

Gedragscode van de **NH Hotel Group**

nH | HOTEL GROUP

nH
HOTELS


nH COLLECTION
HOTELS

nhow

Hesperia
RESORTS

nH | HOTEL GROUP

300 m² LED vault screen
NH Collection Eurobuilding
Madrid, Spain



NH Collection Constanza
Barcelona, Spain

INDEX

BRIEF VAN HET MANAGEMENTCOMITÉ VAN DE NH HOTEL GROUP	4
VOORWOORD	5
INVLOEDSFEER, TOEPASSING EN NALEVING	
• SUBJECTIEF TOEPASSINGSGEBIED	9
• ACCEPTATIE EN NALEVING	10
• VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET NALEVEN VAN DE GEDRAGSCODE	11
ETHIEK EN VERANTWOORDELIJKHEID (GEDRAGSNORMEN)	
• ALGEMENE PRINCIPES	13
– Respect voor de wet	13
– Eerlijkheid, Transparantie en Vertrouwen	14
– Integriteit	14
• VERPLICHTINGEN TEGENOVER BELANGENGROEPEN	15
– Verplichting tegenover personen	15
– Verplichting tegenover de klanten	17
– Verplichtingen van leveranciers	18
– Verplichtingen tegenover de concurrentie	20
– Verplichtingen tegenover de aandeelhouders	20
– Verplichting tegenover gemeenschappen en de maatschappij	21
– Verplichtingen ten opzichte van de activa, kennis en middelen van de NH Group	23
– Verplichtingen ten opzichte van frauduleuze of onethische praktijken	27
– Verplichtingen tegenover de effectenmarkt	30
TOEPASSINGSPROCEDURE	
• ADVIES	33
• PROCEDURE VOOR HET AANMELDEN, BEHANDELEN EN OPLOSSEN VAN SCHENDINGEN VAN DE GEDRAGSCODE	34
GELDIGHEIDSDUUR	37
VERSPREIDING EN TOEZICHT	37
NALEVING	39
HERZIENING EN ACTUALISERING	39
ACCEPTATIE	39

BRIEF VAN HET MANAGEMENTCOMITÉ VAN DE NH HOTEL GROUP

De NH Hotel Group en haar professionals laten dagelijks zien dat ze hun beroep uitoefenen met integriteit, eerlijkheid, transparantie, respect, vertrouwen en professionaliteit. Deze principes en waarden worden ook verwacht van onze klanten, leveranciers, aandeelhouders en de gemeenschappen waarin de NH Hotel Group actief is zodat alle Geadresseerden van deze Code bijdragen aan ons doel om het referentiebedrijf te zijn in de sector Toerisme.

Als aanvulling op de initiatieven van het nieuwe NH werd er in 2014 een specifieke functie voor Naleving ingesteld waarvan de belangrijkste taak het toezicht is op de naleving van zowel interne als externe regelgeving alsook op het bestaan van een controlestructuur die niet alleen gericht is op de geldende regelgeving maar ook op best practices.

Op 29 juni 2015 is op verzoek van de Nalevingscommissie door de Raad van Bestuur van de NH Hotel Group een herziene versie van de Gedragcode goedgekeurd.

Deze herziening komt voort uit het plan van de NH Hotel Group om het toepassingsgebied uit te breiden van de principes en waarden die het gedrag van de Groep moeten leiden en past deze aan de recente nieuwe ontwikkelingen in de wetgeving aan.

Wij bedanken alle Werknemers en in het algemeen alle Geadresseerden van deze Gedragcode voor hun betrokkenheid en samenwerking gedurende deze jaren en wij moedigen jullie aan jullie aan door te gaan met het dagelijks toepassen van de principes en waarden uit dit document, het referentiekader voor het gedrag van de NH Hotel Group.

MANAGEMENTCOMITÉ

VOORWOORD

Deze Gedragcode heeft als doel de waarden, principes en normen vast te stellen die het gedrag en de handelingen bepalen van alle Werknemers en Managers van de NH Hotel Group (hierna “NH Group” of “NH” genoemd) alsook de leden van de bestuursorganen van de bedrijven waaruit de NH Group bestaat. Deze Code is van toepassing op alle, door de NH Group aangemerkte belangengroepen waarmee het een interactie heeft bij het uitvoeren van haar activiteit en die daarom het Bedrijf op een significante manier kunnen beïnvloeden of zelf door het Bedrijf beïnvloed worden. In zoverre dat de waarden, principes en normen uit deze Code op hen van toepassing kunnen zijn en dat de NH Group de bevoegdheid heeft om dit af te dwingen. Deze belangengroepen zijn: klanten, leveranciers, concurrenten, aandeelhouders, andere groepen personen en ook de gemeenschappen waarin NH zijn vestigingen heeft.

In 2013 is NH begonnen met een transformatieproces waarbij het Bedrijf zijn visie, opvattingen en eigenschappen heeft gedefinieerd waarop het nieuwe NH gebaseerd is.

Visie

Op een dag wanneer iemand een reis of een vergadering in een stad plant, of het nu voor zaken is of voor vrije tijd, zal hij zich altijd afvragen: “Is er een NH op mijn bestemming?”

De cultuur van het nieuwe NH

Er is een nieuwe Cultuur gedefinieerd die weergeeft wat we zijn, wat we willen doen en hoe we dat doen.

Hiervoor zijn de “beliefs” van het Bedrijf geïdentificeerd, de opvattingen die ervoor zorgen dat de visie bereikt wordt om zo een wereldwijde referentie te worden voor de sector.

Deze berichten dienen als inspiratie en motivatie voor de werknemers bij het verwezenlijken van de doelen van het Strategisch Plan en vormen de dagelijkse leidraad van het nieuwe NH waarbij de verandering en de ontwikkeling naar een leiderschapsmodel bevorderd wordt.

1. We zijn geobsedeerd door het bieden van onvergetelijke ervaringen aan de klant
 2. We zijn er trots op om anderen te dienen
 3. Onze ambitie is om toonaangevend te zijn in de sector, ook al zijn we niet de allergrootste
 4. We zijn verantwoordelijk voor onze resultaten
 5. We zorgen voor onze werknemers en onze werknemers zorgen voor onze klanten
 6. We zijn actief in de Gemeenten waar we wonen
 7. We hebben een jonge geest
 8. We genieten van wat we doen
- en we doen alles met een GLIMLACH

NH blijft op een verantwoordelijke manier groeien en is betrokken bij alle belangengroepen en wil een toonaangevend bedrijf zijn in de sector op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Vanaf 2006 is NH aangesloten bij Global Compact van de Verenigde Naties en haar tien principes van gedrag en actie met betrekking tot mensenrechten, werk, milieu en de strijd tegen corruptie (www.unglobalcompact.org), vormen het referentiepunt voor de strategie en het beleid van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Een ander sectorspecifiek referentiepunt is voor NH de Mondiale Ethische Code voor Toerisme die in 1999 goedgekeurd werd door Algemene Vergadering van de Wereldorganisatie voor Toerisme (OMT) van de Verenigde Naties. Het gaat hier om 10 principes die ontworpen zijn om de belangrijkste spelers van de ontwikkeling van het toerisme te leiden bij het streven naar het maximaliseren van de winsten van de sector en tegelijkertijd het minimaliseren van zijn invloed op het milieu, cultureel erfgoed en de lokale gemeenschappen (www.unwto.org).

In september 2012, heeft NH zich aangesloten bij ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) voor de bescherming van kinderen tegen seksuele uitbuiting in het toerisme. Dit werd ook in gang gezet door de OMT en UNICEF (www.ecpat.net en www.thecode.org).

