NH Hotel Group.

Comité de Direction

INTRODUCTION

Le présent Code de conduite a pour objet de déterminer les valeurs, les principes et les règles qui doivent régir le comportement et les actions de chacun des employés et cadres du groupe hôtelier NH (ci-après le "groupe NH"), ainsi que des membres des organes de direction des sociétés qui le composent. De même, le présent Code s'applique à ceux que le Groupe NH a identifiés comme étant les principales parties prenantes avec lesquelles il interagit dans le cadre de son activité et, par conséquent, ceux qui peuvent influencer ou être influencés par la société de la manière la plus significative, dans la mesure où les valeurs, principes et règles contenus dans le présent Code peuvent leur être applicables et où le Groupe NH dispose des pouvoirs nécessaires pour les rendre effectifs. Ces parties prenantes sont : les clients, les fournisseurs, les concurrents, les actionnaires et d'autres groupes de personnes, ainsi que les communautés dans lesquelles le groupe NH exploite ses établissements.

Depuis 2013, le groupe NH s'est engagé dans un processus de transformation constant et continu au cours duquel l'entreprise a défini sa vision, ses convictions et ses attributs sur la base desquels l'entreprise se construit jour après jour.

La vision

Un jour, lorsque quelqu'un planifiera un voyage ou une réunion dans une ville, pour les affaires ou les loisirs, il se demandera toujours : "Y a-t-il un NH à ma destination ?"

Culture du groupe NH

La culture du groupe NH, inspirée par une vocation claire pour le service à la clientèle, est celle qui différencie le groupe NH depuis ses débuts dans le secteur. L'alignement de la culture de l'entreprise sur sa stratégie est la clé d'une croissance durable. Cette culture a permis de passer d'un modèle de gestion à un modèle de leadership qui intègre les *convictions de l'entreprise*, lesquelles servent d'inspiration et de motivation et guident le travail quotidien de tous les employés, à savoir :

1. Nous sommes obsédés par l'idée d'offrir à nos clients des expériences mémorables.
 2. Nous sommes fiers de servir les autres
 3. Nous avons l'ambition de diriger le secteur, même si nous ne sommes pas les plus grands.
 4. Nous sommes responsables de nos résultats
 5. Nous prenons soin de nos employés et nos employés prennent soin de nos clients.
 6. Nous sommes actifs dans les communautés où nous vivons
 7. Nous avons une mentalité jeune
 8. Nous aimons ce que nous faisons
- ... et nous le faisons avec un SOURIRE

Le groupe NH continue de se développer de manière responsable et engagée avec toutes ses parties prenantes et travaille avec la volonté d'être l'entreprise de référence du secteur en matière d'ESG (*Environnement, Social et Gouvernance*).

Depuis 2006, le groupe NH est membre du Pacte mondial des Nations unies, dont les 10 principes de conduite et d'action dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption (www.unglobalcompact.org) constituent le cadre de référence pour l'élaboration d'une stratégie et d'une gestion de la durabilité.

Un autre cadre de référence mondial pour le groupe NH est le Code mondial d'éthique du tourisme adopté en 1999 par l'Assemblée de l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies (OMT). Il s'agit d'un ensemble de 10 principes destinés à guider les principaux acteurs du développement touristique, qui vise à maximiser les bénéfices du secteur tout en minimisant son impact sur l'environnement, le patrimoine culturel et les communautés locales (www.unwto.org).

En septembre 2012, le groupe NH a rejoint ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*) pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme, également promue par l'OMT et l'UNICEF (www.ecpat.net et www.thecode.org).

Ce Code se veut un recueil de règles qui s'appuient en partie sur les convictions précitées, mais aussi sur des principes fondamentaux plus spécifiques au secteur d'activité du groupe NH et qui reposent avant tout sur la conduite loyale et éthique de chacune des personnes précitées.

Outre les engagements d'intégrité éthique et institutionnelle assumés par la société, le groupe NH est soumis aux dispositions légales en vigueur et, plus précisément, le présent code de conduite - ainsi que tous les manuels, politiques, procédures et systèmes qui le développent ou pourront le développer à l'avenir - fait partie de la décision du conseil d'administration de mettre en œuvre un modèle de prévention, d'organisation et de gestion au sein de la société, qui comprend des mesures de surveillance et de contrôle appropriées pour empêcher la commission de délits dans l'exercice des activités de la société ou pour réduire de manière significative le risque de leur commission.

Parmi les politiques d'entreprise développées par le groupe NH, il convient de souligner les suivantes, qui démontrent la sensibilité de l'entreprise et son alignement sur les principes éthiques établis dans ce code : politique des droits de l'homme, politique de l'environnement et de l'énergie, politique de lutte contre la corruption et la fraude, politique de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, politique des cadeaux, politique de passation des marchés et politique de responsabilité sociale de l'entreprise, entre autres.

Le groupe NH doit faire connaître le code et ses politiques et procédures à ses membres et aux sujets décrits ci-dessus en tant que parties prenantes, afin que leurs actions soient régies par les principes sur lesquels le présent code est fondé.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

Premier principe

Les entreprises sont invitées à soutenir et à respecter la protection des droits de l'homme internationalement reconnus dans leur sphère d'influence.

Deuxième principe

Les entreprises doivent veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de

Troisième principe

Les entreprises doivent respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective.

Quatrième principe

Les entreprises sont invitées à soutenir l'élimination de toutes les formes de travail forcé et

Cinquième principe

Les entreprises doivent soutenir l'élimination du travail

Sixième principe

Les entreprises doivent respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Septième principe

Les entreprises sont invitées à adopter une approche prudente face aux défis

Huitième principe

Les entreprises doivent encourager les initiatives qui favorisent une plus grande responsabilité

Neuvième principe

Les entreprises doivent encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de

Dixième principe

Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris

CHAMP D'APPLICATION SUBJECTIF



Le présent code de conduite s'applique aux personnes suivantes, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales, selon le cas :

- I. Les employés du groupe NH, quel que soit le type de contrat qui détermine leur relation de travail, le poste qu'ils occupent ou la zone géographique dans laquelle ils travaillent.
- II. Stagiaires.
- III. Les cadres du groupe NH, quel que soit le type de contrat qui détermine leur emploi ou leur relation commerciale, le poste qu'ils occupent ou la zone géographique dans laquelle ils exercent leur activité. Les cadres supérieurs (définis comme ceux qui rendent compte directement au conseil d'administration ou au directeur général de la société et, dans tous les cas, à l'auditeur interne), tous les directeurs et chefs de département et les directeurs d'hôtel sont considérés comme des cadres dans tous les cas.
- IV. Les membres des organes de direction des sociétés et autres entités qui composent le groupe NH, indépendamment de la composition, de la forme et du régime de fonctionnement de l'organe en question.
- V. Les clients, les fournisseurs, les actionnaires et toute autre partie prenante qui, bien que n'étant pas spécifiquement mentionnés dans le présent code de conduite, ont un lien direct avec les centres ou les opérations du groupe NH, dans la mesure où le présent document peut leur être applicable et à condition que le groupe NH ait la capacité de le rendre effectif.

À moins qu'une référence différenciée ne soit établie dans le présent code de conduite, les sujets visés aux sections I) à III) ci-dessus sont collectivement désignés par le terme "employés". Les personnes visées aux sections I) à IV) ci-dessus sont collectivement appelées les "personnes couvertes". Toutes les personnes physiques et morales incluses dans le champ d'application subjectif sont appelées les "destinataires" du code.

