

# Code de Conduite de **NH Hotel Group**

300 m<sup>2</sup> LED vault screen  
NH Collection Eurobuilding  
Madrid, Spain

**NH** | HOTEL GROUP

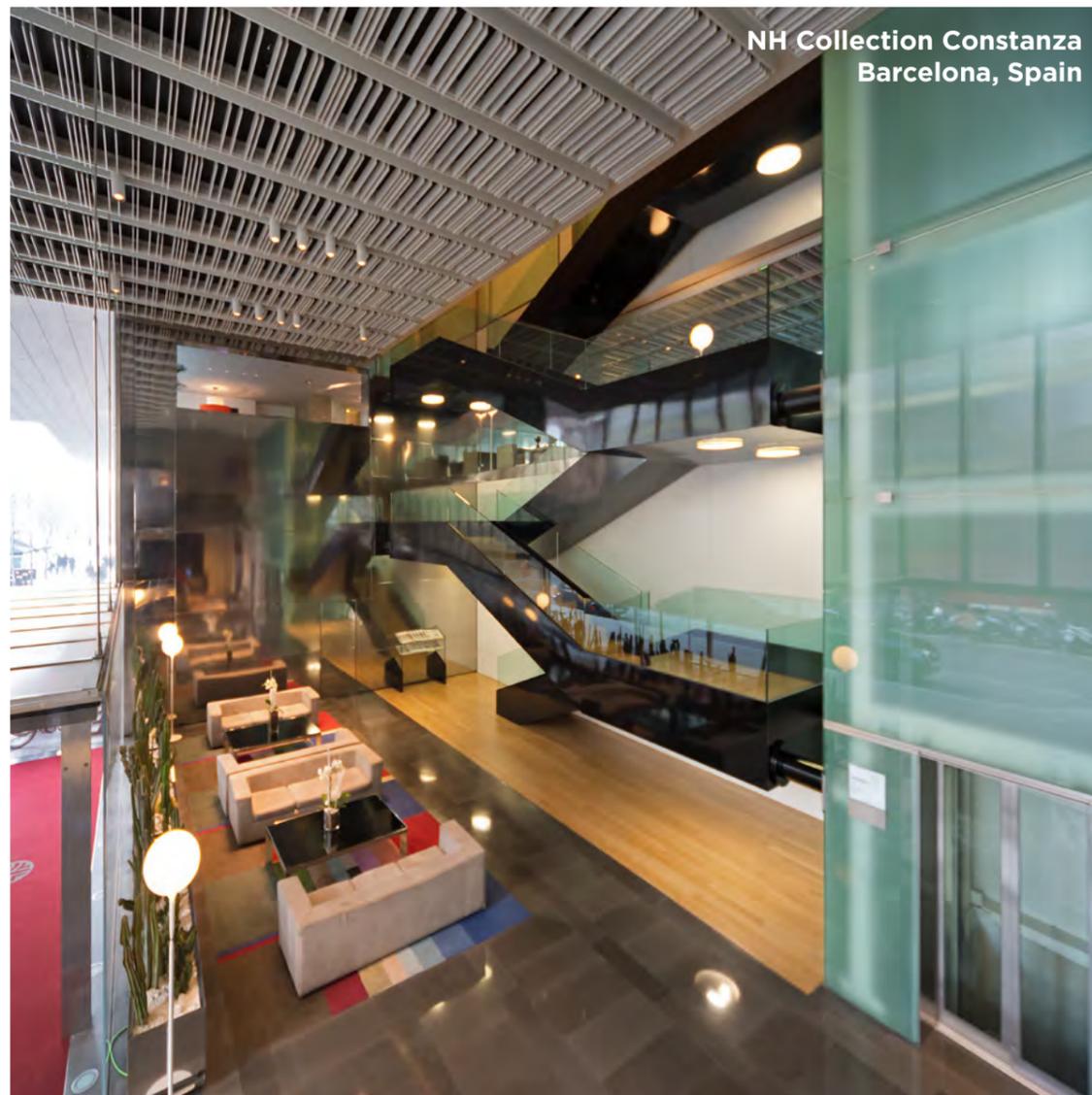
**NH**  
HOTELS

  
NH COLLECTION  
HOTELS

*nhow*

**Hesperia**  
RESORTS

**NH** | HOTEL GROUP



## L'INDICE

<b>LETTRE DU COMITÉ DE MANAGEMENT DE NH HOTEL GROUP</b>	4
<b>INTRODUCTION</b>	5
<b>DOMAINE, APPLICATION ET RESPECT</b>	
• CHAMP SUBJECTIF D'APPLICATION	9
• ACCEPTATION ET APPLICATION	10
• OBLIGATION DE RESPECTER LE CODE DE CONDUITE	11
<b>COMPORTEMENT ÉTHIQUE ET RESPONSABLE (NORMES DE CONDUITE)</b>	
• PRINCIPES GÉNÉRAUX	13
– Respect de la loi	13
– Honnêteté, transparence et confiance	14
– Intégrité	14
• ENGAGEMENT AVEC LES GROUPES D'INTÉRÊT	15
– Engagement Avec Les Personnes	15
– Engagement Envers Les Clients	17
– Engagements De La Part De Fournisseurs	18
– Engagement Avec Les Concurrents	20
– Engagement Envers Les Actionnaires	20
– Engagement Envers Les Communautés Et La Société	21
– Engagement Envers Les Actifs, Les Connaissances Et Les Ressources de NH Hotel Group	23
– Obligations À L'égard De Pratiques Frauduleuses Ou Peu Éthiques	27
– Respect Du Marché Financier De Valeurs	30
<b>PROCÉDURE D'APPLICATION</b>	
• SERVICES CONSULTATIFS	33
• PROCÉDURE POUR NOTIFIER, TRAITER ET RÉSOUDRE DES PLAINTES LIÉES AU CODE DE CONDUITE	34
<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b>	37
<b>DIFFUSION ET SUIVI</b>	37
<b>APPLICATION</b>	39
<b>RÉVISION ET MISE À JOUR</b>	39
<b>ACCEPTATION</b>	39

# LETTRE DU COMITÉ DE MANAGEMENT DE NH HOTEL GROUP

NH Hotel Group et ses professionnels ont démontré au jour le jour qu'ils s'engagent à agir avec intégrité, honnêteté, transparence, respect, confiance et professionnalisme dans l'accomplissement de leurs activités. Ces principes et valeurs ont également été exigés à nos clients, prestataires de services, actionnaires et communautés dans lesquelles NH Hotel Group opère, pour que tous les destinataires du Code contribuent effectivement à la réalisation de notre objectif commun qui consiste à être l'entreprise responsable de référence dans le secteur du tourisme.

En complément aux initiatives du nouveau NH, une fonction spécifique de conformité a été créée pendant l'exercice 2014, dont la tâche principale est de veiller au respect de la réglementation tant interne qu'externe, ainsi qu'à la structure de contrôle alignée non seulement sur la réglementation en vigueur mais aussi sur les meilleures pratiques.

Le 29 juin dernier, sur la base d'une proposition du Comité de l'application, le Conseil d'administration de NH Hotel Group a adopté une version actualisée du Code de conduite.

La mise à jour a pour but de répondre à l'objectif de NH Hotel Group d'élargir le champ d'application des principes et des valeurs qui doivent guider le comportement du groupe, ainsi que d'adapter le code aux récentes nouveautés législatives.

On remercie tous les employés et de manière générale tous les destinataires du Code de conduite pour leur engagement et leur collaboration toutes ces années et on vous encourage à continuer à appliquer au jour le jour les principes et les valeurs reprises dans ce document, cadre de référence du comportement de NH Hotel Group.

COMITÉ DE MANAGEMENT

## INTRODUCTION

Ce code de conduite vise à repérer les valeurs, principes et règles devant régir le comportement et l'action de chacun des employés et cadres dirigeants de NH Hotel Group (ci-après dénommé le "Groupe NH" ou "NH") ainsi que des membres des organes d'administration des sociétés qui le composent. En outre, le présent code est applicable aux personnes identifiées par le Groupe NH comme principaux groupes d'intérêt qui interagissent dans le cadre de leurs activités, et donc qui peuvent influencer de manière plus significative dans la société ou être influencées par elle, dans la mesure où les valeurs, principes et normes contenus dans le présent code peuvent être d'application et le Groupe NH dispose de pouvoir pour les rendre efficaces. Ces groupes d'intérêt sont les suivants : clients, prestataires de services, concurrents, actionnaires et autres groupes de personnes, ainsi que les communautés où NH exploite ses établissements.

En l'an 2013, NH s'est lancé dans un processus de transformation dans lequel la société a défini sa vision, ses croyances et attributs sur lesquels se fonde le nouveau NH.

### Visión

Un jour, pour la planification d'un voyage ou d'une réunion dans une ville, pour affaires ou loisirs, on demandera toujours : « Existe-t-il un NH pour cette destination ? »

### Culture du nouveau NH

Une nouvelle culture a été définie qui exprime ce que nous sommes, ce que nous voulons et notre savoir-faire.

À ce titre, les beliefs de la société ont été identifiés. Ce sont les croyances qui lui permettront d'atteindre sa vision et de se convertir en véritable référence du secteur à l'échelle mondiale.

Ces messages servent d'inspiration pour motiver les employés à atteindre les objectifs du Plan stratégique, ainsi ils guident sur une base quotidienne le nouveau NH, favorisant ainsi le changement et l'évolution vers un modèle de leadership.

1. Nous avons à cœur d'offrir au client 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 prenons plaisir à faire ce que nous faisons
- ... et tout cela avec un SOURIRE

NH continue de croître de manière responsable et engagée avec tous les groupes d'intérêt et travaille avec la volonté d'être l'entreprise de référence dans le secteur en matière de responsabilité sociale des entreprises.

Depuis 2006 NH adhère au Pacte mondial des Nations Unies et à ses dix principes de conduite et d'action en matière de droits de l'homme, travail, environnement et lutte contre la corruption ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)) qui constituent le cadre de référence pour la conception de la stratégie et de la gestion de la responsabilité sociale des entreprises.

Un autre cadre de référence spécifique du secteur pour NH est le Code mondial d'éthique du tourisme approuvé en 1999 par l'Assemblée de l'Organisation du tourisme (OMT) des Nations Unies. Il s'agit d'un ensemble de dix principes conçu pour guider les principaux acteurs du développement touristique qui vise à aider à maximiser les avantages du secteur, tout en minimisant à la fois son impact sur l'environnement, le patrimoine culturel et les communautés locales ([www.unwto.org](http://www.unwto.org)).