Deze Code is bedoeld als samenvatting van de richtlijnen die gedeeltelijk gebaseerd zijn op de eerder genoemde opvattingen en daarnaast op enige fundamentele principes die specifiek zijn voor de sector waarin de NH Hotel Group zich begeeft en die zich bovenal baseren op een trouw en ethisch gedrag van alle eerder genoemde personen.

Naast de ethische toezeggingen en de institutionele integriteit die de NH Hotel Group aangenomen heeft, is de NH Group onderworpen aan de bestaande wettelijke bepalingen en in het bijzonder aan deze Gedragscode samen met alle handboeken, beleidsregels, procedures en systemen die NH ontwikkelen of in de toekomst kunnen ontwikkelen. Dit past in de beslissing van de Raad van Bestuur om binnen het Bedrijf een model te implementeren voor preventie, organisatie en beleid. Hieronder vallen maatregelen van toezicht en passende controle om het begaan van delicten bij de uitoefening van de activiteiten te voorkomen of om het risico van het begaan van deze delicten significant te verkleinen.

De NH Group zal de kennis van deze Code bevorderen bij haar leden en bij eerder genoemde belangengroepen zodat haar acties geleid worden door de principes waarop deze Code is gebaseerd.

PRINCIPES VAN HET GLOBAL COMPACT

Principe Eén
Bedrijven dienen de bescherming van internationaal erkende fundamentele mensenrechten te ondersteunen en te respecteren, binnen hun invloedsgebied.

Principe Twee
Bedrijven dienen zich ervan te verzekeren dat hun filialen en vestigingen niet betrokken zijn bij de schending van de mensenrechten.

Principe Drie
Bedrijven dienen de vrijheid van vereniging te ondersteunen en het recht op collectieve onderhandeling te erkennen.

Principe Vier
Bedrijven dienen de afschaffing van elke vorm van gedwongen of verplichte arbeid te ondersteunen.

Principe Vijf
Bedrijven dienen de afschaffing van kinderarbeid te ondersteunen.

Principe Zes
Bedrijven dienen de afschaffing van discriminerende praktijken in arbeid en beroep te ondersteunen.

Principe Zeven
Bedrijven dienen een preventieve aanpak te hanteren die bijdraagt tot het milieu.

Principe Acht
Bedrijven dienen gepaste maatregelen te nemen ter bevordering van een hoger milieubewustzijn.

Principe Negen
Bedrijven dienen de ontwikkeling en verspreiding van milieuvriendelijke technologieën te bevorderen.

Principe Tien
Bedrijven dienen corruptie in al haar vormen, inclusief afpersing en omkoping, tegen te gaan.

SUBJECTIEF TOEPASSINGSGBIED

Deze Gedragscode wordt toegepast op de volgende personen, of het nu natuurlijke personen of rechtspersonen zijn:

- I. Werknemers van de NH Group, onafhankelijk van de contractvorm die de arbeidsrelatie bepaalt, de positie die ze bekleden of het geografisch gebied waar ze hun werk doen.
- II. Stagiairs.
- III. Managers van de NH Group, onafhankelijk van de contractvorm die de arbeidsrelatie bepaalt, de positie die ze bekleden of het geografisch gebied waar ze hun werk doen. Onder managers wordt in alle gevallen verstaan, de leden van het Hoger Management (gedefinieerd als diegenen die direct verantwoording afleggen aan de Raad van Bestuur of de CEO van het Bedrijf en in alle gevallen aan de interne auditor), alle directeurs en verantwoordelijken van afdelingen en de Hoteldirecteuren.
- IV. Leden van de bestuursorganen van de bedrijven en andere entiteiten die de NH Group vormen, ongeacht de samenstelling, vorm of interne regels van het orgaan in kwestie.
- V. Klanten, leveranciers, aandeelhouders en andere belangengroepen die, ook al worden ze niet specifiek genoemd in de Gedragscode, een directe band hebben met de vestigingen of de verrichtingen van de NH Group, in zoverre dat dit document op hen van toepassing kan zijn en mits de NH Group de mogelijkheid heeft om het uit te voeren.

Tenzij er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt in deze Gedragscode, worden de subjecten uit de vorige paragrafen I) tot III) samen "Werknemers" genoemd. De subjecten waaraan gerefereerd wordt in de voorgaande paragrafen hoofdstukken I) tot IV) worden "Aan de Code Gebonden Subjecten" genoemd. Alle natuurlijke personen en rechtspersonen die tot het subjectieve toepassingsgebied behoren worden "Geadresseerden" van de Code genoemd.



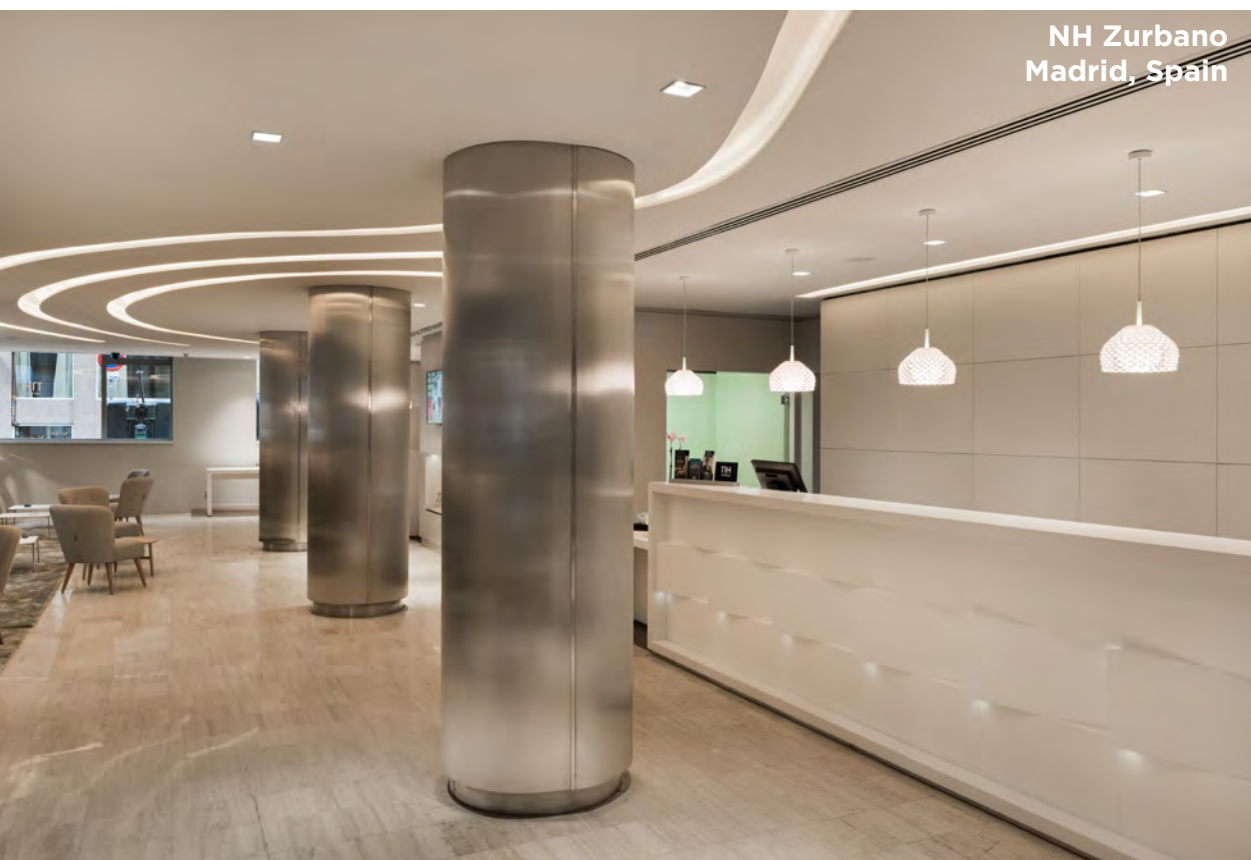
INVLOEDSFEER, TOEPASSING EN NALEVING

ACCEPTATIE EN NALEVING

Alle Aan de Code Gebonden Subjecten moeten deze Code accepteren en toepassen.