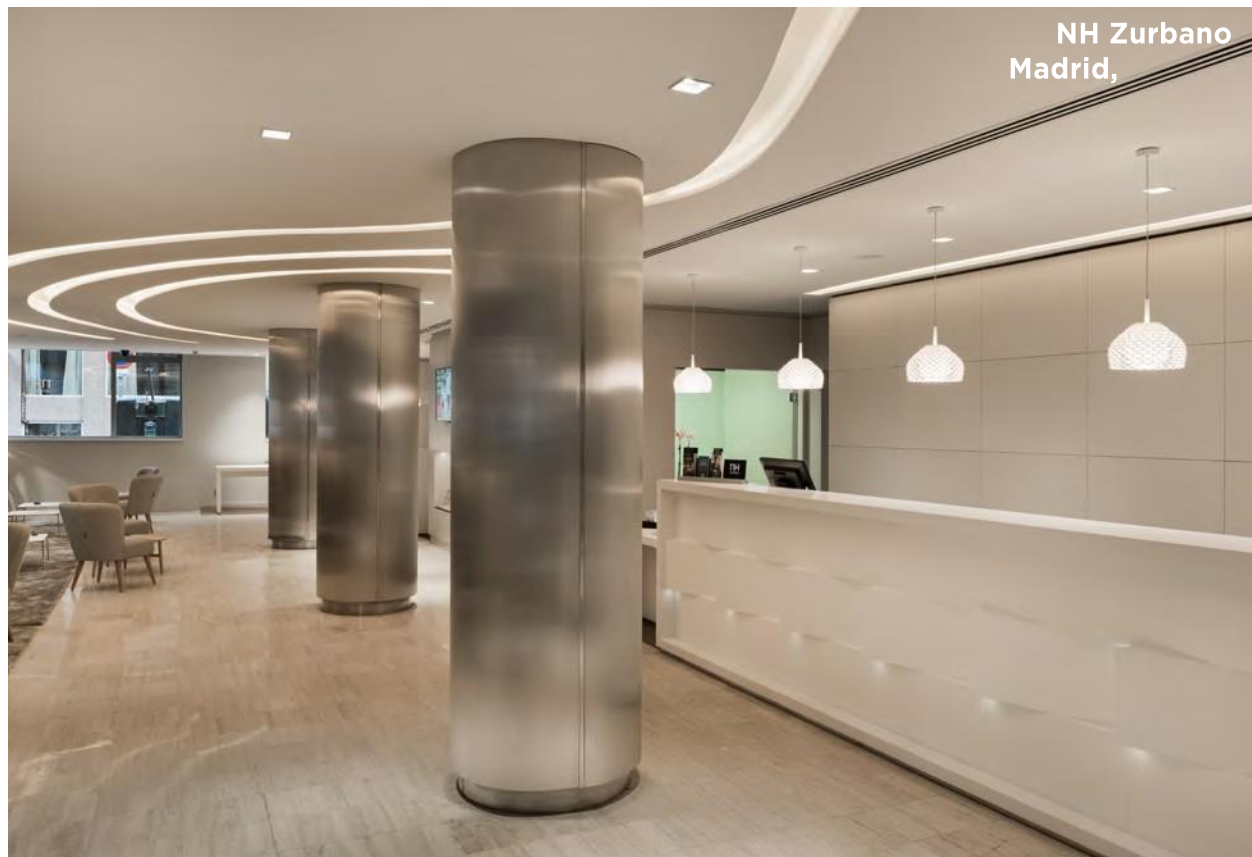
CHAMP D'APPLICATION, APPLICATION ET CONFORMITÉ

ACCEPTATION ET CONFORMITÉ

Toutes les entités obligées doivent accepter et s'approprier ce code.

Le groupe NH adoptera les mesures nécessaires pour donner effet à l'ensemble des valeurs, principes et règles qui constituent le présent code, en diffusant son contenu parmi les destinataires et en résolvant les doutes que son application pourrait susciter. À cette fin, il s'efforcera, dans la mesure du possible, de faire en sorte que les parties obligées et le reste des destinataires s'engagent à le respecter afin que ces valeurs, principes et règles, ainsi que les réglementations applicables dans chaque cas, régissent l'exercice de leurs activités au sein du groupe NH ou leurs relations commerciales, d'affaires ou institutionnelles avec celui-ci.

Personne, quelle que soit sa position dans le groupe NH, n'est autorisée à demander à un destinataire du code de conduite de contrevenir aux dispositions du code de conduite. Aucun sujet ne peut justifier un comportement contraire au code ou une mauvaise pratique en invoquant un ordre supérieur ou l'ignorance du contenu du code.



RESPONSABILITÉ DU RESPECT DU CODE DE CONDUITE

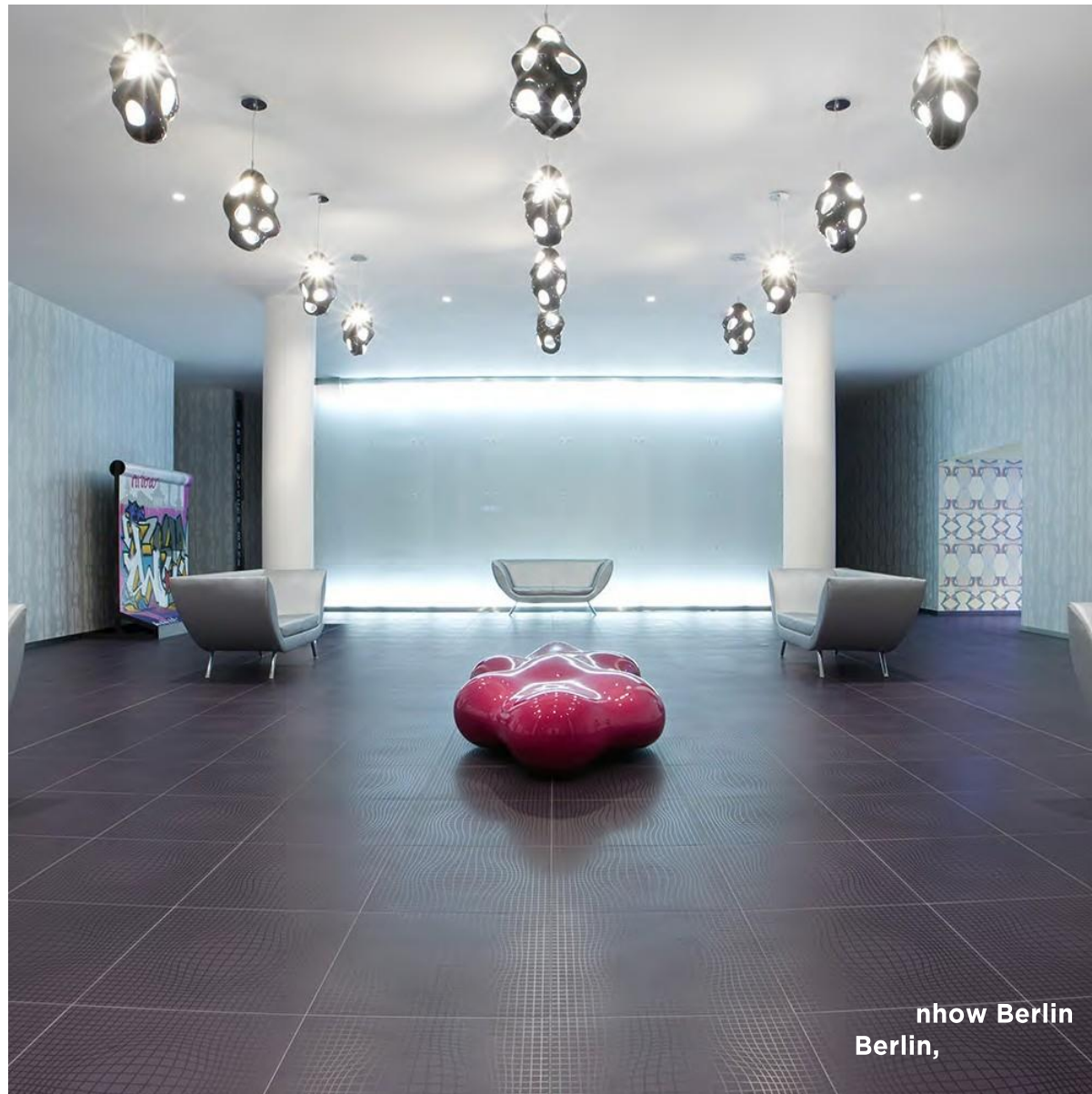
Toutes les entités réglementées sont tenues de respecter les obligations suivantes :

1. Connaître le code de conduite et prendre des décisions en accord avec ces principes et les politiques qui en découlent.
2. En outre, ils doivent signaler de manière responsable toute indication de l'existence de processus et d'actions contraires aux dispositions du présent code de conduite, par le biais du canal prévu à cet effet sur l'intranet du groupe NH et sur le site web de l'entreprise.

Le non-respect par les destinataires du Code et des règles découlant de l'élaboration de politiques spécifiques dûment communiquées pourrait entraîner l'ouverture et le lancement des procédures prévues par les réglementations pertinentes, y compris, entre autres, le licenciement et la résiliation des relations contractuelles précédemment établies.

Tous les responsables d'équipes ont les obligations suivantes :

1. Communiquer le code à leurs équipes.
2. Montrez l'exemple.
3. Soutenir leurs équipes dans les dilemmes éthiques et d'intégrité qui peuvent survenir de temps à autre.
4. Corriger les écarts détectés dans le respect du code de conduite.
5. Mettre en place en temps utile des mécanismes visant à assurer le respect du code dans leurs domaines de responsabilité.
6. Informer le responsable de l'audit interne du groupe NH des processus et actions contraires aux dispositions du présent code.



COMPORTEMENT ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Toutes les entités réglementées sont également tenues de connaître et de respecter les lois applicables à leur fonction en fonction de leur domaine de responsabilité et de leur lieu de travail, et doivent s'acquitter de leurs fonctions et obligations dans le respect total des procédures établies dans les secteurs dans lesquels elles opèrent.

En cas de doute, les entités réglementées peuvent obtenir de l'aide sur la manière de se conformer au contenu du présent code et au reste des règles applicables par l'intermédiaire de leur supérieur hiérarchique, dans les cas où cela est possible, ou, le cas échéant, par l'intermédiaire des services d'audit interne, des Départements juridique ou des ressources humaines.

Le non-respect de la réglementation décrite ci-dessus, ainsi que le non-respect des dispositions du présent code de conduite, peuvent donner lieu à la responsabilité civile et pénale correspondante, sans préjudice des actions disciplinaires correspondantes, y compris le licenciement et la rupture des relations contractuelles, commerciales ou institutionnelles existantes.