En septembre 2012, NH a adhéré au programme ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) pour la protection des enfants de l'exploitation sexuelle dans le tourisme et les voyages, également encouragé par l'OMT et UNICEF ([www.ecpat.net](http://www.ecpat.net) et [www.thecode.org](http://www.thecode.org)).

Ce code prétend être un recueil de règles qui repose en partie sur les croyances susmentionnées, et également sur des principes fondamentaux plus spécifiques au secteur d'activité de NH Hotel Group et qui soutient surtout une conduite loyale et éthique de chacune des personnes susmentionnées.

Outre les engagements éthiques et d'intégrité institutionnelle assumés par NH Hotel Group, le Groupe NH est soumis aux dispositions législatives actuelles et, plus précisément, à ce code de conduite – avec tous les manuels, politiques, procédures et systèmes qui le développent ou pourraient développer à l'avenir – il s'inscrit dans la décision du Conseil d'administration de mettre en place dans la société un modèle de prévention, organisation et de gestion qui inclut des mesures de surveillance et de contrôle idoines pour prévenir la commission de délits dans l'exercice de ses activités sociales ou pour réduire sensiblement le risque de leur commission.

Le Groupe NH favorisera la connaissance du code parmi ses membres et sujets décrits ci-dessus comme parmi ses groupes d'intérêt pour que leur comportement soit régi par les principes sur lesquels se fonde le présent code.

## PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

### Premier principe

Les entreprises doivent promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.

### Deuxième principe

Les entreprises doivent veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

### Troisième principe

Les entreprises doivent respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.

### Quatrième principe

Les entreprises doivent appuyer l'éradication de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

### Cinquième principe

Les entreprises doivent appuyer l'abolition effective du travail des enfants.

### Sixième principe

Les entreprises doivent soutenir l'éradication de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Septième principe

Les entreprises doivent appliquer une approche préventive face aux problèmes touchant l'environnement.

### Huitième principe

Les entreprises doivent entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

### Neuvième principe

Les entreprises doivent favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Dixième principe

Les entreprises doivent agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.



## CHAMP SUBJECTIF D'APPLICATION

Ce code de conduite s'appliquera aux personnes suivantes, soient physiques ou morales, selon le cas:

- I. Employés du groupe NH, indépendamment de la modalité contractuelle qui détermine la relation de travail, position qu'ils occupent, ou secteur géographique où ils exécutent leur travail.
- II. Étudiants en pratiques.
- III. Cadres du Groupe NH, indépendamment de la modalité contractuelle que détermine la relation de travail ou relation commerciale, la position qu'ils occupent, ou le secteur géographique où ils exécutent leur travail. Sont considérés comme responsables en tout cas, les membres de la haute direction (définis comme ceux qui ont une dépendance directe au Conseil d'administration ou au premier dirigeant de la société et, en tout cas, l'auditeur interne), tous les directeurs et responsables de département et les directeurs d'hôtel.
- IV. Membres des organes d'administration des sociétés et autres entités qui constituent le Groupe NH, quelle que soit la composition, forme et mode de fonctionnement de l'organe en question.
- V. Clients, prestataires de services, actionnaires et tout autre groupe d'intérêt qui ne sont pas mentionnés spécifiquement dans le présent code de conduite, qui auraient un lien direct avec les centres ou opérations du Groupe NH, dans la mesure où ce document pourrait s'avérer applicable et à condition que le Groupe NH ait la capacité de le mettre en application.

Sauf en cas de référence différenciée dans le présent code de conduite, les sujets visés aux points I) à III) antérieurs sont dénommés conjointement "Employés". Les personnes visées aux alinéas I) à IV) antérieurs sont dénommées conjointement les « Entités concernées ». L'ensemble des personnes physiques et morales comprises dans le champ personnel d'application sont dénommées « Destinataires » du Code.

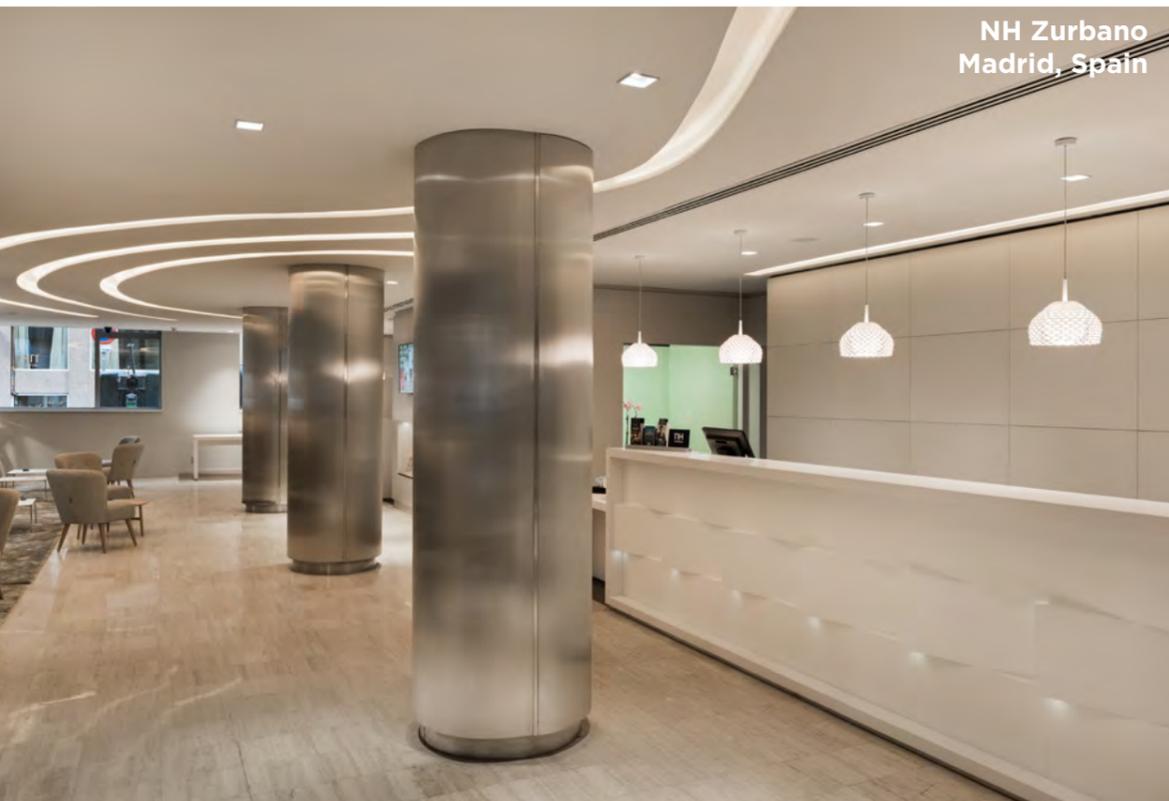
## DOMAINE, APPLICATION ET RESPECT

## ACCEPTATION ET APPLICATION

Toutes les Entités concernées doivent accepter et adhérer à ce code.

Le Groupe NH adoptera les mesures nécessaires pour mettre en œuvre l'ensemble des valeurs, principes et normes qui composent le présent code par la diffusion à ses destinataires de son contenu et en répondant aux questions que son application pourrait générer. À cette fin il veille, dans la mesure du possible, à ce que les Entités concernées et les autres destinataires s'engagent à respecter ces valeurs, principes et normes, ainsi que la réglementation applicable dans chaque cas, régissant l'exercice de leurs activités au sein du Groupe NH ou leurs relations commerciales, relations d'affaires ou relations institutionnelles avec le Groupe.

Indépendamment de sa position au sein du groupe NH, personne n'est habilité à demander à un destinataire du Code de conduite de contrevenir à ce qui y est établi. Aucune Entité concernée ne peut justifier une conduite qui porte atteinte au Code ou une mauvaise pratique invoquant un ordre d'un supérieur ou la méconnaissance du contenu du Code.



## OBLIGATION DE RESPECTER LE CODE DE CONDUITE

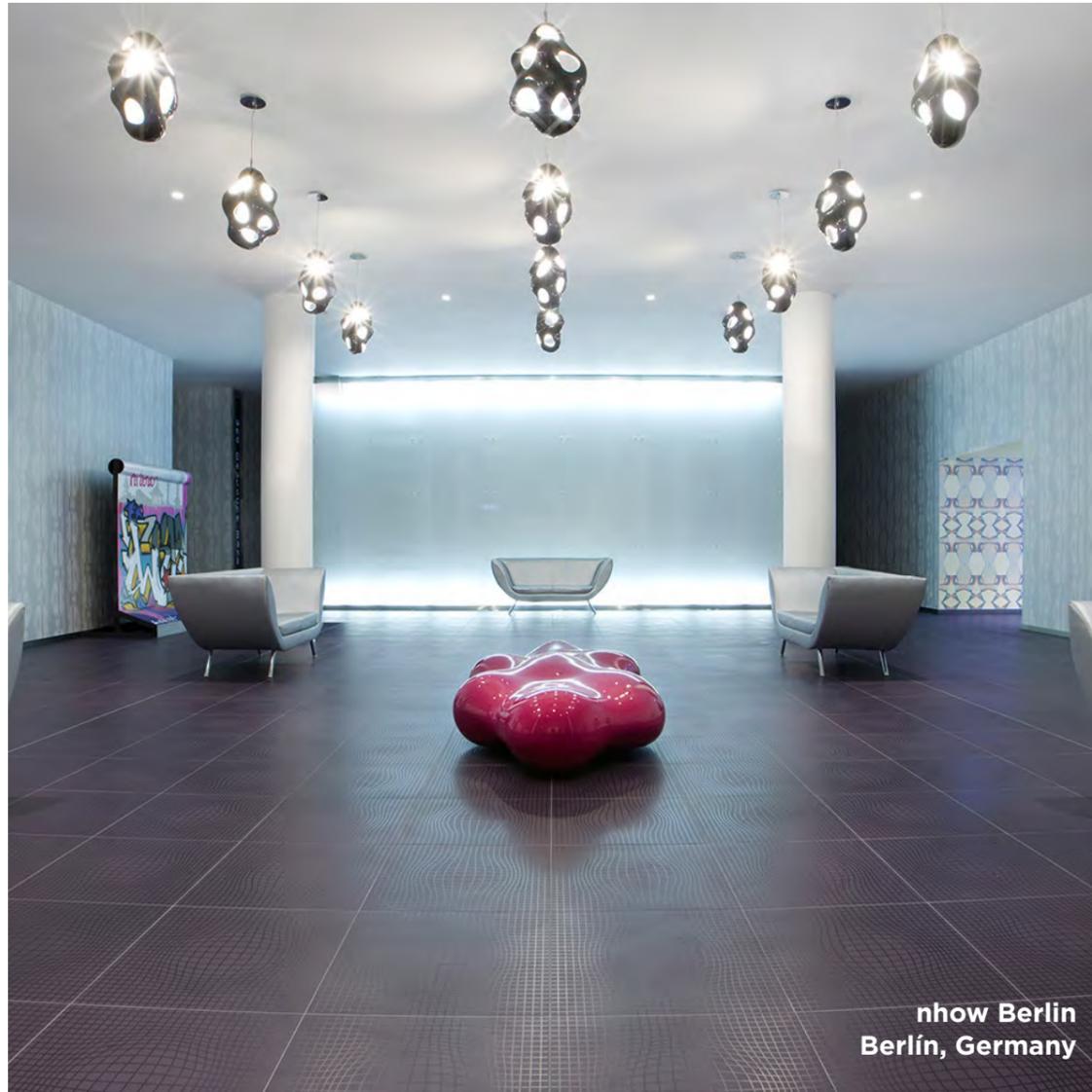
Toutes les Entités concernées sont soumises au respect des obligations suivantes:

1. Connaître le code de conduite et prendre leurs décisions conformément à ces principes et aux politiques émanant de ce code.
2. En outre, ils sont tenus de communiquer de façon responsable tout signe de poursuites et procédures qui contreviennent aux dispositions du présent Code de conduite, via le canal habilité à cet effet sur l'intranet de NH et sur la page Web de la société.

L'inobservance de la part des destinataires du Code et des normes découlant du développement de politiques spécifiques dûment communiquées, pourrait donner lieu à l'ouverture et au lancement de procédures prévues à cet effet dans la législation concernée, y compris, notamment, le licenciement et la résolution des relations contractuelles préalablement établies.

Tous les cadres sont soumis aux obligations suivantes :

1. Communiquer le code à ses équipes.
2. Diriger sa mise en œuvre en donnant l'exemple.
3. Soutenir ses équipes pour résoudre les dilemmes éthiques et d'intégrité qui peuvent surgir à tout moment.
4. Corriger les écarts détectés qui pourraient nuire au respect du Code de conduite.
5. Établir dans les temps et formes des mécanismes qui garantissent le respect du Code dans ses domaines de responsabilité.
6. Informer le Senior Vice President (SVP) de l'audit interne du groupe NH des poursuites et procédures contraires aux dispositions du présent Code.



nhow Berlin  
Berlín, Germany

## COMPORTEMENT ETHIQUE ET RESPONSABLE (NORMES DE CONDUITE)

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

Toutes les Entités concernées ont la responsabilité de connaître et respecter les lois applicables selon leur domaine de responsabilité et lieu de travail. Ils doivent s'acquitter de leurs fonctions et obligations dans le plein respect des procédures établies dans les secteurs de leurs activités.

En cas de doute, les Entités concernées peuvent obtenir une aide sur la manière de respecter le contenu du présent Code et des autres normes qui sont d'application par l'intermédiaire de leur supérieur hiérarchique, dans les cas où cela est rendu possible ou, le cas échéant, dans les départements d'audit interne, assistance juridique ou ressources humaines.

Le non-respect de la réglementation décrite ci-dessus, ainsi que l'inobservation des dispositions du présent Code de conduite, peut donner lieu à une action en responsabilité civile et pénale correspondante, sans préjudice des actions disciplinaires appropriées y compris le licenciement et la résolution des relations contractuelles, relations commerciales ou institutionnelles existantes.

Outre le respect du présent Code, des normes applicables dans chaque cas et des procédures internes du groupe NH, tous les destinataires doivent démontrer à tout moment un comportement éthique et intègre dans toutes leurs actions et éviter tout comportement, même sans violer la loi, qui puisse nuire à la réputation du groupe NH et affecter de façon négative ses intérêts, réputation et image publique.

### Respect de la loi

Les Entités concernées, ainsi que les prestataires du groupe NH doivent : (i) respecter les lois en vigueur sur le lieu où ils exercent leurs activités; (ii) connaître, observer et respecter les règles et procédures internes établies et/ou assumées comme propres par la société; et (iii) assumer et reconnaître comme propres, par leur acceptation librement consentie, les valeurs et principes énoncés dans le présent code.

NH, et tous les professionnels, manifestent et s'engagent toujours et dans toute situation à ne pas adopter des comportements, ou des pratiques pouvant être considérés comme irréguliers, illégaux ou criminels ou peu éthiques ou peu intègres dans le développement de leurs relations avec les clients, fournisseurs, prestataires de services, concurrents, autorités publiques, etc. , y compris ceux relatifs à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Dans le développement de ses travaux professionnels aucun destinataire ne collaborera consciemment avec des tiers dans la violation d'aucune loi, tant nationale qu'internationale, ni coopèrera avec eux dans des actions ou omissions qui compromettent le principe de la légalité ou qui peuvent, si elles sont connues, nuire à la réputation du groupe NH, à ses professionnels, ses groupes d'intérêt ou à des tiers en général.

**Honnêteté, transparence et confiance**

Les destinataires doivent être honnêtes, transparents et dignes de confiance dans toutes les relations d'affaires pour lesquelles des intérêts du groupe NH sont en jeu, notamment dans leurs relations avec les clients, prestataires de services et autres employés, et ils doivent s'acquitter des engagements qu'ils ont pris.

De même, ils doivent protéger la confidentialité des informations de la société qui leur a été confiées, ainsi que celles relatives à des clients, actionnaires, employés ou fournisseurs, dans le strict respect en matière de protection des données à caractère personnel auxquelles ils auraient accès.

**Intégrité**

L'intégrité institutionnelle est une valeur clé de la culture entrepreneuriale existant au sein du groupe NH. Les destinataires doivent toujours se comporter avec le maximum d'intégrité dans leur domaine professionnel, rejetant tout type de pratique qui puisse lui porter atteinte.

En aucun cas les Entités concernées offriront ou accepteront cadeaux, invitations, – ou tout autre type d'incitations pouvant récompenser ou influencer une décision d'entreprise.

Les Entités concernées éviteront ou déclareront tout conflit d'intérêts susceptible de faire passer leurs priorités personnelles devant celles des collectivités et ils agiront avec honnêteté et de l'intégrité, sans rechercher en aucun cas, un bénéfice propre ou pour des tiers du fait de leur position ou de contacts au sein du groupe NH.

On entend par conflit d'intérêt, la situation dans laquelle, de manière directe ou indirecte, l'intérêt personnel de l'Entité concernée (ou des personnes liées à lui) et celui du groupe NH peuvent entrer en conflit.

De même, les Entités concernées, lorsqu'ils agissent en représentation de NH, le feront avec une neutralité politique absolue et s'abstiendront de toute prise de positions directe ou indirecte, soit favorable ou non, aux processus et acteurs politiques légitimes. En particulier, aucun don ou apport de quelque nature ne sera effectué en représentation de NH ou en utilisant des ressources du groupe, à des partis politiques, fédérations, coalitions, groupement des électeurs, organisations, factions, mouvements ou en général, à des entités, qu'elles soient de caractère public ou privé, dont l'activité est clairement liée à l'activité politique, ni participeront directement ou indirectement dans aucune structure ou organisation dont le but est le financement de celles-ci.

**ENGAGEMENT AVEC  
LES GROUPES D'INTERET****ENGAGEMENT AVEC LES PERSONNES**

NH estime que les destinataires sont des partenaires essentiels pour atteindre les objectifs de l'entreprise et la création d'emplois de qualité dans un environnement qui mise sur la formation et le développement professionnel et la promotion de la diversité des capacités, cultures, croyances et nationalités, tout cela dans des conditions d'égalité et de droits.

**Droits de l'homme et du travail**

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 devant être interprétés et reconnus conformément aux lois et pratiques internationales, en particulier, la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'Organisation des Nations Unies et les principes que proclame l'Organisation internationale du Travail.

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

Le Groupe NH rejette toute conduite, comportement ou action visant à promouvoir, encourager ou inciter, directement ou indirectement, à la haine, l'hostilité, la discrimination ou la violence contre un groupe, pour des motifs racistes, ou autres concernant l'idéologie, la religion ou la conviction, la situation familiale, l'appartenance ethnique, la couleur, l'origine nationale, le sexe, l'orientation ou identité sexuelle, pour des raisons de sexe, de maladie ou d'invalidité.

NH interdit énergiquement la réalisation de tout type d'acte hostile ou humiliant contre des personnes, l'abus d'autorité et tout type de harcèlement, soit de type physique ou psychologique, ainsi que toute autre comportement qui puisse générer un environnement de travail intimidant ou hostile, offensant pour les personnes et ne saurait tolérer aucun type de travail des enfants ou travail forcé.

Le Groupe NH reconnaît que le principe d'égalité de traitement et de possibilités pour les destinataires est un principe qui inspire les politiques de ressources humaines et s'applique tant à l'embauche des employés qu'à la formation, aux perspectives de carrière, aux niveaux salariaux ainsi qu'aux autres aspects de relation de travail des employés.

Des conditions de travail et de sécurité ne seront, en aucun cas, imposées aux employés qui porteraient atteinte, supprimeraient ou restreindraient les droits reconnus par les dispositions légales, conventions collectives ou contrat individuel. Aucune forme de trafic illégal de main-d'œuvre, d'émigration frauduleuse ne seront permises et, la législation sur les étrangers et sur l'entrée et le transit des étrangers sera respectée. Les droits de manifestation, d'association, syndicat et négociation collective dans le cadre de la réglementation de chacun de ces droits fondamentaux ne seront pas indûment limités.

**Droit au secret des communications et à la vie privée**

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

**Développement professionnel**

Le Groupe NH favorisera le développement personnel et professionnel de ses employés, en encourageant leur implication dans l'amélioration de leurs propres capacités et compétences. Les politiques et actions relatives à la sélection, au recrutement, à la formation et à la promotion interne des employés devront être fondées sur des critères clairs de capacité, concurrence et mérite professionnel. Il sera tenu compte de la promotion interne des employés pour couvrir les positions dans chaque cas échéant.

Les salariés seront informés des politiques d'évaluation de leur travail et participeront activement aux processus de gestion articulés pour améliorer leur travail, initiative et dévouement.