De NH Group heeft de benodigde maatregelen genomen om het geheel van waarden, principes en normen van deze Code toe te passen door de inhoud te verspreiden naar de Geadresseerden en door eventuele twijfels bij de toepassing op te lossen. Voor zover mogelijk, verplichten de Aan de Code Gebonden Subjecten en de rest van de Geadresseerden zich met dit doel de Code na te leven zodat binnen de NH Group de genoemde waarden, principes en normen samen met de toepasselijke wetgeving de uitoefening van hun activiteiten of hun bedrijfsrelatie, commerciële of institutionele relatie bepalen.

Niemand, ongeacht zijn positie in de NH Group, mag aan een Geadresseerde van de Gedragcode vragen om in strijd met de deze Code te handelen. Geen enkel Aan de Code Gebonden Subject kan gedrag of slechte handelwijzen rechtvaardigen die tegen de Code ingaan door zich te verschuilen achter een hogere order of het niet kennen van de inhoud van de Code.



NH Zurbano
Madrid, Spain

VERANTWOORDELIJKHEID VOOR HET NALEVEN VAN DE GEDRAGSCODE

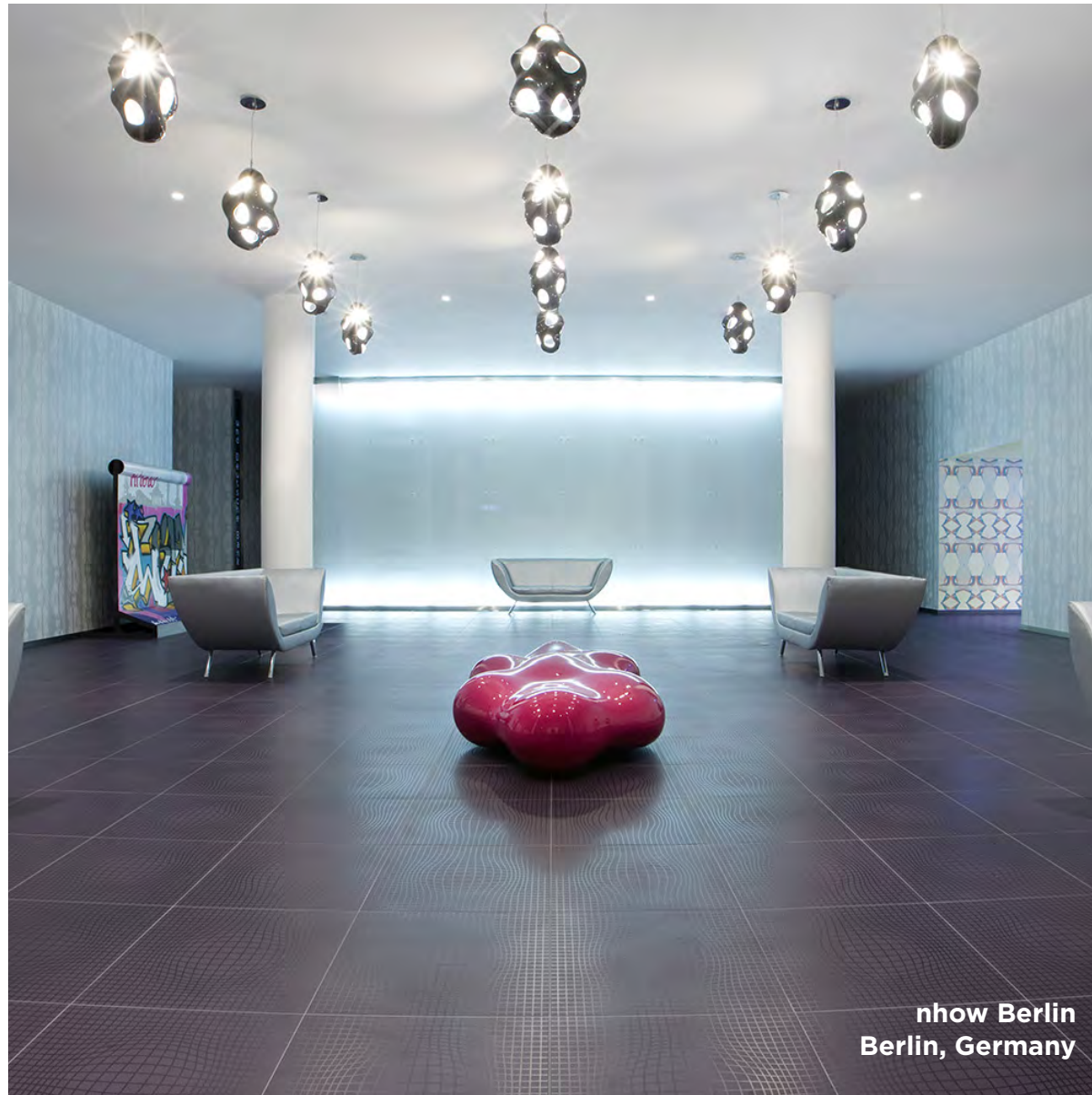
Alle Aan de Code Gebonden Subjecten moeten aan de volgende verplichtingen voldoen:

1. Het kennen van de Gedragcode en het nemen van beslissingen overeenkomstig met deze principes en met het beleid dat hieruit voortvloeit.
2. Verder moeten ze op verantwoorde wijze alle aanwijzingen van processen en acties melden die in strijd zijn met wat bepaald is in deze Gedragcode via het hiervoor beoogde kanaal op het intranet van NH en op de bedrijfswebsite.

Het niet naleven van de Code en de regels die voortvloeien uit de ontwikkeling van specifiek beleid, naar behoren gecommuniceerd, zou kunnen leiden tot het openen van de bijbehorende procedures, inclusief onder andere ontslag en ontbinding van de contractuele relatie.

Alle Managers hebben de volgende verplichtingen:

1. Het communiceren van de Code aan hun teams.
2. Naleving aanmoedigen door het geven van het goede voorbeeld.
3. Het ondersteunen van hun teams bij ethische dilemma's en integriteitsdilemma's die zich op elk moment kunnen voordoen.
4. Het bijsturen van opgemerkte afwijkingen in het naleven van de Gedragcode.
5. Het tijdig instellen van mechanismen die de naleving van de Code in zijn verantwoordelijkheidsgebied borgen.
6. De Interne Audit Manager van de NH Group informeren over de processen en acties die in strijd zijn met deze Code.



nhow Berlin
Berlin, Germany

ETHIEK EN VERANTWOORDELIJKHEID (GEDRAGSNORMEN)

ALGEMENE PRINCIPES

Alle Aan de Code Gebonden Subjecten zijn verantwoordelijk voor het kennen en het naleven van de wetten die van toepassing zijn op hun functie afhankelijk van hun verantwoordelijkheidsgebied en werkplek. Waarbij ze moeten voldoen aan hun functies en verplichtingen met een volledig respect voor de procedures in de sector van zijn activiteiten.

In geval van twijfel kunnen de Aan de Code Gebonden Subjecten hulp krijgen over de manier waarop ze de inhoud van deze Code en de rest van de toe te passen richtlijnen, na kunnen leven via de hiërarchische leidinggevende, indien mogelijk of via de afdelingen Internal Audit, Juridische Afdeling of Human Resources.