Outre le respect du présent code, des règles applicables dans chaque cas et des procédures internes du groupe NH, tous les bénéficiaires doivent à tout moment faire preuve d'un comportement éthique et d'intégrité dans toutes leurs actions et éviter toute conduite qui, même sans violer la loi, pourrait nuire à la réputation du groupe NH et affecter négativement ses intérêts, sa réputation et son image publique.

(RÈGLES DE CONDUITE)

Respect de la loi

Les parties obligées, ainsi que les fournisseurs du groupe NH, doivent : (i) respecter les lois en vigueur dans le lieu où ils exercent leur activité ; (ii) connaître, observer et respecter les règles et procédures internes établies et/ou assumées comme étant les leurs par l'entreprise ; et (iii) assumer et reconnaître comme étant les leurs, par leur acceptation librement consentie, les valeurs et les principes énoncés dans le présent code.

Le groupe NH et tous ses professionnels déclarent et s'engagent à ne pas adopter de conduite, de comportement ou de pratiques pouvant être considérés comme irréguliers, illégaux, criminels ou contraires à l'éthique dans le développement de leurs relations avec les clients, les fournisseurs, les prestataires, les concurrents, les autorités publiques, etc., y compris ceux liés à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Dans l'exercice de ses fonctions professionnelles, aucun bénéficiaire ne doit sciemment collaborer avec des tiers à la violation d'une loi, qu'elle soit nationale ou internationale, ou coopérer avec eux dans des actions ou des omissions qui compromettent le principe de légalité ou qui pourraient, si elles étaient connues, porter atteinte à la réputation du groupe NH, de ses professionnels, de ses parties prenantes ou de tiers en général.

Honnêteté, transparence et confiance. Défendre et protéger la réputation de l'entreprise

Les bénéficiaires sont honnêtes, transparents et dignes de confiance dans toutes les relations d'affaires où les intérêts du groupe NH sont en jeu, en particulier dans leurs relations avec les clients, les fournisseurs et les autres employés, et respectent les engagements pris.

De même, ils protègent la confidentialité des informations de la société qui leur sont confiées, ainsi que celles relatives aux clients, actionnaires, employés ou fournisseurs, avec un respect et un soin scrupuleux de la protection des données personnelles auxquelles ils ont accès.

Intégrité

L'intégrité institutionnelle est une valeur clé de la culture d'entreprise du groupe NH. Les bénéficiaires doivent toujours se comporter avec la plus grande intégrité dans leur environnement professionnel, en rejetant tout type de pratique susceptible de la compromettre.

Les entités soumises à l'obligation ne doivent en aucun cas offrir ou accepter des cadeaux, des divertissements, des avantages ou d'autres incitations susceptibles de récompenser ou d'influencer une décision commerciale.

Les entités réglementées évitent ou déclarent tout conflit d'intérêts susceptible de faire passer les priorités personnelles avant les priorités collectives et se comportent avec droiture et intégrité, sans jamais chercher à tirer profit d'elles-mêmes ou de tiers par un usage inapproprié de leur position ou de leurs contacts au sein du groupe NH.

Un conflit d'intérêts est défini comme une situation dans laquelle l'intérêt personnel de l'entité réglementée (ou des personnes qui lui sont liées) et l'intérêt du groupe NH peuvent directement ou indirectement entrer en conflit.

De même, les entités couvertes, lorsqu'elles agissent au nom de l'une des sociétés du groupe NH, le feront avec une neutralité politique absolue et s'abstiendront de prendre toute position directe ou indirecte, que ce soit pour ou contre des processus et des acteurs politiques légitimes. En particulier, aucune donation ou contribution de quelque nature que ce soit ne sera faite au nom du groupe NH ou en utilisant ses ressources à des partis politiques, fédérations, coalitions, groupes d'électeurs, organisations, factions, mouvements ou, en général, à des entités, publiques ou privées, dont l'activité est clairement liée à l'activité politique, et elles ne participeront pas non plus, directement ou indirectement, à une structure ou organisation dont le but est de les financer.

ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES**ENGAGEMENT ENVERS LE PEUPLE**

Le groupe NH considère les bénéficiaires comme des partenaires essentiels pour atteindre les objectifs de l'entreprise et créer des emplois de qualité dans un environnement qui s'engage en faveur de la formation, du développement professionnel et de la promotion de la diversité des compétences, des cultures, des croyances et des nationalités, tous dans des conditions et avec des droits égaux.

Droits de l'homme et du travail

Le groupe NH respecte et promeut les droits de l'homme. Le groupe NH reconnaît que les droits de l'homme sont des droits fondamentaux et universels et qu'ils doivent être interprétés et reconnus conformément au droit international et aux pratiques internationales, en particulier la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies et les principes proclamés par l'Organisation internationale du travail.

Les relations entre tous les bénéficiaires doivent toujours être fondées sur le respect de la dignité et de la non-discrimination des personnes.

Le groupe NH rejette toute conduite, comportement ou action tendant à encourager, promouvoir ou inciter, directement ou indirectement, à la haine, à l'hostilité, à la discrimination ou à la violence à l'égard d'un groupe, pour des motifs racistes ou d'autres motifs liés à l'idéologie, à la religion ou aux croyances, à la situation familiale, à l'appartenance à un groupe ethnique, à une race ou à une nation, à l'origine nationale, au sexe, à l'orientation ou à l'identité sexuelle, au genre, à la maladie ou à l'invalidité.

Le groupe NH interdit formellement toute forme d'acte hostile ou humiliant à l'encontre des personnes, tout abus d'autorité et toute forme de harcèlement, qu'il soit physique ou psychologique, ainsi que tout autre comportement susceptible de créer un environnement de travail intimidant, offensant ou hostile pour les personnes. Le travail des enfants et le travail forcé, quels qu'ils soient, ne seront pas tolérés.

Le groupe NH reconnaît que le principe de l'égalité de traitement et de l'égalité des chances pour les bénéficiaires est un principe directeur des politiques de ressources humaines et s'applique au recrutement des employés ainsi qu'à la formation, aux possibilités de carrière, aux niveaux de salaire, ainsi qu'à d'autres aspects de la relation de travail des employés.

Il est interdit d'imposer aux employés des conditions de travail et de sécurité qui portent atteinte, suppriment ou restreignent les droits qui leur sont reconnus par les dispositions légales, les conventions collectives ou les contrats individuels. Aucune forme de trafic illégal de main-d'œuvre ou de migration frauduleuse n'est autorisée et la législation sur les étrangers et sur l'entrée et le transit des étrangers doit toujours être respectée. L'exercice des droits de manifestation, d'association, de syndicalisation et de négociation collective ne doit pas être indûment restreint dans le cadre des réglementations régissant chacun de ces droits fondamentaux.

Le droit au secret des communications et au respect de la vie privée

Le Groupe NH s'engage à ne pas divulguer les données personnelles de ses professionnels, de ses clients et de tiers, sauf avec le consentement des intéressés et dans les cas d'obligation légale ou en exécution de décisions judiciaires ou administratives. En aucun cas, ces données personnelles ne pourront être traitées à des fins autres que celles prévues légalement ou contractuellement.

Développement professionnel

Le groupe NH doit promouvoir le développement personnel et professionnel de ses employés, en les encourageant à participer à l'amélioration de leurs propres aptitudes et compétences. Les politiques et les actions relatives à la sélection, au recrutement, à la formation et à la promotion interne des employés doivent être fondées sur des critères clairs de capacité professionnelle, de compétence et de mérite. La promotion interne des employés en vue de pourvoir des postes est envisagée, le cas échéant, dans chaque cas.

Les employés seront informés des politiques d'évaluation de leur travail et participeront activement dans le cadre des processus de gestion articulés pour améliorer leur travail, leur initiative et leur dévouement.

Compensation

Le groupe NH offrira une rémunération juste et adéquate aux sujets obligés, conformément au marché du travail dans lequel il opère, en respectant les obligations légales en matière de travail et de sécurité sociale.

Le groupe NH s'engage à recruter du personnel dont le statut d'immigration est régulier, ainsi que du personnel dont l'âge permet le recrutement.

En outre, le groupe NH s'efforce de concilier le travail avec la vie personnelle et familiale des sujets obligés.

Engagement en faveur de la sécurité et de la santé des personnes

Le groupe NH assure à ses sujets un environnement de travail sûr et sain, en prenant toutes les mesures raisonnables pour maximiser la prévention des risques professionnels.

Le groupe NH s'engage à respecter la réglementation en matière de prévention des risques professionnels et fournira toujours les moyens nécessaires pour que les employés puissent exercer leurs activités avec les mesures de sécurité et d'hygiène appropriées, de sorte que la protection de leur vie, de leur santé et de leur intégrité physique et psychologique prévale toujours et dans tous les cas.

Tous les employés sont responsables de l'entretien de leur lieu de travail, en suivant les règles et pratiques en matière de santé et de sécurité établies par la législation applicable en vigueur, ainsi que celles qui peuvent être imposées par le groupe NH par l'intermédiaire de ses services de prévention, qu'ils soient internes ou externes.

Consommation d'alcool et de drogues

La consommation de boissons alcoolisées et/ou de toute autre substance interdite par la loi par les sujets obligés pendant les heures de travail est interdite, de même que le fait de se rendre sur le lieu de travail sous l'influence de telles substances.