**Compensation**

Le Groupe NH offrira aux Entités concernées une compensation équitable et adéquate au marché du travail dans le développement de leurs opérations, dans le respect des obligations professionnelles et de sécurité sociale légalement établies.

Le Groupe NH s'engage à recruter du personnel dont la situation migratoire sera régulière, ainsi que du personnel dont l'âge permettra leur recrutement.

En outre, le Groupe NH s'efforcera d'assurer la conciliation du travail au sein de la société NH avec la vie personnelle et familiale des Entités concernées.

**Engagement envers la sécurité et la santé des personnes**

NH veille à assurer un environnement de travail sûr et sain pour les Entités concernées, 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 à fournir en tout temps les moyens nécessaires pour que les employés exécutent leur activité selon les mesures de sécurité et d'hygiène appropriées de façon que prévalent, toujours et en tout cas, la protection de leur vie, santé, intégrité physique et psychologique.

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

**Consommation d'alcool et de drogues**

Il est interdit aux Entités concernées de consommer des boissons alcooliques et/ou tout substances interdites par la pendant les heures de travail, ainsi que de se rendre sur les lieux de travail sous l'emprise de celles-ci.

**Consommation de tabac**

La consommation du tabac est régie conformément à la réglementation de chaque pays et à la procédure NH créée à cet égard. En tout cas, dans tous les espaces où il est permis de fumer, le respect et à la considération envers les personnes non fumeuses ou mineurs présents doivent s'imposer.

**ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS****Orientation client**

Le Groupe NH considère comme prioritaire la satisfaction du client. En conséquence, l'efficacité des procédés, la transparence et l'intégrité dans l'action et le traitement garantissant la qualité du service au client doivent constituer des fins en soi pour tous les employés de NH.

Chez NH règne une culture de qualité qui facilite la conception de plans d'action et amélioration constante qui améliorent la satisfaction des clients. Les différentes lignes de produit qu'offre la société, garantissent aux clients la couverture de leurs besoins dans les différents segments de marché.

NH a fixé comme objectif principal de satisfaire le client par une ample gamme de produits, services et offres, une information claire, sincère et à terme, la transparence des opérations, des conseils personnalisés lorsque le client l'exige, un traitement professionnel et une résolution souple des incidences.

Tous les moyens sont pris pour s'assurer que les services offerts par le Groupe NH n'impliquent pas de risques pour la santé, en prenant les mesures appropriées pour les résoudre, toujours en stricte conformité avec la législation en vigueur.

**Communications, publicité et actions promotionnelles**

Le Groupe NH assume l'obligation d'agir avec honnêteté avec ses clients, prestataires de services, groupes d'intérêt et tiers en général, en leur fournissant toujours des informations véridiques, claires, utiles et précises dans ses activités de commercialisation de ses produits et services. En outre le Groupe s'assure que ses produits et services remplissent toutes les spécifications requises et connues énoncées.

NH veille à ce que les offres, publicité de produits ou services, actions promotionnelles et autres informations fournies par les professionnels de la société soient exactes et visent à créer des relations fondées sur la confiance mutuelle.

Si les clients sont mécontents des services offerts, des canaux spécifiques pour exposer les réclamations nécessaires seront mis à leur disposition.

**Négation de répondre aux réservations**

NH se réserve le droit de refuser des demandes de réservations ou de les annuler s'il est établi que, soit en raison des caractéristiques du client, soit en raison de l'utilité de la réservation, il est moralement justifié de refuser la demande de réservation en vertu de valeurs éthiques et de droits de l'homme largement reconnus et acceptés.

**Utilisation appropriée des ressources de NH Hotel**

Les employés de NH s'engagent à ne pas copier, reproduire ou de toute autre manière falsifier des cartes de crédit ou de débit ou des chèques de voyage auxquels ils ont accès dans le développement de leurs activités, ainsi qu'à ne pas en disposer ni utiliser ceux-ci.

En outre, est interdits la falsification de monnaie et la fabrication, l'introduction dans le commerce, l'exportation, le transport, la délivrance et la distribution de fausse monnaie.

Dans les cas où les employés détectent de la fausse monnaie reçue de bonne foi par les clients, ils doivent s'abstenir de les délivrer à nouveau et doivent informer sans retard leur supérieur ou responsable.

**ENGAGEMENTS DE LA PART DE FOURNISSEURS****Politique d'achat**

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

Une attention, diligence et soins particuliers sont prêtés aux processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs, afin d'éviter toute relation d'affaires avec des personnes physiques ou morales susceptibles d'être impliquées dans des comportements peu éthiques ou peu intègres et en particulier, dans des activités liées à la prostitution, corruption de mineurs, fraude et corruption publique et privée, blanchiment de capitaux et financement des organisations criminelles ou terroristes.

Le Groupe NH communique avec les fournisseurs de biens et services de manière éthique et licite. Le Groupe NH sélectionne uniquement des fournisseurs dont les pratiques commerciales respectent la dignité humaine, ne violent pas la loi et ne mettent pas en danger la réputation de l'entreprise.

Tout prestataire de services doit opérer dans le respect scrupuleux de la réglementation en vigueur. Les fournisseurs s'assurent que les sous-traitants travaillent selon des normes préconisées par le présent document et dans le cadre juridique correspondant.

NH évalue positivement les fournisseurs qui manifestent leur attachement aux principes promus dans ce code de conduite par leur acceptation et leur application. En outre, NH se réserve le

droit de résilier son contrat avec les prestataires de services qui enfreignent gravement ou de façon répétée le Code pouvant leur réclamer des dommages et préjudices (y compris des dommages moraux, le cas échéant).

**Principes inspirateurs**

Les prestataires de services du Groupe NH doivent respecter les droits de l'Homme internationalement reconnus et veiller à ne pas frauder ou encourir dans des abus de ces droits dans le cadre de leurs opérations d'affaires.

En conséquence, tout fournisseur traitera avec dignité et respect ses employés. En aucun cas ne sera permis le châtement physique ou psychique, le harcèlement d'aucun type ni l'abus de pouvoir, tout en respectant les droits fondamentaux des travailleurs.

Tout prestataire de services doit promouvoir et respecter les principes suivants :

- Éliminer le travail des enfants dans toutes ses formes.
- Éliminer tout type de travail forcé ou réalisé sous la contrainte.
- Éviter la discrimination à tout type de poste de travail.
- Respecter les périodes maximales de travail et les salaires minimaux établis et la législation en vigueur.
- S'assurer que leurs employés effectuent leur travail dans des conditions de sécurité et santé et respectent la législation de prévention des risques
- Respecter les droits des travailleurs de s'associer, s'affilier, d'organiser ou de négocier collectivement sans subir aucune classe de sanction.
- Obtenir et maintenir les autorisations environnementales pour le fonctionnement de leur entreprise en cas requis. En outre, au cas où leur fonctionnement opérationnel génère des déchets, ceux-ci doivent être surveillés, contrôlés et traités de la manière dont la législation correspondante le précise.

Les fournisseurs doivent maintenir une approche préventive orientée vers la protection de l'environnement, adopter des méthodes qui bénéficient une plus grande responsabilité environnementale et favoriser le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Tout fournisseur doit éviter de participer à tout type de corruption, extorsion ou actes de corruption susceptibles d'affecter les principes du commerce équitable ou de dériver dans des scandales publics dans lesquels le groupe NH sera susceptible d'être impliqué.

NH étend le contenu et l'obligation de conformité du contenu du présent Code de conduite à ses prestataires de services en incorporant le propre Code aux contrats conclus avec eux.

**ENGAGEMENT AVEC LES CONCURRENTS**

Le Groupe NH et ses professionnels s'engagent à soutenir la concurrence sur le marché de façon équitable et transparente, en s'abstenant d'effectuer tout type de publicité trompeuse ou mensongère de sa compétence ou de tiers.

De même, le groupe NH s'engage à respecter la législation sur les consommateurs et les utilisateurs et celle de la défense de la concurrence.

**ENGAGEMENT ENVERS LES ACTIONNAIRES**

L'un des principaux groupes d'intérêt du groupe NH est celui de ses actionnaires, avec lesquels la société développe une relation fondée sur l'avantage réciproque durable régie par les principes de la confiance, la transparence et l'éthique.

**Création de valeur et transparence**

Le Groupe NH a pris l'engagement permanent de gérer la société avec l'objectif de créer de la valeur pour les actionnaires. À cet égard, il s'engage à fournir toute information pertinente pour leurs décisions d'investissement de manière immédiate.

**Normes de gouvernance**

NH s'engage à gérer la société conformément aux normes du marché dans des entreprises comparables, en l'orientant vers les meilleures pratiques existantes en matière de gouvernance.

Le respect de ces pratiques peut être vérifié annuellement sur la base des rapports annuels de la gouvernance d'entreprise que le Conseil d'administration de la société adopte, en le soumettant à l'Assemblée générale des actionnaires, et étant à la disposition de tous les intéressés pour sa consultation sur le site Web de la société.

**Contrôle interne et gestion des risques**

NH établit les contrôles appropriés pour évaluer régulièrement et gérer les risques pour l'entreprise, les personnes et la réputation de la société.

NH Hotel s'engage à transmettre des informations sur le groupe NH de façon complète et exacte, permettant aux actionnaires, analystes et autres groupes d'intérêt de porter un jugement objectif sur celui-ci.

De même, NH s'engage à collaborer avec les organes ou autorités de contrôle ou d'inspection pour tout ce qui leur est requis afin de faciliter la surveillance administrative.

**Participation**

Le Groupe NH s'engage à développer tous les mécanismes nécessaires pour assurer le respect des dispositions de la législation commerciale de sociétés de capitaux, avec un soin particulier pour sauvegarder la participation effective et le droit de vote de ses actionnaires dans les assemblées générales, pour éviter l'imposition d'accords abusifs ou préjudiciables, ainsi que pour répondre aux consultations et 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 d'importants moteurs du développement économique et social des pays et NH est fière de faire partie de la chaîne de génération de richesse dans les lieux où il est présent, en respectant la culture des populations locales.

NH est une chaîne globale qui fournit des services dans différentes zones géographiques, tant dans les pays développés que dans les régions en développement, grâce auxquels il contribue à la création d'emploi local et au développement dans les communautés où il opère.

NH maintient un engagement actif avec les groupes sociaux les plus défavorisés et travaille avec des ONG, fondations et institutions dans le développement de nombreux programmes d'action sociale.