Schending van het eerder beschreven wettenstelsel alsook het niet-naleven van de bepalingen in deze Gedragscode, kan leiden tot bijbehorende burgerlijke en strafrechtelijke aansprakelijkheid ongeacht bijbehorende disciplinaire maatregelen inclusief beëindiging van het dienstverband en ontbinding van de bestaande contractuele, commerciële en institutionele relaties.

Naast het naleven van deze Code, de toepasselijke regels en de interne procedures van de NH Group, moeten alle Geadresseerden op elk moment ethisch en integer gedrag laten zien, in al hun acties. En moeten ze gedrag vermijden, ook zonder de wet te overtreden, dat de reputatie van de NH Group kan schaden en wat op een negatieve manier de belangen, de reputatie en het imago kan beïnvloeden.

Respect voor de wet

De Aan de Code Gebonden Subjecten en de leveranciers van de NH Group moeten: (I) de geldende wetgeving naleven van de plaats waar ze hun activiteit uitoefenen; (II) het kennen, observeren en voldoen aan de intern vastgestelde normen en procedures en/of voor eigen aangenomen door het Bedrijf en (III) de waarden en principes van deze Code als eigen aannemen en erkennen door deze vrijwillig te accepteren.

NH en al haar professionals verklaren en verplichten zich om nooit, in geen enkele situatie, gedrag, houdingen of werkwijzen te realiseren die men kan beschouwen als ongeoorloofd, illegaal, strafbaar of niet ethisch of niet integer bij het onderhouden van de relaties met klanten, leveranciers, providers, concurrenten, overheid etc., waaronder diegene die betrekking hebben op de strijd tegen witwassen van kapitaal en financiering van terrorisme.

In de uitoefening van hun werk zal geen enkele Geadresseerde bewust samenwerken met derden om, zowel nationaal als internationaal, wetten te overtreden of samen te werken met derden bij handelingen of nalatigheden die het principe van legaliteit in gevaar brengen of die, eenmaal bekend, de reputatie van de NH Group, haar professionals, haar belangengroepen of derden in het algemeen kunnen schaden.

Eerlijkheid, Transparantie en Vertrouwen

De Geadresseerden moeten eerlijk, transparant en te vertrouwen zijn in al die handelsrelaties waar de belangen van de NH Group op het spel staan, in het bijzonder in de relaties met klanten, leveranciers en de rest van de werknemers en moeten ze de aangegane verplichtingen nakomen.

Ook zullen ze de vertrouwelijkheid van de informatie die het Bedrijf hen toevertrouwd heeft, met nauwgezet respect en zorg, beschermen alsook die van de klanten, aandeelhouders, werknemers of leveranciers inzake bescherming van de persoonsgegevens waar ze toegang tot hebben.

Integriteit

De institutionele integriteit is een sleutelwaarde in de bestaande bedrijfscultuur binnen de NH Group. De Geadresseerden moeten altijd met de grootst mogelijke integriteit handelen in de werksfeer door alle handelswijzen af te wijzen die deze integriteit kunnen schaden.

In geen geval mogen Geadresseerden cadeaus, uitnodigingen, privileges of andere voordelen, die een bedrijfsbeslissing kunnen compenseren of beïnvloeden, aanbieden of accepteren.

De Aan de Code Gebonden Subjecten vermijden of geven elk vorm van belangenverstremgeling aan die persoonlijke prioriteiten vóór collectieve prioriteiten kunnen plaatsen. Daarnaast gedragen ze zich rechtschapen en integer zonder het eigen voordeel of dat van derden te zoeken, door misbruik te maken van zijn positie of contacten van de NH Group.

Onder belangenverstremgeling wordt verstaan de situatie waarin het persoonlijk belang van het Aan de Code Gebonden Subject (of aan hem verbonden personen) botst met het belang van de NH Group.

De Aan de Code Gebonden Subbecten zullen NH vertegenwoordigen met absolute politieke neutraliteit en ze zullen zich onthouden van het innemen van directe of indirecte standpunten, voor of tegen, van legitieme politieke factoren en processen. In het bijzonder zullen zij geen bijdragen leveren of giften geven namens NH aan, of de middelen van de Groep gebruiken voor, politieke partijen, federaties, coalities, kiezersgroeperingen, organisaties, facties, bewegingen of in het algemeen aan entiteiten, van de overheid of particulier, wiens activiteiten duidelijk gelinkt zijn aan de politiek. Daarnaast zullen ze ook niet direct of indirect deelnemen aan structuren of organisaties die de financiering van dit soort entiteiten tot doel hebben.

VERPLICHTINGEN TEGENOVER BELANGENGROEPEN**VERPLICHTING TEGENOVER PERSONEN**

NH beschouwt de Geadresseerden als belangrijke partners voor het bereiken van de doelen van het Bedrijf en voor het scheppen van hoogwaardige banen in een omgeving die toegewijd is aan opleiding en professionele ontwikkeling en de bevordering van diversiteit van vaardigheden, culturen, opvattingen en nationaliteiten, dit alles in gelijke omstandigheden en rechten.

Arbeidsrecht en mensenrechten

NH respecteert en bevordert de mensenrechten. De NH Group erkent dat mensenrechten fundamentele en universele rechten zijn die men moet interpreteren en erkennen overeenkomstig de internationale wetgeving en werkwijzen, in het bijzonder de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties en de principes die afgekondigd zijn door de Internationale Arbeidsorganisatie.

De relaties tussen alle Geadresseerden moeten altijd gebaseerd zijn op respect en waardigheid en op het niet-discrimineren van personen.

NH Group wijst elk gedrag, elke houding of elke handeling af die gericht is op de directe of indirecte bevordering of stimulering van haat, vijandigheid, discriminatie of geweld tegen een groep vanwege racisme of andere motieven die te maken hebben met ideologie, religie of opvattingen, familiesituatie, het behoren tot een bepaalde etnische groep, ras of natie, nationale herkomst, sekse, seksuele geaardheid, ziekte of invaliditeit.

NH verbiedt ten eerste alle vijandige of vernederende handelingen tegen personen, misbruik van autoriteit en alle soorten van pesten, fysiek of psychologisch alsook al het andere gedrag dat een intimiderende, beledigende of vijandige werkomgeving kan genereren voor de personen. Kinderarbeid of gedwongen arbeid worden niet getolereerd.

De NH Group erkent dat het principe van gelijkheid van behandeling en kansen voor alle Geadresseerden een inspirerend principe is voor het Human Resource beleid en dat dit toegepast wordt op zowel het contracteren van Werknemers als op opleiding, carrièrekansen, hoogte van de salarissen alsook alle andere aspecten van de arbeidsverhouding van de Werknemers.

Opgeenenkelemanierwordenaandewerknemersarbeidsvoorwaardenenveiligheidsvoorwaarden opgelegd die hun rechten, erkend door wet, cao's of individuele contracten, kunnen schaden, onderdrukken of beperken. Geen enkele vorm van illegale handel in arbeid of illegale emigratie zal worden toegestaan. De vreemdelingenwetgeving voor het binnenkomen en de doorvoer van buitenlanders zal altijd worden gerespecteerd. De uitoefening van het recht op meningsuiting, vereniging, vakbond en collectieve onderhandeling zal niet onnodig beperkt worden, binnen het kader van regels voor elk van deze grondrechten.