Tabagisme

Le tabagisme est réglementé conformément à la réglementation de chaque pays et à la procédure établie par l'entreprise à cet égard. En tout état de cause, dans les zones où il est permis de fumer, les non-fumeurs et les mineurs présents doivent toujours être respectés et considérés comme il se doit.

ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS**Orientation client**

Le groupe NH considère la satisfaction du client comme une priorité. Par conséquent, l'efficacité des processus, la transparence et l'intégrité des actions et du traitement, garantissant la qualité du service à la clientèle, doivent être des objectifs en soi pour tous les employés du groupe NH.

Le groupe NH a une culture de la qualité qui conduit à la conception de plans d'action et d'amélioration constante qui augmentent la satisfaction des clients. Les différentes lignes de produits proposées par l'entreprise garantissent aux clients la couverture de leurs besoins dans les différents segments du marché.

L'objectif premier de NH est de satisfaire les clients grâce à une large gamme de produits, de services et d'offres, à des informations claires, véridiques et opportunes, à la transparence des opérations, à des conseils personnalisés lorsque le client le demande, à un traitement professionnel et à une résolution rapide des incidents.

Tout sera mis en œuvre pour que les services offerts par le groupe NH ne comportent pas de risques pour la santé, en prenant les mesures appropriées pour les résoudre, toujours dans le strict respect de la législation en vigueur.

Actions de communication, de publicité et de promotion

Le groupe NH assume l'obligation d'être honnête avec ses clients, ses fournisseurs, ses parties prenantes et les tiers en général, en leur fournissant toujours des informations véridiques, claires, utiles et exactes lors de la commercialisation de ses produits et services. En outre, il vérifiera que ses produits et services sont conformes à toutes les spécifications requises et annoncées.

Le groupe NH veille à ce que les offres, la publicité pour les produits ou les services, les activités promotionnelles et les autres informations fournies par les professionnels de l'entreprise soient véridiques et visent à créer des relations fondées sur la confiance mutuelle.

Si les clients ne sont pas satisfaits des services offerts, les canaux nécessaires seront mis à leur disposition pour déposer des plaintes.

Refus de respecter les réservations

Le groupe NH se réserve le droit de refuser des demandes de réservation ou de les annuler s'il se rend compte que, soit en raison des caractéristiques du client lui-même, soit en raison de l'utilité poursuivie par la réservation, il est moralement justifié de refuser la demande de réservation sur la base de valeurs éthiques et de droits de l'homme largement reconnus et acceptés.

Utilisation appropriée des ressources du groupe NH Hotel

Les employés de NH s'engagent à ne pas copier, reproduire ou contrefaire de quelque manière que ce soit les cartes de crédit ou de débit ou les chèques de voyage auxquels ils ont accès dans le cadre de leur travail, et à ne pas en disposer ou en faire un usage abusif.

Elle interdit également l'altération de la monnaie et la fabrication, l'introduction dans le commerce, l'exportation, le transport, l'expédition et la distribution de fausse monnaie.

Lorsque les employés constatent que des devises reçues de bonne foi de la part de clients sont contrefaites, ils s'abstiennent de les remettre en circulation et en informent rapidement leur supérieur ou leur directeur.

L'ENGAGEMENT DES FOURNISSEURS**Politique d'achat**

NH a mis en place une procédure stricte et détaillée pour l'évaluation et la sélection de nouveaux fournisseurs sur la base de critères sociaux, éthiques et environnementaux. L'objectif est d'acquérir une connaissance approfondie du comportement et des pratiques des fournisseurs du groupe NH, en ne sélectionnant que ceux qui, en plus d'offrir les meilleures conditions de négociation, partagent les principes et les engagements de NH tels que décrits dans le présent code.

Une attention, une diligence et un soin particuliers sont apportés aux processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs afin d'éviter tout type de relation commerciale avec des personnes physiques ou morales susceptibles d'être impliquées dans des conduites ou des comportements contraires à l'éthique ou inappropriés, et en particulier dans des activités liées à la prostitution et à la corruption de mineurs, à la fraude et à la corruption publique et privée, au blanchiment d'argent et au financement d'organisations criminelles ou terroristes.

Le groupe NH traitera avec les fournisseurs de biens et de services dans le respect de l'éthique et de la loi.

Le groupe NH ne sélectionnera que des fournisseurs dont les pratiques commerciales respectent la dignité humaine, n'enfreignent pas la loi et ne compromettent pas la réputation de l'entreprise.

Tous les fournisseurs doivent travailler dans le respect total des réglementations en vigueur. Les fournisseurs sont tenus de s'assurer que les entreprises sous-traitantes travaillent selon les règles promues par le présent document et dans le cadre juridique correspondant.

NH valorisera les fournisseurs qui démontrent leur engagement envers les principes promus dans le présent Code de conduite en les acceptant et en les respectant. De même, NH se réserve le droit de mettre fin à ses relations contractuelles avec les fournisseurs qui enfreignent le code de manière répétée ou grave, et peut demander des dommages-intérêts (y compris des dommages moraux, le cas échéant).

Des principes inspirants

Les fournisseurs du groupe NH doivent respecter les droits de l'homme internationalement reconnus et s'assurer qu'ils ne fraudent pas ou n'abusent pas de ces droits dans le cadre de leurs activités commerciales.

Par conséquent, tous les fournisseurs doivent traiter leurs employés avec dignité et respect. Les punitions physiques ou psychologiques, le harcèlement de quelque nature que ce soit ou l'abus de pouvoir ne doivent en aucun cas être autorisés, tout en respectant leurs droits fondamentaux en matière de travail.

Tous les fournisseurs doivent promouvoir et respecter les principes suivants :

- Éliminer toutes les formes de travail des enfants.
- Éliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire.
- Évitez la discrimination dans tout type d'emploi.
- Respecter la durée maximale du travail, le salaire minimum et les autres législations en vigueur.
- Garantir que ses employés effectuent leur travail dans des conditions de sécurité et de santé et dans le respect de la législation en matière de prévention des risques.
- Respecter les droits des employés à s'associer, à se syndiquer, à s'organiser ou à négocier collectivement sans être pénalisés.
- Obtenir et conserver les permis environnementaux nécessaires à l'exploitation de votre entreprise, le cas échéant. En outre, si votre activité génère des déchets, ceux-ci doivent être surveillés, contrôlés et traités conformément à la législation en vigueur.

Les fournisseurs doivent maintenir une approche de précaution face au défi de la protection de l'environnement, adopter des méthodes qui favorisent une plus grande responsabilité environnementale et encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Tous les fournisseurs doivent éviter de s'engager dans toute forme de corruption, d'extorsion ou de pots-de-vin qui pourrait affecter les principes du commerce équitable ou conduire à des scandales publics dans lesquels le groupe NH pourrait être affecté.

Le groupe NH étend le contenu et l'obligation de respecter le contenu de ce code de conduite à ses fournisseurs, en incorporant le code lui-même dans les contrats qu'il conclut avec eux.

ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE CONCURRENTS

Le groupe NH et ses professionnels s'engagent à exercer une concurrence loyale et transparente sur le marché, en s'abstenant de tout type de publicité trompeuse ou dénigrant ses concurrents ou des tiers.

De même, le groupe NH s'engage à respecter les règles de protection des consommateurs et des utilisateurs ainsi que les règles antitrust.

ENGAGEMENT ENVERS LES ACTIONNAIRES

L'une des principales parties prenantes du groupe NH est son actionnaire, avec lequel l'entreprise développe une relation basée sur un bénéfice réciproque durable régi par les principes de confiance, de transparence et d'éthique.

Création de valeur et transparence

Le groupe NH s'engage en permanence à gérer la société avec l'objectif de créer de la valeur pour les actionnaires. À cet égard, il s'engage à leur fournir immédiatement toutes les informations pertinentes pour leurs décisions d'investissement.

Normes de gouvernance d'entreprise

Le groupe NH s'est engagé à gérer la société conformément aux normes du marché dans des sociétés comparables et à l'orienter vers les meilleures pratiques existantes en matière de gouvernance d'entreprise.

Le respect de ces pratiques peut être vérifié chaque année sur la base des rapports annuels de gouvernance d'entreprise que le conseil d'administration de la société approuve et soumet à l'assemblée générale des actionnaires, et qui sont mis à la disposition de toutes les parties intéressées sur le site web de la société.

Contrôle interne et gestion des risques

Le groupe NH doit mettre en place des contrôles appropriés pour évaluer et gérer régulièrement l'environnement de contrôle et les risques pour les activités, le personnel et la réputation de la société.

Le groupe NH s'engage à fournir des informations complètes et véridiques sur la société, permettant aux actionnaires, aux analystes et aux autres parties prenantes de se faire une opinion objective sur la société.

De même, le groupe NH s'engage à coopérer avec les organes ou entités de contrôle ou d'inspection de toute manière nécessaire pour faciliter le contrôle administratif.

La participation

Le groupe NH s'engage à développer tous les mécanismes nécessaires pour garantir le respect des dispositions de la législation commerciale sur les sociétés de capitaux, en veillant tout particulièrement à préserver la participation effective et les droits de vote de ses actionnaires aux assemblées générales, à éviter l'imposition de résolutions abusives ou préjudiciables, et à répondre aux questions et aux demandes d'information de tous ses actionnaires.