**Respect des dispositions en matière fiscale, sécurité sociale et fonds publics**

Le Groupe NH assume et exprime son ferme engagement de contribuer au soutien des dépenses publiques grâce à la prise en charge de bonnes pratiques fiscales et de sécurité sociale.

Le Groupe NH rejette toute forme de fraude envers les différentes instances financières publiques et aux organismes de la sécurité sociale, y compris la fraude en matière d'aides, fonds et subventions publiques.

Le Groupe NH s'engage à s'acquitter de ses obligations comptables, fiscales et de sécurité sociale par le biais d'une saine et prudente politique fiscale visant à la prévention et à la réduction des risques fiscaux.

**Environnement**

NH s'engage à respecter la conservation et le respect de l'environnement dans l'exercice quotidien de ses activités. À cette fin, un maximum d'implication des Entités concernées et autres destinataires du présent Code est nécessaire, par l'application de solutions efficaces et la recherche de solutions durables et novatrices pour les sièges sociaux, hôtels, services et produits de la chaîne.

NH a adopté une politique de durabilité qui fournit le cadre de référence pour établir et réviser les objectifs environnementaux dans le cadre desquels les Entités concernées doivent déployer leur activité professionnelle et les autres destinataires du présent Code doivent développer leurs relations avec le Groupe NH. La politique de durabilité du groupe NH est fondée sur les principes suivants :

- Appliquer des critères écologiques et utiliser rationnellement l'énergie dans tous les processus de planification et de prise de décisions sur les questions qui pourraient affecter l'environnement.
- Respecter la législation de l'environnement qui est d'application à l'activité de NH ainsi que les engagements supplémentaires acquis de manière volontaire.
- Mettre en œuvre les outils nécessaires pour prévenir la pollution et réduire la consommation d'énergie.
- Utiliser rationnellement les ressources, tout en minimisant les consommations d'eau, papier et énergie, réduisant la production de déchets et d'émissions, en favorisant le recyclage et en recherchant des solutions éco-efficaces.
- Impliquer tous les Entités concernées dans la réalisation des objectifs environnementaux proposés par des programmes de formation et de sensibilisation.
- Promouvoir de bonnes pratiques environnementales entre fournisseurs et clients.
- Contribuer à la recherche, au développement et à la diffusion du savoir scientifique et technologique destiné à la préservation de l'environnement et l'efficacité énergétique.
- Collaborer avec les administrations publiques et les entités du secteur dans la définition et l'application des conditions du développement du tourisme durable.
- Contribuer aux activités de NH liées à l'amélioration des conditions environnementales des régions et des pays où il opère, en identifiant des points d'amélioration et en recherchant des solutions efficaces adaptées à chaque environnement.
- S'engager à améliorer continuellement tous les aspects environnementaux identifiés par NH.

**ENGAGEMENT ENVERS LES ACTIFS, LES CONNAISSANCES ET LES RESSOURCES DE NH HOTEL GROUP****Protection des données personnelles**

NH veille à la protection des données personnelles qui sont stockées et servent à échanger pendant l'activité quotidienne du développement des affaires. Cette protection est prioritaire pour atteindre un niveau de qualité dans le développement de l'objet social.

C'est pourquoi les Entités concernées doivent toujours respecter la législation sur la protection des données personnelles lorsqu'il s'agit de données personnelles de clients, prestataires de services, actionnaires, salariés ou tiers.

Afin de s'acquitter de ce qui précède, NH adopte des politiques éducatives, en distribuant périodiquement du matériel didactique pour faciliter la compréhension et éviter ainsi tout manquement à son application.

**Utilisation appropriée des outils mis à la disposition des Entités concernées**

Les Entités concernées sont responsables de la gestion et de la sauvegarde des ressources de la société, y compris les moyens informatiques et autres appareils électroniques mis à leur disposition, nécessaires et appropriés au développement de leur travail et de leurs activités (courrier électronique, Intranet, Internet, téléphone, télécopie, serveurs, réseaux sociaux, etc.), de manière compatible avec le développement du poste et avec leurs fonctions. Ces ressources ne seront, en aucun cas, utilisées de manière abusive, ni à leur profit ni pour des actions susceptibles d'affecter à la réputation ou à l'image du groupe NH.

Les Entités concernées s'engagent à en faire un usage approprié et conforme aux politiques et normes internes prévues en matière de ressources que la société met à leur disposition, en les utilisant uniquement pour le développement de leurs activités professionnelles et en évitant leur usage particulier, sauf à titre exceptionnel et justifié.

En tout cas, les informations contenues dans les ressources technologiques et informatiques, mises à leur disposition par NH sont considérées professionnelles et en aucun cas privées ou personnelles, pouvant accéder la société à ceux-ci aux fins d'effectuer les contrôles nécessaires, proportionnels, souhaitables pour vérifier leur bon usage et toujours dans le respect de la légalité en vigueur et des bonnes pratiques, les Entités concernées ne pouvant donc abriter quelque attente raisonnable de confidentialité en relation avec leur utilisation et leur contenu.

Il est interdit d'effacer, endommager, détériorer, modifier, supprimer ou rendre inaccessibles de toute façon des données, logiciels ou documents électroniques de NH, ainsi que d'entraver ou d'interrompre le fonctionnement de leurs systèmes, applications et de logiciels, ainsi que de tiers.

Les destinataires ont uniquement accès aux systèmes informatiques pour lesquels ils sont autorisés, avec les équipements et accès fournis par NH et avec les licences appropriées. N'est installé, utilisé ou distribué aucun type de logiciel qui pourrait affecter la sécurité des systèmes, ni ne peuvent être réalisées des copies non autorisées ou effectuer des actions permettant l'implantation de logiciel nocif ou d'attaques aux applications ou infrastructures.

Les communications effectuées au moyen d'outils informatiques ne doivent contenir aucune déclaration offensive ou diffamatoire.

L'utilisateur de tout moyen informatique ou de communication qui est la propriété NH ne peut divulguer ou transmettre des informations illégales, sexistes, abusives, xénophobes, diffamatoires, obscènes, racistes, offensives, pornographiques, non autorisées par les lois ou par la réglementation interne de NH, soit par l'intermédiaire de photographies, des textes, bannières publicitaires ou des liens de pages externes; ne peut publier, transmettre, reproduire, distribuer ou exploiter toute information, matériel piraté ou logiciel contenant des virus ou tout autre élément nocif pour l'intégrité des systèmes informatiques ou qui puisse porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle; de même, ne peuvent publier ou faciliter tout matériel ou accéder à des ressources par piratage, cracking ou moyennant toute autre information NH jugée susceptible, ou pouvant même potentiellement compromettre la sécurité ou l'intégrité des systèmes informatiques.

### **Propriété intellectuelle et industrielle du groupe NH**

NH veille d'une manière proactive au bon usage et à la protection de ses droits de propriété intellectuelle et industrielle.

Les Entités concernées ne peuvent en aucun cas (I) reproduire, plagier, distribuer, communiquer publiquement ou de toute autre manière exploiter économiquement, en tout ou en partie, à travers tout moyen, travaux ou prestations littéraires, artistiques ou scientifiques couvertes par des droits de propriété intellectuelle de la société, sans une autorisation obligatoire; ni (II) reproduire, imiter, modifier ou de toute autre manière usurper un droit de propriété industrielle NH.

De même, NH et les Entités concernées respecteront et n'enfreindront pas des droits de propriété intellectuelle et industrielle propriété de tiers dans les mêmes termes susvisés.

La propriété intellectuelle de tout programme ou processus, informatique ou non, élaboré avec des moyens de NH ou dans les bureaux du groupe NH pendant la durée du contrat de travail et/ou relation commerciale avec celui-ci, appartient exclusivement au groupe NH.

Pour toute mesure non prévue dans le présent code, les dispositions des procédures internes de NH seront d'application, dûment communiquées à tous les Entités concernées (comme ce pourrait être la politique de sécurité de NH).

### **Usage approprié des réseaux sociaux**

Les destinataires doivent s'abstenir d'utiliser les réseaux sociaux et moyens de communication sociale pour diffuser des informations, organiser des manifestations, utiliser des expressions ou afficher des images susceptibles d'affecter de toute façon au prestige et à la réputation de NH, ou qui peuvent compromettre ou porter atteinte à l'honneur de leurs professionnels, de ses groupes d'intérêt ou de tiers en général.

### **Protection de l'information confidentielle et privilégiée**

Les Entités concernées et prestataires de services devront uniquement avoir accès à l'information, tant en format physique ou électronique, et utiliser les outils nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions, ils doivent maintenir le secret professionnel et enregistrer confidentiellement toutes les informations qu'ils doivent gérer au cours de leur activité professionnelle.

À ces effets sont définies comme des informations confidentielles toute information susceptible d'être divulguée directement, par écrit ou par tout autre moyen ou support, tangible ou intangible auquel l'Entité concernée ou le prestataire de services est susceptible d'avoir accès au cours de son activité professionnelle, ou par tout autre moyen licite ou illicite, y compris, de manière purement indicative, l'information liée aux plans d'affaires, plans stratégiques, produits ou services, prévisions financières, accords avec les clients et les prestataires de services, données de facturation, données de clients, brevets, marques, modèles d'utilité et tous autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou demandes des celles-ci (enregistré ou non), mots de passe informatiques, codes source, inventions, processus, dessins, soient ou non graphiques, technique, publicité, budgets, prévisions financières, éléments caractéristiques des services de tout type que le Groupe NH offre sur le marché, techniques de gestion de l'entreprise hôtelière, de restauration, cafétéria, activités sportives, loisirs et autres similaires, relatifs ou accessoires, y compris le matériel et logiciel employé dans la gestion, ainsi que toute autre information indiquée ou désignée par NH comme confidentielle, propriété du groupe NH ou de tiers.

Les Entités concernées et prestataires de services ne peuvent accéder, utiliser ou divulguer des informations confidentielles sans qu'elles ne soient dûment autorisées préalablement par écrit à cet effet, par le responsable de la zone ou le centre de prestation de services. En cas de doute, et sauf indication contraire, les Entités concernées et prestataires de services doivent considérer réservées les informations auxquelles ils ont accès pour l'accomplissement de leurs activités professionnelles.