Recht op geheimhouding van communicatie en privacy

De NH Group verplicht zich om geen persoonlijke gegevens van haar professionals, klanten en derden te verspreiden behalve bij goedkeuring van de belanghebbende en in het geval van wettelijke verplichtingen of rechtelijke of administratieve uitspraken. In geen geval kunnen deze persoonsgegevens worden verhandeld voor andere dan wettelijk of contractueel voorziene doeleinden.

Professionele Ontplooiing

De NH Group bevordert de persoonlijke en de professionele ontwikkeling van haar Werknemers door het stimuleren van de betrokkenheid bij het verbeteren van de eigen vaardigheden en competenties. Het beleid en de werkwijze met betrekking tot selectie, contracteren, opleiden en interne promotie van de werknemers moeten gebaseerd zijn op duidelijke criteria voor vaardigheden, competenties en werkervaring. Er wordt rekening gehouden met interne promotie van Werknemers om de posities in te vullen daar waar het mogelijk is.

De Werknemers worden geïnformeerd over het evaluatiebeleid voor hun werk en participeren actief binnen het kader van de beleidsprocessen die geformuleerd zijn om hun werk, initiatief en inzet te verbeteren.

Vergoeding

De NH Group biedt de Aan de Code Gebonden Subjecten een billijke vergoeding passend bij de arbeidsmarkt waarin het actief is. Hierbij voldoet de NH Group ook aan de arbeidsverplichtingen en de wettelijk sociale zekerheidsverplichtingen.

De NH Group verplicht zich om personeel aan te nemen met een reguliere immigratiestatus en met een contractgerechtigde leeftijd.

Ook streeft de NH Group naar aansluiting van het werk in NH en het privé- en gezinsleven van de Aan de Code Gebonden Subjecten.

Verplichting ten opzichte van de veiligheid en de gezondheid van de personen

NH ziet toe op een veilige en gezonde werkomgeving voor de Aan de Code Gebonden Objecten door alle redelijke maatregelen te nemen voor de maximale preventie van arbeidsrisico's.

De NH Group verplicht zich om de wetgeving omtrent de preventie van arbeidsrisico's na te leven en te respecteren en zal alle benodigde middelen verstrekken zodat de werknemers hun activiteit uit kunnen oefenen met de juiste veiligheids- en hygiënemaatregelen en zodanig dat de bescherming van hun leven, gezondheid en lichamelijke en fysieke integriteit altijd prevaleert.

Alle Werknemers zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van hun werkplek volgens de veiligheids- en gezondheidsregels en praktijken van de geldende toepasselijke wetgeving als ook volgens de regels en praktijken die de NH Group kan opleggen door middel van de interne of externe preventiediensten.

Het gebruik van alcohol en drugs

Het gebruik van alcoholische dranken en/of de bij wet verboden middelen door de Aan de Code Gebonden Subjecten is verboden tijdens werktijd alsook het verschijnen op de werkplek onder invloed van deze middelen.

Het gebruik van tabak

Het gebruik van tabak wordt gereguleerd door de wetgeving in elk land en door de procedure die NH hierover heeft vastgesteld. In de ruimtes waar roken toegestaan is, geldt altijd het rekening houden met en respect voor niet-rokende of minderjarige aanwezigen.

VERPLICHTING TEGENOVER DE KLANTEN**Klantgerichtheid**

De NH Group beschouwt klanttevredenheid als prioriteit. Als gevolg daarvan moeten efficiency in de processen, transparantie en integriteit in de handelswijze en een klantbehandeling waarbij de kwaliteit van de klantenservice gegarandeerd wordt, doelen op zichzelf zijn voor alle werknemers van NH.

Binnen NH overheerst een kwaliteitscultuur die leidt tot het maken van actieplannen en continue verbetering die de klanttevredenheid verhogen. De verschillende productlijnen die het Bedrijf biedt, garanderen aan de klanten een dekking van hun behoeften in de verschillende segmenten van de markt.

NH heeft als belangrijkste doel het tevreden stellen van de klant door middel van een veelheid aan producten, diensten en aanbiedingen, duidelijke waarheidsgetrouwe en tijdige informatie, transparantie in de transacties, persoonlijk advies wanneer de klant dat nodig heeft, professionele behandeling en een soepele afhandeling van incidenten.

Alle middelen worden ingezet om ervoor te zorgen dat de diensten van de NH Group geen risico vormen voor de gezondheid. Er worden, in strikte naleving van de geldende wetgeving, passende maatregelen genomen om deze risico's op te lossen.

Communicatie, reclame en promotionele acties

De NH Group neemt de verplichting op zich om eerlijk te zijn naar haar klanten, leveranciers, belangengroepen en derden in het algemeen door ze altijd waarheidsgetrouwe, duidelijke, bruikbare en precieze informatie te geven bij het commercialiseren van haar producten en diensten. Verder zal ze ervoor zorgen dat haar producten en diensten voldoen aan alle vereiste en geadverteerde specificaties.

NH ziet erop toe dat alle aanbiedingen, reclame van producten of diensten, promotionele acties en andere informatie die door de professionals van het Bedrijf geleverd worden waarheidsgetrouw is en zich richt op het scheppen van relaties die gebaseerd zijn op wederzijds vertrouwen.

Als de klanten ontevreden zijn met de aangeboden diensten dan zullen de noodzakelijke kanalen ter beschikking worden gesteld om een klacht in te dienen.

Het weigeren van boekingen

NH behoudt zich het recht voor om boekingen te weigeren of te annuleren indien vaststaat dat hetzij door de kenmerken van de klant zelf hetzij door het doel dat met de reservering beoogd wordt, het moreel gerechtvaardigd is om de boeking af te wijzen op grond van breed erkende en geaccepteerde ethische waarden en mensenrechten.

Geëigend gebruik van de middelen van NH Hotel

De Werknemers van NH beloven om op geen enkele wijze creditcards, debitcards of reischeques, waartoe ze toegang hebben tijdens de uitoefening van hun activiteit, te kopiëren, reproduceren of op andere wijze te vervalsen of hierover te beschikken of deze te gebruiken.

Bovendien is wijziging van valuta en productie, het in de handel brengen, uitvoer, transport, expeditie en distributie van vals geld verboden.

In het geval dat de Werknemers vals geld ontdekken dat ter goeder trouw van klanten ontvangen is, mogen ze dit niet opnieuw uitgeven en moeten ze zonder uitstel een leidinggevende of verantwoordelijke waarschuwen.

VERPLICHTINGEN VAN LEVERANCIERS**Aankoopbeleid**

NH heeft een strikte en gedetailleerde procedure geïmplementeerd voor de evaluatie en de selectie van nieuwe leveranciers welke gebaseerd is op criteria op sociaal, ethisch en milieu gebied. Het doel hiervan is om het gedrag en de handelswijze van de leveranciers van de NH Group grondig te kennen waarbij alleen diegene geselecteerd worden die naast de beste handelsvoorwaarden ook de in deze Code omschreven principes en verplichtingen van NH delen.

Er is speciale aandacht, toewijding en zorg voor de evaluatie- en selectieprocessen van de leveranciers met het doel handelsrelaties te vermijden met natuurlijke personen of rechtspersonen die betrokken kunnen zijn bij gedrag of houdingen die niet ethisch of integer zijn. In het bijzonder bij activiteiten die gerelateerd zijn aan prostitutie en ontucht van minderjarigen, fraude, publieke en particuliere corruptie, het witwassen van kapitaal en de financiering van criminele of terroristische organisaties.

De NH Group legt alleen contacten met leveranciers die goederen en diensten leveren op ethische en rechtmatige wijze. De NH Group selecteert alleen leveranciers wiens bedrijfsvoering de menselijke waardigheid respecteren, die de wet niet overtreden en de reputatie van het Bedrijf niet in gevaar brengen.