ENGAGEMENT ENVERS LES COMMUNAUTÉS ET LA SOCIÉTÉ**Développement économique et social**

L'activité hôtelière et le tourisme sont des moteurs importants du développement économique et social des pays et NH est fière de faire partie de la chaîne de création de richesse dans les endroits où elle est présente, dans le respect de la culture des populations locales.

Le groupe NH est une chaîne mondiale qui dessert diverses zones géographiques dans les pays développés et en développement, contribuant ainsi à la création d'emplois locaux et au développement des communautés dans lesquelles il opère.

Le groupe NH s'engage activement auprès des groupes sociaux les plus défavorisés et collabore avec des ONG, des fondations et des institutions à l'élaboration de nombreux programmes d'action sociale.

Conformité en matière de fiscalité, de sécurité sociale et de fonds publics

Le groupe NH assume et exprime son engagement ferme à contribuer au soutien des dépenses publiques en adoptant de bonnes pratiques en matière de fiscalité et de sécurité sociale.

Le Groupe NH rejette toute forme de fraude à l'encontre des différents Trésors publics et organismes de sécurité sociale, y compris la fraude aux aides publiques, aux fonds et aux subventions.

Le groupe NH s'engage à respecter ses obligations comptables, fiscales et de sécurité sociale par le biais d'une politique fiscale saine et prudente visant à prévenir et à réduire les risques fiscaux.

Environnement

Le groupe NH s'engage à assurer le bien-être de ses clients et à gérer efficacement les ressources disponibles dans l'environnement où se trouvent les hôtels du groupe NH. L'entreprise est consciente des effets de son activité sur l'environnement et s'efforce de prévenir et d'anticiper les éventuels risques environnementaux, ainsi que d'intégrer la durabilité dans tous ses processus, en s'engageant à réduire ses impacts. À cette fin, l'implication maximale des parties obligées et des autres destinataires de ce code est requise par l'application de solutions efficaces et la recherche d'alternatives durables et innovantes pour les sièges sociaux, les hôtels, les services et les produits de la chaîne.

**ENGAGEMENT EN FAVEUR DES ATOUTS, DES CONNAISSANCES ET DES RESSOURCES DE NH****Protection des données personnelles**

Le groupe NH veille à la protection des données à caractère personnel qui sont stockées et échangées dans le cadre des activités commerciales quotidiennes. Cette protection est une priorité pour atteindre le plus haut niveau de qualité dans le développement de l'objet social.

Seules les données nécessaires seront collectées. Le traitement des données sera effectué de

manière à garantir la sécurité, la véracité et l'exactitude des données, ainsi que le respect de la vie privée des personnes et des obligations découlant de la réglementation applicable au groupe NH. Seul le personnel autorisé aura accès aux données dans la mesure nécessaire.

Les personnes concernées doivent toujours respecter la législation relative à la protection des données personnelles lorsqu'elles traitent des données personnelles de clients, de fournisseurs, d'actionnaires, d'employés ou de tiers.

Afin de se conformer à ce qui précède, le groupe NH adoptera des politiques de formation, en distribuant régulièrement du matériel didactique pour faciliter sa compréhension et éviter ainsi toute non-conformité dans son application.

Utilisation appropriée des outils mis à la disposition des Entités Obligées

Les sujets couverts sont responsables de la gestion et de la sauvegarde des ressources de l'entreprise, y compris les ressources informatiques et autres dispositifs électroniques mis à leur disposition, qui sont nécessaires et appropriés pour l'exécution de leur travail et de leur activité (courrier électronique, intranet, internet, téléphone, fax, serveurs, réseaux sociaux, etc. Ils ne doivent pas être utilisés de manière abusive, ni à leur propre profit, ni pour des actions susceptibles d'affecter la réputation ou l'image du Groupe NH.

Les parties s'engagent à utiliser les ressources mises à leur disposition par l'entreprise de manière appropriée et conformément aux politiques et règles internes établies, en les utilisant uniquement pour le développement de leurs activités professionnelles et en évitant de les utiliser à des fins privées, sauf dans des cas exceptionnels et justifiés.

En tout état de cause, les informations contenues dans les ressources technologiques et informatiques mises à la disposition des parties obligées par le groupe NH sont considérées comme professionnelles et en aucun cas comme privées ou personnelles, et la société peut y accéder aux fins d'effectuer les contrôles nécessaires, proportionnés, appropriés pour vérifier leur bonne utilisation et toujours dans le respect de la législation en vigueur et des bonnes pratiques, et les parties obligées ne peuvent donc avoir aucune attente raisonnable en matière de respect de la vie privée en ce qui concerne leur utilisation et leur contenu.

Il est strictement interdit d'effacer, d'endommager, de détériorer, d'altérer, de supprimer ou de rendre inaccessibles de quelque manière que ce soit les données, les programmes informatiques ou les documents électroniques du groupe NH, ainsi que d'entraver ou d'interrompre le fonctionnement de ses systèmes, applications et programmes informatiques, ainsi que ceux de tiers.

Les bénéficiaires ne peuvent accéder qu'aux systèmes informatiques auxquels ils sont autorisés, avec l'équipement et l'accès fournis par le groupe NH et avec les licences appropriées. Il est interdit d'installer, d'utiliser ou de distribuer des logiciels susceptibles d'affecter la sécurité des systèmes, de faire des copies non autorisées ou d'effectuer des actions permettant l'introduction de logiciels nuisibles ou d'attaques contre des applications ou des infrastructures.

Les communications qui peuvent être faites au moyen d'outils informatiques ne doivent pas contenir de déclarations offensantes ou diffamatoires.

L'utilisateur de tout ordinateur ou support de communication appartenant au Groupe NH ne peut diffuser ou transmettre des informations illégales, sexistes, injurieuses, xénophobes, diffamatoires, obscènes, racistes, offensantes, pornographiques, non autorisées par la loi ou le règlement intérieur du Groupe NH, que ce soit par le biais de photographies, de textes, de bannières publicitaires ou de liens vers des pages externes ; Ils ne peuvent pas non plus publier, transmettre, reproduire, distribuer ou exploiter des informations, du matériel piraté ou des logiciels contenant des virus ou tout autre élément nuisible à l'intégrité des systèmes informatiques ou susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ; de même, ils ne peuvent pas publier ou fournir du matériel ou l'accès à des ressources sur le hacking, le cracking ou toute autre information que le groupe NH considère comme susceptible, même potentiellement, de compromettre la sécurité ou l'intégrité des systèmes informatiques.

Propriété intellectuelle et industrielle du groupe NH

Le groupe NH veillera de manière proactive à la bonne utilisation et à la protection de ses droits de propriété intellectuelle et industrielle.

Les Parties Obligées ne peuvent en aucun cas (I) reproduire, plagier, distribuer, communiquer publiquement ou exploiter économiquement de toute autre manière, en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, des œuvres ou des prestations littéraires, artistiques ou scientifiques protégées par les droits de propriété intellectuelle de la Société, sans l'autorisation préalable de la Société ; ou (II) reproduire, plagier, distribuer, communiquer publiquement ou exploiter économiquement de toute autre manière, en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, des œuvres ou des prestations littéraires, artistiques ou scientifiques protégées par les droits de propriété intellectuelle de la Société, sans l'autorisation préalable de la Société ; ou (II) reproduire, imiter, modifier ou usurper de toute autre manière un droit de propriété industrielle du Groupe NH.

De même, le groupe NH et les parties obligées respectent et n'enfreignent pas les droits de propriété intellectuelle et industrielle détenus par des tiers dans les mêmes termes que ceux indiqués ci-dessus.

La propriété intellectuelle de tout logiciel ou processus, informatisé ou non, développé avec les moyens de NH ou dans les bureaux de NH Group pendant la durée du contrat de travail et/ou de la relation d'affaires avec NH Group, appartient exclusivement à NH Group.

Toutes les questions non prévues par le présent Code seront régies par les procédures internes du Groupe NH, dûment communiquées à toutes les Personnes Couvertes (telles que la Politique de Sécurité du Groupe NH).

Utilisation appropriée des réseaux sociaux

Les bénéficiaires doivent s'abstenir d'utiliser les réseaux sociaux et les médias sociaux pour diffuser des informations, faire des déclarations, utiliser des expressions ou montrer des images susceptibles d'affecter de quelque manière que ce soit le prestige et la réputation du groupe NH, ou de porter atteinte ou de nuire à l'honneur de ses professionnels, de ses parties prenantes ou de tiers en général.

Protection des informations confidentielles et privilégiées

Les sujets obligés et les fournisseurs n'ont accès qu'aux informations, tant sous forme physique qu'électronique, et aux outils nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, et sont tenus au secret professionnel le plus strict et à la confidentialité de toutes les informations qu'ils traitent dans le cadre de leur activité professionnelle.