En tout cas, sont d'application les règles suivantes en ce qui concerne la gestion de l'information confidentielle:

- Toute l'information est protégée et maintenue de façon strictement confidentielle.
- Les informations confidentielles seront uniquement communiquées et utilisées par le destinataire à des fins qui seraient conformes à son contrat de travail ou en vertu de la relation qui le lie avec NH. Dans le cas où le destinataire exigerait l'assistance d'un tiers et qu'il dût révéler des informations confidentielles, le destinataire prendra les mesures nécessaires pour que les informations soient dûment protégées, souscrivant à cet effet un contrat écrit et contraignant de confidentialité avec toutes les garanties de la loi.
- L'information ne sera utilisée, totalement ou partiellement, pour aucun autre but que celui dont dispose le destinataire en fonction de ses activités.
- Le destinataire ne dévoilera, directement ou indirectement, aucune information à des tiers.
- L'information ne sera pas copiée, reproduite ou dupliquée, totalement ou partiellement, sans l'autorisation écrite de NH.
- Le destinataire notifiera le plus tôt possible tout traitement ou usage abusif des informations confidentielles, en coopérant avec NH afin de protéger cette information.
- Aucun destinataire n'enregistrera des informations sur NH dans des ordinateurs privés ou autres moyens non fournis par NH.

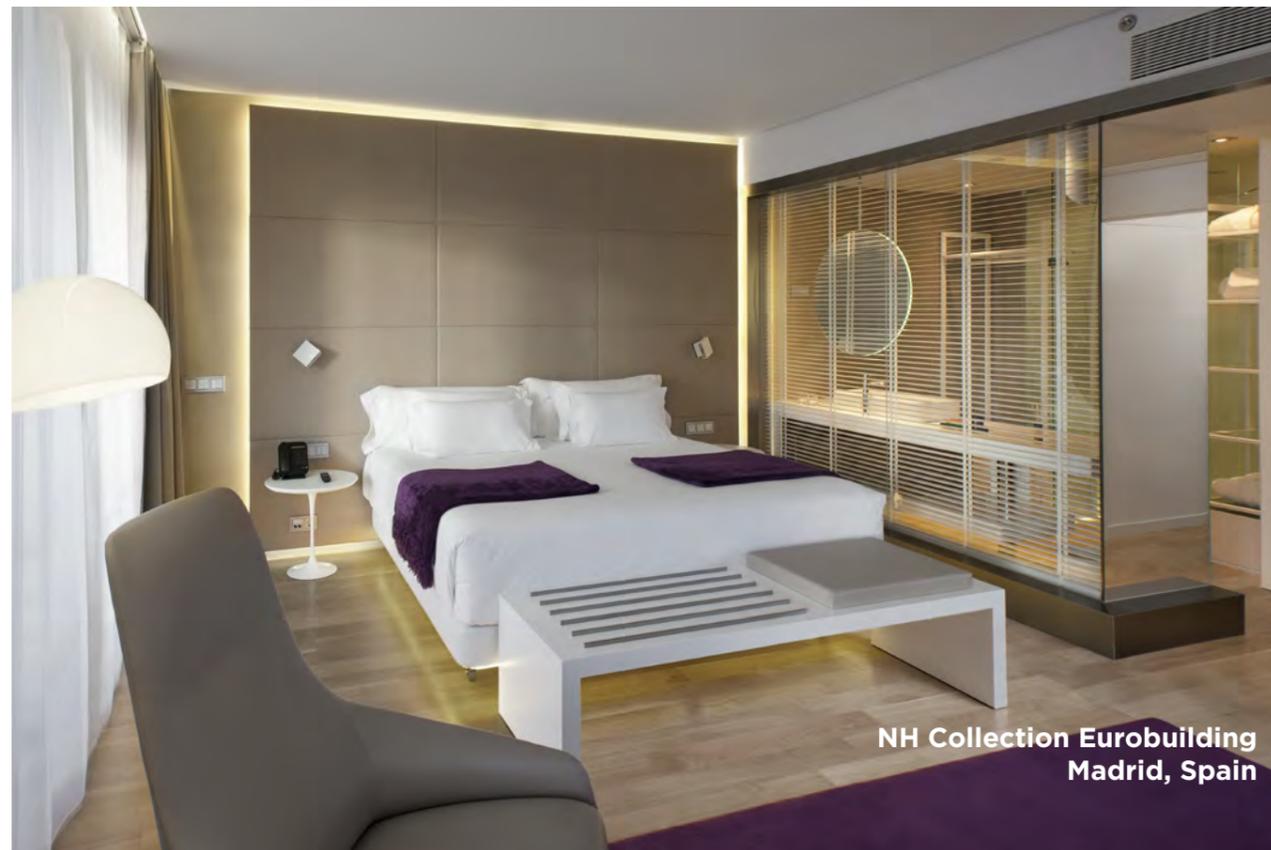
- Dans le cas où le destinataire devrait apporter des informations hors des installations de NH pour accomplir des tâches professionnelles ou celles qui sont inhérentes à sa relation avec le Groupe NH, il doit rendre ces informations une fois les tâches effectuées en dehors des installations.

Le destinataire évite en tout cas toute possibilité de mener des activités lucratives, lui-même ou par l'intermédiaire de personne interposée dont il aurait connaissance au cours de l'accomplissement de ses tâches. En outre, et pour tout ce qui n'est pas prévu dans ce paragraphe, seront d'application les conditions figurant dans le Règlement interne de conduite de NH Hotel Group sur les marchés de valeurs, disponibles sur la page Web Entreprise de la société.

### **Vols ou détournements des actifs**

Le Groupe NH met à la disposition des Entités concernées les ressources nécessaires pour s'acquitter de leur activité professionnelle.

L'appropriation indue et l'utilisation inappropriée de ces actifs sont pénalement passibles de poursuites.



## **OBLIGATIONS A L'EGARD DE PRATIQUES FRAUDULEUSES OU PEU ETHIQUES**

### **Manipulation de l'information**

La contrefaçon, la manipulation ou l'utilisation intentionnelle de faux renseignements constituent une fraude.

Le Groupe NH assume un principe de transparence de l'information, entendu comme l'engagement de transmettre des informations fiables aux marchés, tant informations financières qu'informations de tout autre marché. De cette manière, l'information économique et financière de la société, tant interne qu'externe, reflétera fidèlement la réalité économique, financière et patrimoniale en accord avec les principes comptables généralement acceptés.

Les Entités concernées doivent transmettre les informations de manière exacte, complète et compréhensible. En aucun cas ils ne fourniront sciemment des informations incorrectes, inexactes ou imprécises.

À cet égard les Entités concernées s'abstiennent de :

- Tenir un registre des opérations sur des supports extracomptables hors livres officiels;
- Tenir des comptabilités différentes qui, portant sur une même activité et exercice, dissimulent ou simulent la véritable situation de l'entreprise;
- Enregistrer des dépenses, des recettes, actifs ou passifs inexistantes ou non conformes à la réalité;
- Ne pas consigner dans les livres obligatoires des activités, actes, opérations ou, en général, des transactions économiques, ou les annoter avec des chiffres différents des chiffres véritables.
- Effectuer des entrées dans les livres de comptabilité avec une indication incorrecte de leur objet;
- Utiliser de faux documents;
- Détruire délibérément des documents avant le délai prévu par la loi.

### **Lutte contre la corruption dans les secteurs privé et public**

Le Groupe NH réprovoque toute forme de corruption, tant dans le secteur privé que public.

### **Lutte contre la corruption dans le secteur privé**

En aucun cas les Entités concernées, par eux-mêmes ou par personne interposée, ne recevront, solliciteront ou accepteront dans l'exercice de leurs activités professionnelles, un bénéfice ou avantage non justifiés de toute nature, pour eux, pour le groupe NH ou pour un tiers, comme contrepartie pour favoriser indûment à un tiers dans les relations commerciales.

De même, en aucun cas les Entités concernées, par eux-mêmes ou par personne interposée, promettent, offriront ou accorderont dans l'exercice de leurs activités professionnelles et dans le même contexte, un bénéfice ou avantage non justifié, de toute nature, pour le Groupe NH, pour eux ou pour un tiers comme contrepartie pour favoriser indûment le Groupe NH, lui-même ou un tiers face à d'autres dans les relations commerciales.

De manière générale, les Entités concernées s'abstiendront d'accepter des cadeaux ou des marques d'hospitalité, des clients, prestataires de services, actionnaires, ou de tiers en général, pour une valeur supérieure à 200 euros par don ou marque d'hospitalité.

Sans préjudice des dispositions de la politique d'entreprise du Groupe NH en la matière, ne sont acceptées ni cadeau ou marque d'hospitalité, même s'ils ont une valeur inférieure à 200 euros, lorsque le contexte ou les circonstances dans lesquelles ils sont promis, offerts ou livrés, pourrait surgir la suspicion raisonnable qu'ils cherchent à inciter la réalisation de toute action ou omission indues ou en rémunération d'une action déjà accomplie.

Dans le cas où, ceux-ci seraient évalués au-dessus du barème ci-dessus et qu'il serait impossible, très violent ou difficile de restituer le cadeau ou la marque d'hospitalité, on devra informer immédiatement le Comité d'application de cette offre, promesse ou livraison, afin qu'on lui donne la destination opportune ou convenue ou son renvoi, conformément aux règles établies à cet effet par le Département des ressources humaines.

De manière générale également, les Entités concernées, dans le contexte de leur comportement professionnel ou d'affaires, s'abstiendront de promettre, d'offrir ou de livrer des cadeaux ou des marques d'hospitalité à des clients, prestataires de services, groupes d'intérêt ou à des tiers en général, qui ne satisfont pas aux dispositions de la politique Entreprise du Groupe NH en la matière.

#### **Lutte contre la corruption dans le secteur public**

Les Entités concernées n'apporteront, ne promettent ou n'accorderont en aucun cas des bénéfices ou avantages indus, pécuniaires ou autres, pour corrompre ou essayer de corrompre, eux-mêmes ou par personne interposée, une autorité ou un fonctionnaire public au profit du Groupe NH, pour eux-mêmes ou pour un tiers, ou répondront à leurs demandes à cet égard, avec l'objet d'obtenir un avantage concurrentiel.

Est catégoriquement et formellement interdit toute action, conduite, comportement ou pratique constitutive de corruption ou trafic d'influence dans nos relations avec les autorités et les fonctionnaires.

Est interdit, toute pratique de corruption, pots-de-vin ou paiement de commissions dans toutes ses formes, soit par des actes ou omissions ou par la création ou le maintien de situations en faveur de qui que ce soit ou d'irrégularités dans le but d'obtenir un avantage pour le groupe ou pour eux-mêmes.