Alle leveranciers moeten strikt handelen overeenkomstig de geldende wetgeving. De leveranciers zijn ervoor verantwoordelijk dat onderaannemers werken volgens de normen uit dit document en volgens het overeenkomstige wettelijke kader.

NH apprecieert leveranciers die hun betrokkenheid tonen bij de principes van deze Gedragscode door middel van acceptatie en naleving. NH behoudt zich het recht voor om het contract te beëindigen met die leveranciers die de Code herhaaldelijk of ernstig overtreden en om van hen een schadevergoeding te kunnen eisen (inclusief eventuele morele schade).

Uitgangspunten

De leveranciers van de NH Group moeten de internationaal erkende mensenrechten respecteren en zich ervan verzekeren dat deze rechten binnen hun bedrijfsvoering niet beschaamd of misbruikt worden.

Daarom zal elke leverancier zijn werknemers met waardigheid en respect behandelen. In geen geval zijn lichamelijke of geestelijke straffen of enige vorm van pesten of machtsmisbruik toegestaan. In alle gevallen moeten de fundamentele arbeidsrechten gerespecteerd worden.

Elke leverancier moet de volgende principes bevorderen en respecteren:

- Het afschaffen van elke vorm van kinderarbeid.
- Het uitroeien van elke vorm van gedwongen of verplichte arbeid.
- Discriminatie vermijden op alle werkplekken.
- De vastgestelde maximale arbeidstijden, minimumlonen en de geldende wetgeving respecteren.
- Ervoor zorgen dat de werknemers hun werk uitoefenen onder veilige en gezonde arbeidsvoorwaarden en dat de wetgeving op het gebied van risicopreventie gerespecteerd wordt.
- Het respecteren van het recht van de werknemers om zich te aan te sluiten bij de vakbond, zich te organiseren of collectief te onderhandelen zonder dat ze hiervoor gesanctioneerd worden.
- Het verkrijgen en behouden van eventuele milieuvergunningen voor de uitoefening van zijn bedrijf. Wanneer door de bedrijfsvoering afval geproduceerd wordt, moet dit worden begeleid, gecontroleerd en behandeld overeenkomstig de desbetreffende wetgeving.

De leveranciers moeten de uitdaging van de bescherming van het milieu preventief aanpakken door methodes aan te nemen die de milieuverantwoordelijkheid vergroten en die de ontwikkeling en de verspreiding van technologieën die respectvol omgaan met het milieu bevorderen.

Elke leverancier moet vermijden deel te nemen aan alle soorten van corruptie, uitbuiting of omkoperij die de principes van eerlijke handel kunnen schaden of die kunnen uitmonden in openbare schandalen waardoor de NH Group geschaad wordt.

NH verspreidt de inhoud van de eigen Gedragscode en de verplichting deze na te leven aan zijn leveranciers door deze Code op te nemen in de contracten die ze met hen afsluit.

VERPLICHTINGEN TEGENOVER DE CONCURRENTIE

De NH Group en haar professionals verplichten zich op een rechtschapen en transparante manier te concurreren in de markt en zich te weerhouden van misleidende of denigrerende publiciteit over haar concurrentie of derden.

Op dezelfde manier verplicht de NH Group zich de wetgeving over consumenten en gebruikers en concurrentie te respecteren.

VERPLICHTINGEN TEGENOVER DE AANDEELHOUDERS

Eén van de belangrijkste belangengroepen van de NH Group zijn de aandeelhouders met wie het Bedrijf een relatie opbouwt die gebaseerd is op duurzame wederzijdse winst en die geleid wordt door principes van vertrouwen, transparantie en ethiek.

Het creëren van waarde en transparantie

De NH Group heeft continue de verplichting om het Bedrijf te leiden met het doel om waarde te creëren voor de aandeelhouders. In die zin verplicht ze zich om alle informatie die relevant is voor investeringsbeslissingen onmiddellijk te verstrekken.

Regels van Ondernemingsbestuur

NH verplicht zich om het Bedrijf te leiden overeenkomstig de standaarden van de markt en vergelijkbare bedrijven en om zich te richten op de bestaande best practices op het gebied van ondernemingsbestuur.

Men kan jaarlijks nagaan of aan de genoemde handelswijzen voldaan wordt in de Jaarlijkse Verslagen van Ondernemingsbestuur die door de Raad van Bestuur goedgekeurd worden en die aan de Aandeelhoudersvergadering voorgelegd worden. Deze verslagen staan ter beschikking van alle belanghebbenden op de website van het Bedrijf.

Interne controle en risicobeheersing

NH stelt passende controles in om regelmatig de risico's voor het Bedrijf, de personen en de goede naam van het Bedrijf te evalueren en te beheersen.

NH Hotel verplicht zich om informatie over de NH Group compleet en nauwkeurig door te geven zodat aandeelhouders, analisten en andere belangengroepen een objectief oordeel kunnen vormen.

Op dezelfde manier verplicht NH zich samen te werken met toezichthoudende organen of entiteiten en in het bijzonder op het gebied van administratief toezicht.

Participatie

De NH Group verplicht zich om alle benodigde mechanismen te ontwikkelen om te kunnen voldoen aan de voorschriften van het handelsrecht voor kapitaalvennootschappen. In het bijzonder voor het bewaken van de effectieve participatie en het stemrecht van haar aandeelhouders in de Aandeelhoudersvergadering, het vermijden van de invoering van corrupte of schadelijke overeenkomsten en het reageren op vragen of verzoeken om informatie van al haar aandeelhouders.

VERPLICHTING TEGENOVER GEMEENSCHAPPEN EN DE MAATSCHAPPIJ**Economische en sociale ontwikkeling**

Het hotelwezen en toerisme zijn belangrijke motoren voor de economische en sociale ontwikkeling in landen en NH is er trots op deel uit te maken van deze welvaart genererende keten op de plaatsen waar ze actief is en waarbij de cultuur en de lokale bevolking gerespecteerd wordt.

NH is een hotelketen die diensten levert in verschillende geografische gebieden, zowel in ontwikkelde gebieden als in gebieden die nog in ontwikkeling zijn. Daardoor draagt ze bij aan het scheppen van lokaal werk en aan de ontwikkeling van de gemeenschappen waarin ze opereert.

NH is actief betrokken bij de meest achtergestelde sociale groepen en werkt samen met NGO's, stichtingen en instellingen bij de ontwikkeling van talrijke sociale actieprogramma's.

Naleving op het gebied van belastingen, sociale zekerheid en publieke middelen

De NH Group aanvaardt en spreekt haar vaste voornemen uit bij te dragen aan de openbare uitgaven door de aanneming van best practices op het gebied van belasting en sociale zekerheid.

De NH Group wijst elke vorm van fraude af aan de Belastingdienst en de Sociale Zekerheidsinstellingen inclusief fraude op het gebied van bijstand, fondsen en overheidssubsidies.

De NH Group verplicht zich om te voldoen aan de verplichtingen op het gebied van boekhouding, belasting en sociale zekerheid door een gezond en behoedzaam fiscaal beleid dat gericht is op preventie en vermindering van fiscale risico's.

Milieu

NH verplicht zich haar dagelijkse activiteiten uit te voeren met zorg en respect voor het milieu. Hiervoor eist ze maximale betrokkenheid van de Aan de Code Gebonden Subjecten en andere Geadresseerden van deze Code door middel van de toepassing van efficiënte oplossingen en door het zoeken naar duurzame en vernieuwende alternatieven voor de kantoren, hotels, diensten en de producten van de keten.