À ces fins, les informations confidentielles sont définies comme toute information susceptible d'être divulguée oralement, par écrit ou par tout autre moyen ou support, matériel ou immatériel, à laquelle la personne concernée ou le fournisseur peut avoir accès dans le cadre de son activité professionnelle, ou par tout autre moyen licite ou illicite, y compris, mais sans s'y limiter, les informations relatives aux plans d'entreprise, aux plans stratégiques, aux produits ou services, aux prévisions financières, aux accords commerciaux avec les clients et les fournisseurs, aux informations de facturation, aux données sur les clients, aux brevets, aux marques, aux modèles d'utilité et à tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou à ses applications (enregistrés ou non), aux mots de passe informatiques, aux codes sources, aux inventions, aux procédés, aux dessins et modèles, graphiques ou non, à l'ingénierie, à l'ingénierie, à l'ingénierie et à la conception, modèles d'utilité et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou application de ceux-ci (enregistrés ou non), mots de passe informatiques, codes sources, inventions, procédés, dessins, graphiques ou non, ingénierie, publicité, budgets, prévisions financières, éléments caractéristiques des services de toute nature que le groupe NH offre sur le marché, les techniques de gestion de l'hôtellerie, de la restauration, de la cafétéria, des sports, des loisirs et d'autres activités similaires, connexes ou accessoires, y compris le matériel et les logiciels utilisés dans la gestion, ainsi que toute autre information que le Groupe NH indique ou désigne comme confidentielle, propriété du Groupe NH ou de tiers.

Les parties obligées et les fournisseurs ne peuvent accéder à des informations confidentielles, les utiliser ou les divulguer que s'ils ont été dûment autorisés par écrit à le faire par le chef de la zone ou du centre où ils fournissent leurs services. En cas de doute, et sauf indication contraire, les entités réglementées et les fournisseurs considèrent comme confidentielles les informations auxquelles ils ont accès dans le cadre de leurs activités professionnelles.

En tout état de cause, les règles suivantes s'appliquent au traitement des informations confidentielles :

- Toutes les informations seront protégées et resteront strictement confidentielles.
- Les informations confidentielles ne sont divulguées et utilisées par le bénéficiaire qu'aux fins qui lui ont été assignées dans le cadre de son contrat de travail ou de sa relation avec le groupe NH. Si le bénéficiaire a besoin de l'assistance d'un tiers et qu'il est nécessaire de divulguer des informations confidentielles à ce tiers, le bénéficiaire prendra les mesures nécessaires pour garantir que les informations sont dûment protégées en concluant un accord de confidentialité écrit et contraignant, assorti de toutes les garanties prévues par la loi.
- Les informations ne doivent pas être utilisées, en tout ou en partie, à d'autres fins que celles pour lesquelles le destinataire est responsable.
- Le destinataire ne divulgue pas, directement ou indirectement, les informations à des tiers.
- Les informations ne doivent pas être copiées, reproduites ou dupliquées, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite du Groupe NH.

- Le bénéficiaire notifie dès que possible tout traitement ou usage inapproprié d'informations confidentielles, en coopérant avec le groupe NH afin de protéger ces informations.

- Aucun bénéficiaire ne doit stocker des informations sur le groupe NH sur des ordinateurs privés ou d'autres supports non fournis par le groupe NH.
- Dans le cas où le bénéficiaire doit emporter des informations en dehors des locaux du groupe NH pour effectuer des tâches professionnelles ou des tâches inhérentes à sa relation avec le groupe NH, il doit restituer ces informations une fois que les tâches hors site sont terminées.

Le destinataire évitera dans tous les cas de profiter personnellement, ou par le biais d'un intermédiaire, de toute opportunité de profit dont il aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De même, et pour tout ce qui n'est pas prévu dans la présente section, les dispositions du Code de conduite interne de NH Hotel Group sur les marchés des valeurs mobilières, disponible sur le site web de la société, s'appliquent.

Vol ou détournement d'actifs

Le groupe NH met à la disposition des personnes couvertes les ressources nécessaires à l'exercice de leur activité professionnelle. Les personnes couvertes doivent faire un usage correct, diligent et prudent des biens et des actifs de l'entreprise, qu'ils soient physiques, financiers, technologiques ou liés au capital intellectuel, en évitant de les endommager, de les perdre ou de les utiliser de manière inappropriée ou non autorisée.

Le détournement et l'utilisation abusive de ces actifs sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice d'actions ou de mesures disciplinaires internes.



NH Collection Eurobuilding
Madrid, Espagne

OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PRATIQUES FRAUDULEUSES OU CONTRAIRES À L'ÉTHIQUE

Manipulation de l'information

La falsification, la manipulation ou l'utilisation délibérée de fausses informations constitue une fraude.

Le groupe NH assume un principe comportemental de transparence de l'information, entendu comme l'engagement de transmettre aux marchés des informations fiables, qu'elles soient financières ou de toute autre nature. Ainsi, l'information économique et financière de l'entreprise, tant interne qu'externe, reflétera fidèlement sa réalité économique, financière et patrimoniale, conformément aux principes comptables généralement admis.

Les Entités Obligées doivent transmettre les informations de manière véridique, complète et compréhensible. Ils ne doivent en aucun cas fournir sciemment des informations incorrectes, inexacts ou imprécises.

À cet égard, les parties obligées s'abstiennent de :

- Tenue d'un registre des transactions financières sur des supports hors bilan non enregistrés dans les livres officiels.
- La tenue de comptes séparés pour une même activité et un même exercice, qui dissimulent ou simulent la situation réelle de l'entreprise.
- Enregistrer des dépenses, des revenus, des actifs ou des passifs qui n'existent pas ou qui ne correspondent pas à la réalité.
- Le fait de ne pas inscrire les affaires, les actes, les opérations ou, en général, les transactions économiques dans les livres obligatoires, ou de les inscrire avec des chiffres autres que les vrais.
- Les écritures dans les livres comptables avec une indication erronée de leur finalité.
- Utilisation de faux documents.
- Détruire délibérément des documents avant la date limite fixée par la loi.

Lutte contre la corruption privée et publique

Le groupe NH rejette toute forme de corruption, tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

Lutte contre la corruption dans le secteur privé

Les Personnes Couvertes ne doivent en aucun cas, soit elles-mêmes, soit par le biais d'un intermédiaire, recevoir, solliciter ou accepter dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles un bénéfice ou un avantage injustifié de quelque nature que ce soit, pour elles-mêmes, pour le Groupe NH ou pour un tiers, en contrepartie de l'octroi d'une faveur indue à une autre personne dans le cadre de ses relations d'affaires.

De même, les Personnes Couvertes ne doivent en aucun cas, par elles-mêmes ou par un intermédiaire, promettre, offrir ou accorder dans l'exercice de leur activité professionnelle et dans le même contexte un bénéfice ou un avantage injustifié, de quelque nature que ce soit, au Groupe NH, à elles-mêmes ou à un tiers, en contrepartie du fait de favoriser indûment le Groupe

NH, elles-mêmes ou un tiers par rapport à d'autres dans les relations d'affaires.

D'une manière générale, les Entités Obligées s'abstiennent d'accepter des cadeaux ou des marques d'hospitalité qu'elles pourraient recevoir de la part de clients, de fournisseurs, d'actionnaires ou de tiers en général, d'une valeur supérieure à 200 euros par cadeau ou marque d'hospitalité.

Sans préjudice des dispositions de la politique d'entreprise du groupe NH en la matière, les cadeaux ou marques d'hospitalité, même s'ils ont une valeur inférieure à 200 euros, ne sont pas acceptés lorsque le contexte ou les circonstances dans lesquels ils sont promis, offerts ou donnés pourraient donner lieu à un soupçon raisonnable qu'ils sont destinés à inciter à l'exécution d'une action ou d'une omission irrégulière ou à la rétribution d'une action ou d'une omission déjà exécutée.

Dans le cas où il est impossible, très violent ou difficile de restituer le cadeau ou la marque d'hospitalité dépassant le barème susmentionné, le comité de conformité doit être immédiatement informé de cette offre, de cette promesse ou de ce cadeau, afin qu'il en soit disposé de manière appropriée ou qu'il soit convenu de sa restitution, conformément aux règles établies à cet effet par le département des ressources humaines.

De même, dans le cadre de leurs activités professionnelles ou commerciales, les personnes couvertes s'abstiennent de promettre, d'offrir ou de donner des cadeaux ou des marques d'hospitalité à des clients, des fournisseurs, des parties prenantes ou des tiers en général, qui ne sont pas conformes aux dispositions de la politique d'entreprise du groupe NH en la matière.

Lutte contre la corruption dans le secteur public

Les entités réglementées ne doivent jamais offrir, promettre ou accorder un avantage ou un bénéfice indu, pécuniaire ou autre, pour corrompre ou tenter de corrompre, par elles-mêmes ou par un intermédiaire, une autorité ou un agent public au profit du groupe NH, d'elles-mêmes ou d'un tiers, ou se conformer à leurs demandes à cet égard, afin d'obtenir un avantage concurrentiel.

Toute action, conduite, comportement ou pratique constituant de la corruption ou du trafic d'influence dans nos relations avec les autorités publiques et les fonctionnaires est strictement interdite.

La corruption, les pots-de-vin et les dessous-de-table sous toutes leurs formes, que ce soit par des actes ou des omissions, ou en créant ou en maintenant des situations favorables ou irrégulières afin d'obtenir un avantage quelconque pour le groupe ou pour eux-mêmes, sont interdits.