#### **Blanchiment de capitaux et irrégularités dans les paiements**

Les employés du Groupe NH accorderont une attention particulière aux paiements et recouvrements en espèces qui sont inhabituels en fonction de la nature de l'opération, à ceux effectués par chèques au porteur ou à ceux effectués en devises différentes de celles préalablement convenues, communiquant à travers les voies et procédures établies dans ce code de conduite ceux qu'ils entendent comme irréguliers, devant respecter en tout cas, la réglementation en vigueur.

Seront également signalés les paiements pour lesquels le donneur d'ordre ou bénéficiaire est un tiers non mentionné dans les contrats correspondants ainsi que ceux réalisés dans des comptes ne résultant pas habituels dans les relations avec une entité déterminée, société ou personne.

#### **Prostitution et corruption de mineurs et de personnes handicapées**

La prostitution se définit comme l'activité à laquelle se consacre une personne qui entretient des relations sexuelles avec d'autres personnes, en échange d'argent ou d'autres biens.

NH prend toutes les mesures visant à éviter que l'activité hôtelière soit utilisée à des fins de prostitution ou de promotion de la prostitution.

NH rejette énergiquement et catégoriquement toute forme d'induction, promotion, avantage ou facilitation de la prostitution des mineurs et de personnes handicapées dans le besoin d'une protection spéciale. C'est pourquoi, le Groupe NH prend toutes les mesures et les précautions possibles à sa portée pour éviter de tels comportements face à toute suspicion 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 de loyauté envers le Groupe NH**

(I) Conflit d'intérêt pour des employés qui ne possèdent pas la condition de membres des organes d'administration de sociétés du Groupe NH ni cadres dirigeants du groupe NH.

Est considérée comme un conflit d'intérêt toute situation dans laquelle entre en conflit, de manière directe ou indirecte, l'intérêt du groupe NH et l'intérêt personnel de l'un des employés.

Le Groupe NH respecte la participation des employés dans d'autres activités financières ou commerciales, à condition que la réglementation interne n'en dispose autrement, que de telles activités soient légales et qu'elles n'entrent pas en concurrence ou engendrent d'éventuels conflits d'intérêt de leurs responsabilités en tant qu'employés de NH.

Tout employé doit éviter des situations susceptibles d'entraîner un conflit entre leurs intérêts personnels et ceux du Groupe NH, il doit s'abstenir de représenter NH, intervenir ou inclure dans la prise de décisions dans laquelle, directement ou indirectement, lui-même ou une personne liée à lui aurait un intérêt personnel, et ces situations devront être communiquées dans ce cas au Comité d'Application.

À ces fins on entend par personne liée aux employés:

- Le conjoint de l'employé, le couple de fait ou les personnes pour lesquelles il existe des liens d'affection.
- Les ascendants, descendants et frères du salarié ou du conjoint de l'employé.

(II) Conflits d'intérêt pour des personnes soumises aux Règles de droit matériel de conflits d'intérêt.

Sans préjudice des obligations figurant au paragraphe (I) ci-dessus, NH estime nécessaire l'adoption de normes plus strictes en ce qui concerne la réglementation de situations de conflits d'intérêt dans lesquels pourraient participer des cadres du groupe NH (conformément à la définition de "Directeur du Groupe NH" établie dans ce code), les membres des organes d'administration des sociétés du Groupe NH et les personnes que pourrait désigner expressément la Commission de l'audit et du contrôle, en application de la possibilité de coexistence potentielle de conflits d'intérêt, considérant leurs fonctions au sein du Groupe NH (l'ensemble des personnes précitées est défini comme « personnes soumises aux Règles de droit matériel de conflits d'intérêt »).

Est interdite la mise en œuvre par les personnes soumises aux Règles de droit matériel de conflits d'intérêt, comme salariés ou non-salariés, d'activités qui seraient en concurrence directe avec la dite société.

La société, par l'intermédiaire du Conseil d'administration, a approuvé une procédure de conflits d'intérêt et opérations liées, juridiquement contraignante pour les cadres dirigeants et les membres du Conseil d'administration, étant soumis au respect des normes qui y sont recueillies.

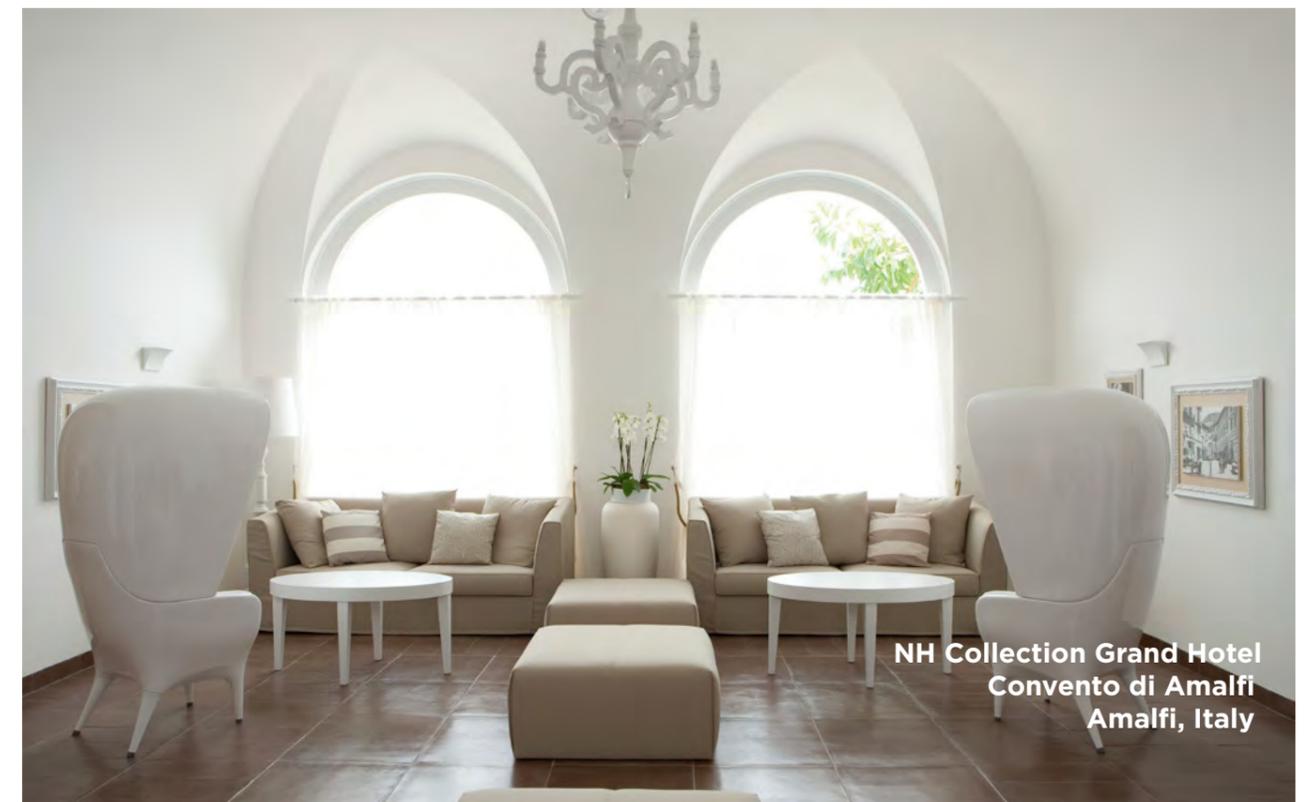
### **Opérations liées**

Sans préjudice des situations de conflit d'intérêt au sens strict défini ci-dessus, NH estime prioritaire d'établir une procédure qui régit la conduite des opérations liées qui pourraient donner lieu en soi à une situation de conflit d'intérêt.

À cet égard, la procédure de conflits d'intérêt et opérations liées régit les règles applicables du régime de ce type d'opérations.

### **RESPECT DU MARCHÉ FINANCIER DE VALEURS**

Le Groupe NH a adopté un règlement interne de conduite sur les marchés des valeurs qui détermine les principes de comportement et d'action à suivre en ce qui concerne les opérations effectuées sur les marchés financiers de valeurs. Sans préjudice aux dispositions du champ d'application de ce règlement qui se limite aux membres du Conseil d'administration, directeurs, personnes liées et conseillers extérieurs ayant accès à l'information réservée, tous les employés doivent connaître et respecter les normes de conduite contenues dans la loi du marché financier de valeurs et autres règles relatives à leur développement. À cet égard, et pour assurer ce qui précède, NH favorise la connaissance de ces règles entre les personnes concernées. En tout cas, ce règlement est disponible pour consultation sur le site Web Entreprise NH.



**NH Collection Grand Hotel  
Convento di Amalfi  
Amalfi, Italy**



## PROCÉDURE D'APPLICATION

## SERVICES CONSULTATIFS

Pour la prise de décisions susceptibles de mettre en danger le respect des principes d'action, les employés doivent analyser :

- La légalité de l'action
- Leur capacité de l'adopter
- L'impact potentiel sur les moyens de communication
- La compatibilité avec le principe d'intégrité de l'entreprise et autres critères d'admissibilité

En cas de doute, les employés doivent convenir de leur décision avec les cadres dirigeants et consulter le paragraphe d'Engagement, habilité dans l'intranet de NH Hotel Group qui fournit des informations concernant les points suivants :

- Accès à des stages de formation
- Copies supplémentaires de ce code de conduite
- Canal d'apports et de suggestions pour de futures mises à jour de ce document
- Document de questions (FAQ) (questions)
- Les salariés peuvent aussi soulever des doutes ou demander des avis aux départements de l'audit interne, ressources humaines ou conseil juridique.

## PROCEDURE POUR NOTIFIER, TRAITER ET RESOUDRE DES PLAINTES LIEES AU CODE DE CONDUITE

Toutes les Entités concernées doivent respecter et contribuer au respect de ce Code.

À cet égard, NH a établi une procédure qui permet tant aux Entités concernées qu'aux destinataires de notifier, confidentiellement et sans crainte de représailles, toute violation des principes énoncés dans ce Code. Cette procédure est publiée sur l'intranet de la société.

La plainte doit être faite de bonne foi et ne pas être formulée sur la base de simples conjectures ou hypothèses. L'utilisation frauduleuse, manifestement téméraire ou abusive ou avec absolue mauvaise foi des voies de recours en cas de plaintes peut donner lieu à l'exercice de mesures disciplinaires et/ou le cas échéant, à l'exercice d'actions légales du Groupe NH, le tout sans préjudice des actions législatives qui pourraient correspondre à la personne concernée.

La procédure de notification et de traitement des manquements éventuels et plaintes du Code de conduite est gérée par le SVP – Senior Vice President du département d'audit interne du Groupe NH (ci-après, le "gestionnaire des plaintes").