NH heeft een Duurzaamheidsbeleid aangenomen dat als referentiekader dient om de milieudoelen vast te stellen en te herzien waarin de Aan de Code Gebonden Subjecten en de andere Geadresseerden van deze Code hun professionele activiteit ontwikkelen. Het Duurzaamheidsbeleid van de NH Group is gebaseerd op de volgende principes:

- Het toepassen van de milieucriteria en een rationeel energiegebruik bij alle planningsprocessen en de besluitvorming over zaken die het milieu kunnen beïnvloeden.
- Het voldoen aan de milieuwetgeving die van toepassing is op de activiteit van NH als ook aanvullende vrijwillige eisen.
- De implementatie van de benodigde hulpmiddelen om vervuiling te voorkomen en het energieverbruik te verminderen.
- Een rationeel gebruik van middelen door het verbruik van water, papier en energie te minimaliseren, door het verminderen van de productie van afval en uitstoot, door het bevorderen van recycling en door het zoeken naar eco-efficiënte oplossingen.
- Het betrekken van alle Aan de Code Gebonden Subjecten bij het behalen van de beoogde milieudoelen door opleidings- en bewustwordingsprogramma's.
- Het bevorderen van goede milieupraktijken bij leveranciers en klanten.
- Het bijdragen aan onderzoek, ontwikkeling en verspreiding van wetenschappelijke en technische kennis die gericht is op het behoud van het milieu en op energiezuinigheid.
- Het samenwerken met de overheid en instellingen uit de sector bij het definiëren en implementeren van voorwaarden voor de ontwikkeling van het duurzaam toerisme.
- Met de activiteiten van NH bijdragen aan de verbetering van de milieuvoorwaarden in de regio's en landen waarin ze actief is door verbeterpunten te formuleren en door te werken aan efficiënte oplossingen op maat.
- Zich verplichten om alle milieuaspecten die door NH geïdentificeerd zijn continue te verbeteren.

VERPLICHTINGEN TEN OPZICHTE VAN DE ACTIVA, KENNIS EN MIDDELEN VAN DE NH GROUP**Bescherming van de persoonsgegevens**

NH zorgt voor bescherming van de persoonsgegevens die verzameld en uitgewisseld worden bij de dagelijkse bedrijfsvoering. Deze bescherming is essentieel voor het bereiken van een maximale kwaliteit in de uitvoering van het maatschappelijke doel.

Hierom moeten de Aan de Code Gebonden Subjecten altijd de wetgeving omtrent de bescherming van de persoonsgegevens respecteren als het gaat om persoonsgegevens van klanten, leveranciers, aandeelhouders, werknemers of derden.

Om aan het voorgaande te voldoen heeft NH een opleidingsbeleid aangenomen waarbij men periodiek lesmateriaal verspreidt om het begrip te bevorderen en om schending bij de toepassing te voorkomen.

Geëigend gebruik van de tools die ter beschikking zijn gesteld aan de Aan de Code Gebonden Subjecten

De Aan de Code Gebonden Subjecten zijn verantwoordelijk voor het management en de bescherming van de middelen van het Bedrijf, inclusief de computermiddelen en andere elektronische apparaten die ter beschikking gesteld zijn en die nodig en geschikt zijn voor het uitoefenen van het werk en de activiteit (e-mail, intranet, internet, telefoon, fax, servers, sociale media, etc.) in condities overeenkomstig de uitvoering van het werk en de functies die ze uitoefenen. Er wordt geen misbruik van deze tools gemaakt voor eigen winst of voor handelwijzen die de reputatie of het imago van de NH Group kunnen schaden.

De Aan de Code Gebonden Subjecten verplichten zich om correct gebruik te maken, volgens de interne regels en het interne beleid, van de middelen die het Bedrijf ter beschikking stelt. Ze worden alleen gebruikt voor het uitoefenen van de professionele activiteiten en privégebruik moet worden vermeden behalve in uitzonderlijke gevallen met toestemming.

Alle informatie die de technologische middelen en computermiddelen bevatten die door NH ter beschikking wordt gesteld aan de Aan de Code Gebonden Subjecten zullen als professioneel worden beschouwd en in geen geval als privé of persoonlijk. Het Bedrijf heeft toegang tot deze middelen om de noodzakelijke, voorziene en passende inspecties uit te voeren om het geëigende gebruik te controleren naar geldende wetgeving en good practices. De Aan de Code Gebonden Subjecten hoeven met betrekking tot het gebruik en de inhoud geen enkel redelijke verwachting op privacy te hebben.

Het is ten strengste verboden om gegevens, computerprogramma's of elektronische documenten van NH of derden te wissen, beschadigen, verminken, veranderen, verwijderen of ontoegankelijk te maken. Ook is het ten strengste verboden het functioneren van de systemen, toepassingen en computerprogramma's van NH of derden te belemmeren of te onderbreken.

De Geadresseerden hebben alleen toegang tot de computersystemen waartoe ze bevoegd zijn met de apparatuur en de login die door NH ter beschikking zijn gesteld en met de juiste licenties. Er zal geen software geïnstalleerd, gebruikt of verspreid worden die de veiligheid

van het systeem kan schaden. Er mogen geen ongeautoriseerde kopieën gemaakt worden of handelingen uitgevoerd worden die de toegang van schadelijke software of aanvallen op applicaties of infrastructuur mogelijk maken.

De communicatie die via de computertools gerealiseerd wordt mag geen beledigende of lasterlijke verklaringen bevatten.

Gebruikers van computer of communicatiemiddelen die eigendom zijn van NH mogen geen illegale, seksistische, buitensporige, xenofobe, lasterlijke, obscene, racistische, beledigende, pornografische informatie openbaar maken of doorgeven indien die niet geautoriseerd is door de Wet of door de interne regelgeving van NH door gebruik te maken van foto's, tekst, banners of links naar externe websites. Ook mogen ze geen informatie, illegaal gekopieerd materiaal of software die virussen of andere componenten bevat die schadelijk kunnen zijn voor de integriteit van de computersystemen of die inbreuk maken op het recht van intellectueel eigendom, publiceren, doorgeven, kopiëren, verspreiden of exploiteren. Op dezelfde manier mogen de gebruikers geen materiaal publiceren, verstrekken of toegang geven tot bronnen over hacking, cracking of over alle andere informatie die NH als potentieel gevoelig beschouwd voor het in gevaar brengen van de veiligheid of integriteit van de computersystemen.

Intellectueel en industrieel eigendom van de NH Group

NH ziet op proactieve wijze toe op het geëigende gebruik en de bescherming van haar recht op intellectueel en industrieel eigendom.

De Aan de Code Gebonden Objecten mogen in geen geval (I) werkstukken, literaire, artistieke of wetenschappelijke stukken kopiëren, plagiaat plegen, verspreiden, openbaar maken of op andere wijze exploiteren, in zijn geheel of gedeeltelijk, die beschermd zijn door het recht op intellectueel eigendom van het Bedrijf, zonder de vereiste toestemming; of (II) een recht op industrieel eigendom van NH kopiëren, namaken, aanpassen of dit op ander wijze wederrechtelijk toe-eigenen.

Op dezelfde manier zullen NH en de Aan de Code Gebonden Subjecten het recht op het intellectuele en industriële eigendom van derden respecteren en niet schaden, onder dezelfde voorwaarden als eerder genoemd.

Het intellectuele eigendom van elk programma of proces, computer-gerelateerd of niet, dat met middelen van NH of in kantoren van de NH Group ontwikkeld is tijdens een arbeidscontract en/of een zakelijke relatie met NH, behoort exclusief toe aan de NH Group.

Alle zaken waar deze Code niet in voorziet, zullen worden onderworpen aan de interne procedures van NH die naar behoren zijn gecommuniceerd aan alle Aan de Code Gebonden Subjecten (zoals bijvoorbeeld het Veiligheidsbeleid van NH).