Blanchiment d'argent et irrégularités de paiement

Les employés du groupe NH doivent prêter une attention particulière aux paiements et aux encaissements en espèces qui sont inhabituels selon la nature de la transaction, à ceux effectués au moyen de chèques au porteur ou dans des devises autres que celles convenues au préalable, en signalant par les canaux et les procédures établis dans le présent code de conduite ceux qu'ils considèrent comme irréguliers, et ils doivent dans tous les cas respecter les réglementations en vigueur.

Les paiements dont le payeur ou le bénéficiaire est un tiers non mentionné dans les contrats

correspondants, ainsi que les paiements effectués sur des comptes qui ne sont pas les comptes habituels dans les relations avec une entité, une société ou une personne donnée, doivent également être déclarés.

Prostitution et corruption de mineurs et de personnes handicapées

La prostitution est définie comme l'activité consistant à avoir des relations sexuelles avec d'autres personnes en échange d'argent ou d'autres biens.

Le groupe NH prend toutes les mesures nécessaires pour éviter que l'activité hôtelière ne soit utilisée à des fins de prostitution ou de promotion de la prostitution.

Le groupe NH rejette fermement et sans relâche toute forme d'incitation, de promotion, d'encouragement ou de facilitation de la prostitution de mineurs et de personnes handicapées ayant besoin d'une protection spéciale. Par conséquent, le groupe NH prend toutes les mesures et précautions possibles en son pouvoir pour empêcher une telle conduite en cas de soupçon raisonnable que des mineurs ou des personnes handicapées ayant besoin d'une protection spéciale sont utilisés à des fins de prostitution et d'exhibitionnisme.

Conflit d'intérêts et loyauté envers le groupe NH

(I) Conflit d'intérêts pour les employés qui ne sont pas membres des organes de direction des sociétés du groupe NH ou des cadres du groupe NH.

Un conflit d'intérêts est réputé exister dans toutes les situations où l'intérêt du groupe NH et l'intérêt personnel de l'un des employés entrent directement ou indirectement en conflit.

Le Groupe NH respecte la participation des Employés à d'autres activités financières ou commerciales, à condition que les règlements internes n'en disposent pas autrement, que ces activités soient légales et qu'elles n'entrent pas en conflit ou ne donnent pas lieu à des conflits d'intérêts potentiels avec leurs responsabilités en tant qu'Employés du Groupe NH.

Tous les employés doivent éviter les situations susceptibles d'entraîner un conflit entre leurs intérêts personnels et ceux du groupe NH, et doivent s'abstenir de représenter l'une des sociétés du groupe NH, d'intervenir ou d'influencer la prise de décisions dans lesquelles, directement ou indirectement, eux-mêmes ou une personne apparentée ont un intérêt personnel, et doivent informer le comité de conformité de telles situations.

À cette fin, on entend par "personnes apparentées" les employés :

- Le conjoint, le concubin ou les personnes dans une relation d'affection similaire de l'employé.
- Les ascendants, descendants et frères et sœurs de l'employé ou de son conjoint.

En règle générale, les employés ne sont pas autorisés à établir une relation d'affaires simultanée avec l'une des sociétés du groupe NH tant qu'ils conservent leur statut d'employé, sauf dans des cas extraordinaires où une telle relation est dûment justifiée, auquel cas la procédure établie en interne pour obtenir l'autorisation correspondante doit être suivie.

La limitation susmentionnée concernant l'établissement d'une relation d'affaires s'applique également aux anciens employés du groupe NH pendant les deux années suivant leur départ de la société.

(II) Conflits d'intérêts pour les personnes soumises à des règles substantielles en matière de conflits d'intérêts

Sans préjudice des dispositions de la section (I) ci-dessus, le Groupe NH considère qu'il est nécessaire d'adopter des règles plus strictes concernant la régulation des situations de conflits d'intérêts qui peuvent survenir pour les cadres du Groupe NH (conformément à la définition

de "cadre du Groupe NH" établie dans le présent Code), les membres des organes de direction des sociétés du Groupe NH et les personnes qui peuvent être expressément désignées par le Comité d'audit et de contrôle, compte tenu de la possibilité

qu'elles soient sujettes à des conflits d'intérêts potentiels compte tenu de la position qu'elles occupent au sein du groupe NH (l'ensemble des personnes susmentionnées sont définies ci-après comme "personnes soumises aux règles relatives aux conflits d'intérêts substantiels").

Il est interdit aux personnes soumises aux règles relatives aux conflits d'intérêts substantiels de s'engager dans des activités pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui qui sont en concurrence directe avec l'entreprise.

La société, par l'intermédiaire du conseil d'administration, a approuvé une procédure relative aux conflits d'intérêts et aux transactions avec des parties liées applicable aux cadres et aux membres du conseil d'administration, qui doit être respectée par ce groupe, qui est soumis au respect des règles qu'elle contient.

Transactions entre parties liées

Sans préjudice des situations de conflit d'intérêts au sens strict définies ci-dessus, le groupe NH considère qu'il est prioritaire d'établir une procédure réglementant l'exécution des transactions avec des parties liées, car il comprend que cela pourrait en soi donner lieu à une situation de conflit d'intérêts.

À cet égard, la procédure relative aux conflits d'intérêts et aux transactions avec des parties liées régit les règles applicables au régime de ce type de transactions.

ENGAGEMENT SUR LE MARCHÉ DES VALEURS MOBILIÈRES

Le Groupe NH a approuvé un Code interne de conduite sur les marchés des valeurs mobilières qui détermine les principes de conduite et d'action à suivre en ce qui concerne les transactions effectuées sur les marchés des valeurs mobilières. Sans préjudice du fait que le champ d'application de ce règlement est limité aux membres du conseil d'administration, aux cadres, aux personnes concernées et aux conseillers externes ayant accès à l'information réservée, tous les employés doivent connaître et respecter les règles de conduite contenues dans la loi sur le marché des valeurs et dans les autres règlements adoptés dans le cadre de son développement. À cet égard, et afin de garantir ce qui précède, le groupe NH doit promouvoir la connaissance des règles susmentionnées parmi les personnes concernées. En tout état de cause, ces règlements peuvent être consultés sur le site web du groupe NH.





NH Collection Aránzazu
San Sebastian,

CONSEILS

Lorsqu'ils prennent des décisions susceptibles de compromettre le respect des principes énoncés, les employés doivent tenir compte des éléments suivants :

- La légalité de l'action.
- Leur capacité à l'adopter.
- L'impact potentiel dans les médias.
- La compatibilité avec le principe d'intégrité de l'entreprise et les autres critères pertinents.

En cas de doute, les employés doivent discuter de la décision avec les responsables et consulter la section "Compliance" sur l'intranet du groupe NH Hotel, qui fournira des informations sur les points suivants :

- Accès aux cours de formation.
- Des exemplaires supplémentaires du présent code de conduite.
- Un canal pour les contributions et les suggestions pour les futures mises à jour de ce document.
- Document de questions fréquemment posées (FAQ).
- Les employés peuvent également poser des questions ou demander conseil à l'audit interne, aux ressources humaines ou au service juridique.

PROCÉDURE DE SIGNALEMENT

PROCÉDURE DE SIGNALEMENT, DE TRAITEMENT ET DE RÉOLUTION DES PLAINTES RELATIVES AU CODE DE CONDUITE

Toutes les entités réglementées doivent se conformer et contribuer au respect du présent code.

À cet égard, le groupe NH a établi une procédure qui permet aux parties couvertes et aux destinataires, ainsi qu'aux anciens employés du groupe NH, de signaler de manière anonyme, confidentielle et sans crainte de représailles toute violation des principes contenus dans le présent code. Cette procédure est publiée sur l'intranet et sur le site web de la société.

La plainte doit être faite de bonne foi et ne doit pas être formulée sur la base de simples conjectures ou suppositions. L'utilisation frauduleuse, manifestement téméraire, abusive ou de mauvaise foi du canal d'alerte peut donner lieu à des mesures disciplinaires et/ou, le cas échéant, à une action en justice de la part du groupe NH, sans préjudice de toute action en justice pouvant correspondre à la partie concernée.

La procédure de signalement et de traitement d'éventuelles infractions et plaintes relatives au code de conduite est gérée par le responsable de l'audit interne du groupe NH (ci-après le "responsable des plaintes").

Cette personne agit en toute indépendance et rend compte régulièrement de ses activités au comité de conformité et au comité d'audit et de contrôle du groupe NH.

Les plaintes doivent de préférence être soumises par voie électronique via le canal spécialement créé à cet effet <https://report.whistleb.com/en/portal/nh-hotels> qui garantit l'anonymat et la confidentialité. En outre, les plaintes peuvent être envoyées par courrier à l'attention du responsable de l'audit interne du groupe NH, à l'adresse Santa Engracia 120, 28003 Madrid, Espagne.

Le gestionnaire des dénonciations analyse les informations soumises, demande les preuves pertinentes et soumet les résultats de l'enquête au comité de conformité et au comité d'audit et de contrôle du groupe NH, conformément aux dispositions de la procédure de signalement des dénonciations. Si la plainte concerne un membre du comité de direction ou du conseil d'administration du groupe NH, elle est soumise au président du comité d'audit.

Pour qu'une plainte soit reçue et considérée comme valable, les éléments suivants doivent être présents :

- Exposé détaillé des faits reprochés.
- Des arguments ou des preuves véridiques et exacts à l'appui de la plainte.
- Personne ou groupe dénoncé.