Cette personne agira de manière indépendante rendant compte de son activité régulièrement au Comité d'application et à la Commission de l'audit et contrôle de NH.

Les plaintes seront transmises préférablement par voie électronique dans un canal habilité expressément à cet effet, tant sur l'intranet de NH (<http://employeeportal.nh-hotels.com>), que via le Web Entreprise de NH ([www.nh-hotels.com](http://www.nh-hotels.com) paragraphe de Responsabilité sociale des entreprises et durabilité), afin de pouvoir transmettre au gestionnaire des plaintes. En outre les plaintes peuvent être envoyées par courrier postal à l'attention du SVP de l'audit interne de NH Adresse : Santa Engracia 120, 28003 Madrid, Espagne.

Le gestionnaire des plaintes analysera les informations communiquées, demandera les éléments de preuve et, présentera les résultats de la recherche au Comité d'application et à la Commission de l'audit et Contrôle de NH, tout cela conformément aux dispositions de la procédure de notification des plaintes. Si la plainte est relative à un membre du Comité de direction du groupe NH ou du Conseil d'administration de NH, elle sera présentée au Président de la Commission de vérification.

Pour pouvoir recevoir et valider une plainte, les éléments suivants doivent être présentés :

- Coordonnées du plaignant
- Arguments ou éléments de preuve exacts et précis qui valident la plainte
- Personne ou collectif dénoncé

La procédure assure la confidentialité dans toutes ses phases sans représailles. Le gestionnaire de plaintes signera un accord de confidentialité qui, en cas de non-respect, peut entraîner des demandes de dommages et préjudices jugées appropriées.

Toute Entité concernée a la possibilité de poser des questions, demander conseil et soulever des questions liées au respect du Code de conduite et des politiques associées, via le canal de plaintes.

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

- **Confidentialité:** les données et déclarations seront examinées dans la plus stricte confidentialité. En application de la législation applicable, les allégations ne peuvent être anonymes, toutefois, la plus grande confidentialité est assurée pendant toutes les phases du processus de recherche.
- **Exhaustivité:** les informations reçues sur de potentiels manquements au Code de conduite ou à toute autre réglementation interne ou externe, sont soumises à une enquête détaillée et complète pour déterminer la véracité de la situation déclarée.
- **Respect et dignité:** ceux qui demandent conseil ou souhaitent communiquer un incident sont traités dans le plus grand respect et dignité, tout en respectant à tout moment les droits fondamentaux des personnes impliquées dans de potentiels manquements. Avant de faire des appréciations sur les situations déclarées, les tiers et/ou employés concernés auront le droit de changer les raisons et explications qu'ils jugent nécessaires.
- **Fondement:** toute décision doit être adoptée d'une manière appropriée et proportionnée, en considérant les circonstances et l'environnement des faits.

Nous espérons que les employés agiront de manière professionnelle et en accord avec les normes d'intégrité les plus élevées. L'utilisation du canal de plaintes doit être conforme à cette responsabilité.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

Ce nouveau code de conduite est entré en vigueur le 29 juin 2015, date de son adoption par le Conseil d'administration de NH et il abroge et remplace l'ancien code de conduite de NH et sera complété par le règlement intérieur de conduite de NH en matière de marchés de valeurs, procédure de conflit d'intérêt et opérations liées, les procédures pour communiquer, traiter et régler des plaintes, ainsi que d'autres règles régissant les comportements, les processus et les opérations effectuées par les personnes visées au paragraphe relatif au champ d'application personnel de l'application.

Compte tenu que le Groupe NH opère dans différents pays, dans le cas où le contenu de ce Code différerait des normes et réglementations locales, les employés appliqueront de préférence la norme la plus stricte.

## DIFFUSION ET SUIVI

### DIFFUSION

Le Groupe NH adoptera les mesures appropriées pour garantir que tous ses destinataires connaissent le contenu du Code et en comprennent la portée. À cet effet, il appartiendra au Département des ressources humaines de diffuser le Code de conduite.

De même, le Code de conduite sera disponible sur l'Intranet et à la page Web Entreprise du Groupe NH de manière à ce que tous ses destinataires puissent y avoir accès.

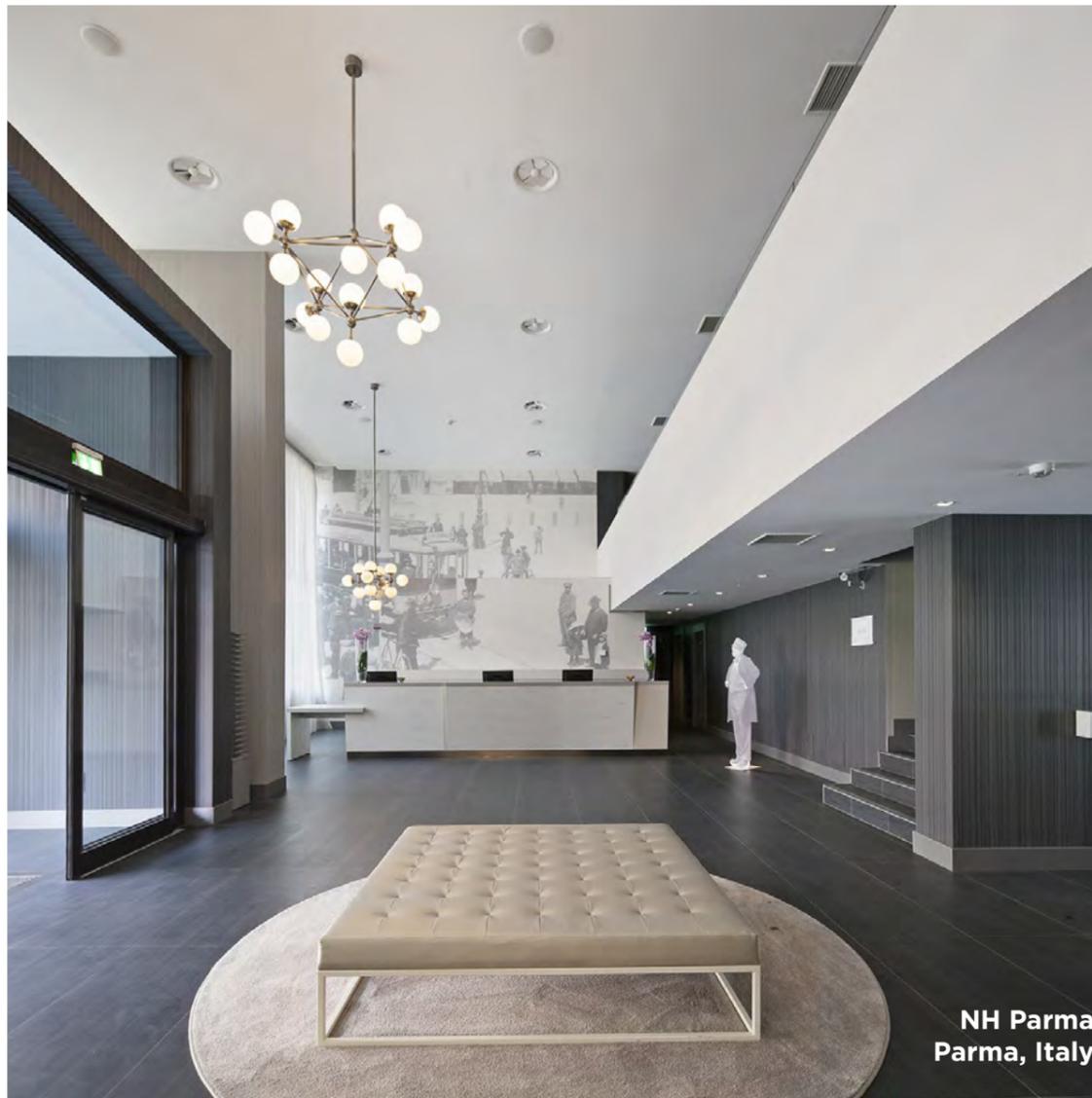
### SUIVI

Le Département de l'audit interne élaborera une proposition de rapport annuel des incidents et degré de conformité au code qu'il transmettra au Comité d'application pour son adoption.

Une fois approuvé par le Comité de contrôle du respect des dispositions, ce dernier le remettra à la Commission de l'audit et contrôle pour son évaluation et approbation.

Il appartient au Comité d'Application de veiller à l'application du Code de conduite et d'établir des critères interprétatifs relatifs à ce Code, faisant parvenir ses conclusions à la Commission de l'audit et contrôle.

En outre, la société, par l'intermédiaire de ses organes compétents, adoptera les directives et procédures appropriées pour le développement prévu dans ce Code.





NH Collection Abascal  
Madrid, Spain

## APPLICATION

Les infractions à ce Code, dans la mesure du possible, doivent être corrigées immédiatement et sont passibles, le cas échéant, conformément à la réglementation du travail en vigueur, indépendamment d'autres responsabilités où peut encourir le contrevenant et de l'exercice opportun des actions législatives que pourraient avoir lieu.

## RÉVISION ET MISE À JOUR

Le Comité d'Application réexamine périodiquement ce Code, en tenant compte des rapports annuels et des suggestions de leurs destinataires, et proposera à la Commission d'audit et de contrôle de communiquer, le cas échéant, au Conseil d'administration les modifications et adaptations qu'il estime opportunes.

Il appartient au Conseil d'administration de la société d'approuver les modifications proposées à ce Code.

La société s'oblige à informer les destinataires des mises à jour du Code de conduite. En outre NH organisera des cours de formation pour ses employés, afin de s'assurer de leurs connaissances des normes reprises dans le présent code.

Les employés pour leur part s'engagent à assister à ces cours et à demeurer constamment informés par ces cours et autres matériels pédagogiques que la société met à leur disposition.

## ACCEPTATION

Toutes les Entités concernées doivent accepter et respecter ce code. La société habilite les procédures pour assurer la connaissance et l'acceptation du présent Code de conduite.

Avec l'acceptation du présent Code, les destinataires sont automatiquement liés aux adaptations ultérieures ou mises à jour du présent document, à condition que ces mises à jour ne soient motivées par des changements normatifs, sauf indication expresse contraire. Ces mises à jour seront dûment communiquées aux destinataires.

Les Entités concernées et les prestataires de services qui se joindront à l'entreprise ou qui seront inclus dans le registre des prestataires de services, selon le cas, signent le code de conduite pour qu'il soit partie intégrante de leur contrat de travail, de fourniture ou de prestation de services, selon le cas.