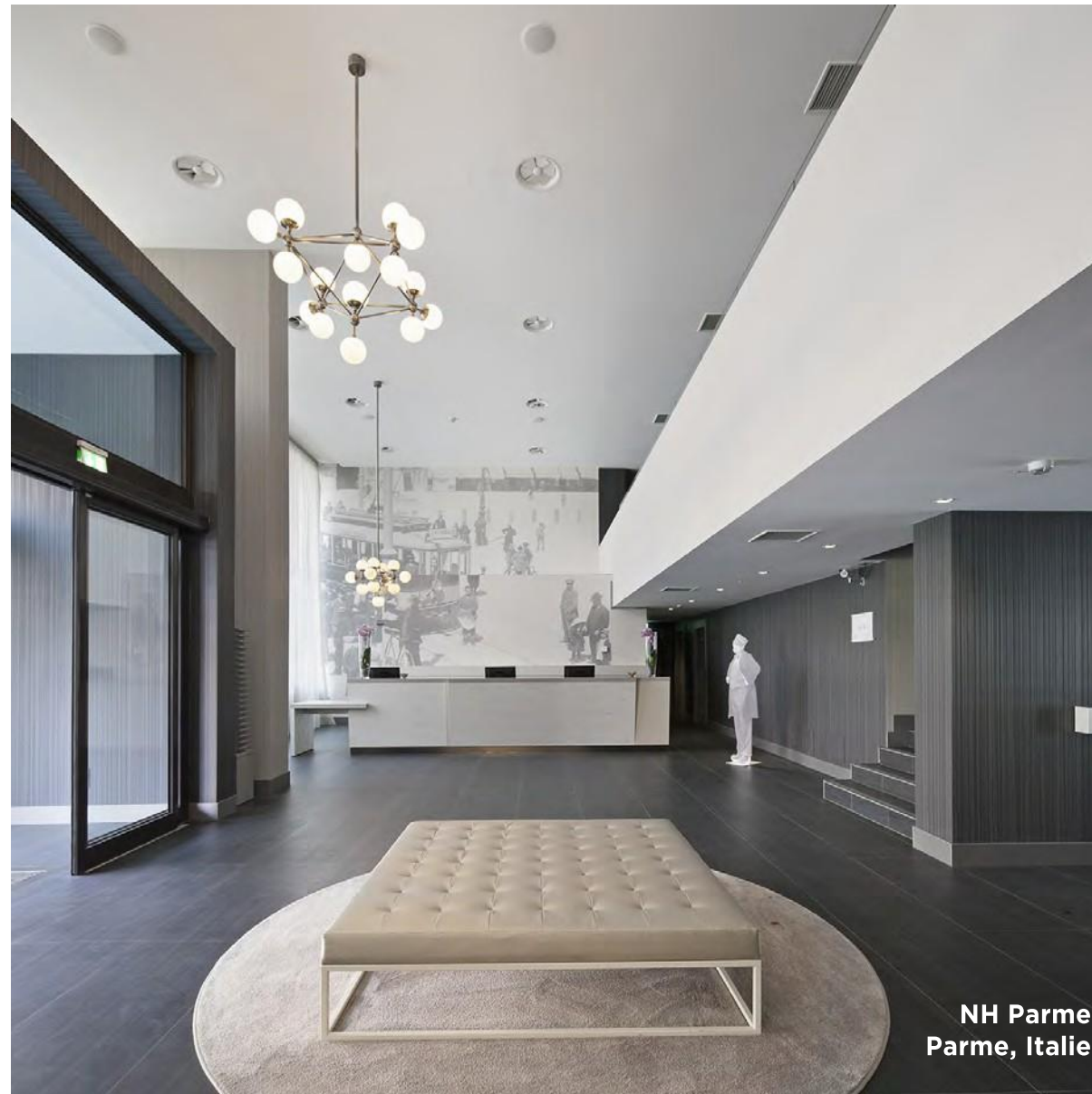
La procédure garantit l'anonymat et la confidentialité à tous les stades et l'absence de représailles.

Chaque entité réglementée a la possibilité de poser des questions, de demander des conseils et de soulever des problèmes liés au respect du code de conduite et des politiques associées par l'intermédiaire du canal susmentionné.

Les personnes qui demandent conseil ou qui signalent un incident seront traitées avec respect et dignité, conformément aux principes suivants :

- **Confidentialité** : Les données et les déclarations seront traitées dans la plus stricte confidentialité, ce qui permettra de préserver l'anonymat et de garantir une confidentialité maximale à tous les stades du processus de recherche.
- **Exhaustivité** : Les informations reçues concernant des infractions potentielles au code de conduite ou à toute autre réglementation interne ou externe feront l'objet d'une enquête approfondie et détaillée afin de déterminer la véracité de la situation signalée.
- **Respect et dignité** : les personnes qui demandent conseil ou souhaitent signaler un incident seront traitées avec le plus grand respect et la plus grande dignité, en respectant à tout moment les droits fondamentaux des personnes impliquées dans des infractions potentielles. Avant toute évaluation des situations signalées, les tiers et/ou les employés concernés auront le droit de fournir les raisons et les explications qu'ils jugent nécessaires.
- **Justification** : Toute décision doit être prise de manière motivée, proportionnée et appropriée, en tenant compte des circonstances et de l'environnement factuel.

Nous attendons des employés qu'ils agissent de manière professionnelle et qu'ils respectent les normes d'intégrité les plus élevées. L'utilisation du canal de dénonciation doit être compatible avec cette responsabilité.



VALIDITÉ

Ce nouveau Code de conduite, qui est entré en vigueur le 29 juin 2015, date de son approbation par le Conseil d'administration du Groupe NH, et qui a été mis à jour en 2022, abroge et remplace le précédent Code de conduite de NH et sera complété par les dispositions du Code de conduite interne de NH sur les marchés des valeurs mobilières, la procédure relative aux conflits d'intérêts et aux transactions connexes, la procédure de notification, de traitement et de résolution des plaintes, ainsi que d'autres règles régissant la conduite, les politiques d'entreprise, les processus et les opérations menées par les personnes incluses dans la section relative au champ d'application subjectif.

Le groupe NH exerçant ses activités dans différents pays, si le contenu du présent code diffère des règles et réglementations locales, les employés appliqueront de préférence la norme la plus stricte.

DIFFUSION ET SUIVI

DIFFUSION

Le groupe NH prendra les mesures appropriées pour s'assurer que tous ses destinataires connaissent le contenu du code et en comprennent la portée. À cette fin, le département des ressources humaines est chargé de diffuser le code de conduite.

De même, le code de conduite sera disponible sur l'intranet et le site web du groupe NH afin que tous ses destinataires puissent y avoir accès.

SUIVI

Le service d'audit interne prépare une proposition de rapport annuel sur les incidents et le degré de respect du code, qui est soumise à l'approbation du comité de conformité.

Une fois approuvé par le comité de conformité, il le soumet au comité d'audit et de contrôle pour évaluation et approbation.

Le comité de conformité est chargé de superviser l'application du code de conduite et d'établir les critères d'interprétation de celui-ci, en transmettant ses conclusions au comité d'audit et de conformité.

En outre, la société, par l'intermédiaire de ses organes compétents, adopte les lignes directrices et les procédures nécessaires à la mise en œuvre des dispositions du présent code.



CONFORMITÉ

Les infractions au présent code doivent, dans la mesure du possible, être corrigées immédiatement et sanctionnées, le cas échéant, conformément à la réglementation du travail en vigueur, indépendamment des autres responsabilités qui peuvent être encourues par le contrevenant et de l'exercice approprié des actions en justice qui peuvent être engagées.

EXAMEN ET MISE À JOUR

Le comité de conformité révisé périodiquement le présent code, en tenant compte des rapports annuels et des suggestions de ses destinataires, et propose au conseil d'administration les modifications et adaptations qu'il juge appropriées.

Le conseil d'administration de l'entreprise sera chargé d'approuver les propositions de modification du code.

La société s'engage à informer les destinataires de toute mise à jour du code de conduite. En outre, le groupe NH offre à ses employés les cours de formation correspondants afin de s'assurer qu'ils connaissent les règles contenues dans le présent code. Ces cours sont obligatoires pour les employés.

Les employés s'engagent à participer à ces cours et à se tenir constamment informés sur la base de ces cours et d'autres supports de formation mis à disposition par l'entreprise.

ACCEPTATION

Toutes les entités réglementées doivent accepter et approuver le présent code. La société met en place des procédures visant à garantir la connaissance et l'acceptation du présent code de conduite.

En acceptant le présent code, les destinataires sont automatiquement liés aux adaptations ou mises à jour ultérieures du présent document, pour autant que ces mises à jour soient motivées par des changements réglementaires, sauf indication contraire expresse. Ces mises à jour seront dûment communiquées aux destinataires.

Les sujets obligés et les fournisseurs qui rejoignent l'entreprise ou qui sont inscrits au registre des fournisseurs, selon le cas, signent le code de conduite afin qu'il fasse partie intégrante de leur contrat d'emploi, de fourniture ou de prestation de services, selon le cas.