Geëigend gebruik van sociale netwerken

De Geadresseerden moeten zich onthouden van het gebruik van sociale netwerken en communicatiemiddelen voor het verspreiden van informatie, het houden van demonstraties, uitdrukkingen te gebruiken of beelden te laten zien die op welke manier dan ook de goede naam en de reputatie van NH kunnen schaden of die nadelig kunnen zijn voor de goede naam van haar professionals, haar belangengroepen of derden in het algemeen.

Bescherming van vertrouwelijke informatie en voorkennis

De Aan de Code Gebonden Subjecten en leveranciers hebben alleen toegang tot de informatie, zowel fysiek als elektronisch en de benodigde tools voor het uitoefenen van hun functies. Hierbij moeten ze zich strikt aan het beroepsgeheim houden en alle informatie vertrouwelijk behandelen die ze gedurende de uitoefening van hun werk verwerken.

Vertrouwelijke informatie wordt gedefinieerd als alle informatie die onthuld kan worden in woord, op schrift of via enig ander medium of informatiedrager, materieel of immaterieel, waartoe een Aan de Code Gebonden Subject of Leverancier toegang heeft gedurende de uitoefening van zijn professionele activiteit. Of door elk ander wettig of onwettig medium inclusief en niet uitsluitend informatie over bedrijfsplannen, strategische plannen, producten of diensten, financiële prognoses, commerciële overeenkomsten met klanten en leveranciers, informatie over facturering, klantgegevens, patenten, merken, gebruiksmodellen en enig ander intellectueel of industrieel eigendom of aanvragen daarvoor (geregistreerd zijn of niet), computerwachtwoorden, broncodes, uitvindingen, processen, grafische of niet-grafische ontwerpen, techniek, publiciteit, offertes, alle kenmerkende elementen die de NH Group biedt op de markt, hotel business management technieken voor restaurants, cafetaria's, sportactiviteiten, vrijetijdsactiviteiten en overige gelijksoortige activiteiten, aanverwante accessoires, inclusief de hardware en de software die gebruikt worden bij het management alsook alle andere informatie die NH als vertrouwelijk aanduidt en wat eigendom is van de NH Group of derden.

De Aan de Code Gebonden Subjecten en leveranciers hebben geen toegang tot vertrouwelijke informatie en mogen deze niet gebruiken of onthullen tenzij daar nadrukkelijk vooraf schriftelijk toestemming voor is gegeven door de verantwoordelijke van het gebied of het bedrijf waar de service geleverd wordt. In het geval van twijfel, tenzij het anders aangegeven, moeten de Aan de Code Gebonden Subjecten en de Leveranciers de informatie waar ze toegang tot hebben bij de uitoefening van hun professionele activiteiten als vertrouwelijk beschouwen.

In alle gevallen zijn de volgende regels van toepassing bij de behandeling van vertrouwelijke informatie:

- Alle informatie zal worden beschermd en strikt vertrouwelijk worden behandeld.
- Vertrouwelijke informatie zal alleen worden onthuld en gebruikt door de Geadresseerde voor doeleinden die overeenkomen met zijn arbeidscontract of de relatie die hem aan NH bindt. In het geval dat de Geadresseerde de aanwezigheid van een derde nodig heeft en indien het nodig is om vertrouwelijke informatie te onthullen dan neemt de Geadresseerde de benodigde maatregelen om de Informatie te beschermen. Hiertoe wordt een schriftelijk bindend geheimhoudingscontract ondertekend met alle garanties die de Wet hieromtrent biedt.
- De informatie zal niet, geheel of gedeeltelijk, worden gebruikt voor een ander doel dan aan de Geadresseerde is toegeschreven voor het uitoefenen van zijn functie.
- De Geadresseerde zal geen informatie, direct of indirect, onthullen aan derden.
- De informatie zal niet worden gekopieerd, gereproduceerd of gedupliceerd, geheel of gedeeltelijk, zonder schriftelijke toestemming van NH.
- De Geadresseerde zal elk niet correct gebruik van vertrouwelijke informatie zo snel mogelijk melden om zo samen met NH te werken aan het beschermen van genoemde informatie.

- Geen enkele Geadresseerde zal informatie bewaren over NH op privé computers of ander media die niet door NH ter beschikking zijn gesteld.
- In het geval dat de Geadresseerde informatie mee moet nemen buiten de vestigingen van NH om zijn arbeidstaken uit te oefenen of andere taken die inherent zijn aan de NH Group dan moet hij deze informatie teruggeven zodra de taken buiten de vestigingen afgelopen zijn.

De Geadresseerde vermijdt in elk geval elk persoonlijk voordeel of elke kans te profiteren via een tussenpersoon die hij heeft leren kennen gedurende de uitoefening van zijn taken. Voor alle zaken die niet in deze rubriek zijn opgenomen, gelden de Interne Gedragsregels van NH Hotel Group voor de Effectenmarkten die beschikbaar zijn op de bedrijfswebsite van de Vennootschap.

Diefstal of onrechtmatig gebruik van activa

De NH Group stelt aan de Aan de Code Gebonden Subjecten de benodigde middelen ter beschikking voor de uitoefening van hun professionele activiteit.

Onrechtmatige toe-eigening en het oneigenlijk gebruik van deze activa zijn strafrechtelijk vervolgbaar.



VERPLICHTINGEN TEN OPZICHTE VAN FRAUDULEUZE OF ONETHISCHE PRAKTIJKEN

Het manipuleren van de informatie

Valsheid in geschrifte, het manipuleren of opzettelijk gebruik maken van foute informatie houdt fraude in.

De NH Group aanvaardt een transparant gedragsprincipe voor informatie, die opgevat wordt als de verplichting om betrouwbare informatie door te geven aan de markten, zowel financieel als van elke ander aard. Op deze manier geeft de financieel-economische informatie van het Bedrijf, zowel intern als extern, een getrouw beeld van de economische, financiële en vermogenssituatie overeenkomstig de algemeen aanvaarde boekhoudprincipes.

De Aan de Code Gebonden Subjecten moeten de informatie op nauwkeurige, complete en begrijpelijke wijze doorgeven. In geen geval zullen ze bewust incorrecte, inexacte of onjuiste informatie geven.

In dit opzicht onthouden de Aan de Code Gebonden Subjecten zich van:

- Het voeren van een schaduwboekhouding die niet opgenomen is in de officiële boeken;
- Het hebben van een afzonderlijke boekhouding die, verwijzend naar hetzelfde jaar en economische activiteit, de werkelijke situatie van het Bedrijf verbergt of simuleert.
- Het registreren van kosten, inkomsten, activa en passiva die niet bestaan of die niet overeenkomen met de werkelijkheid.
- Het niet opschrijven in de verplichte boeken van zaken, gebeurtenissen of operaties of in het algemeen economische transacties of het opschrijven met cijfers die afwijken van de werkelijke cijfers.
- Het maken van boekhoudposten in de boekhouding met een onjuiste indicatie van het doel;
- Het gebruik van valse documenten;
- Het opzettelijk vernietigen van documenten voor de wettelijke termijn verlopen is.

Strijd tegen private en publieke corruptie

De NH Group wijst elke vorm van corruptie af, zowel privaat als publiek.

Strijd tegen de corruptie in de private sector

In geen geval ontvangen, vragen of accepteren de Aan de Code Gebonden Subjecten, zelf of via een tussenpersoon, tijdens de uitoefening van hun functie, een niet gerechtvaardigde winst of voordeel van enige aard voor zichzelf, voor de NH Group of voor een derde als tegenprestatie voor het onrechtmatig bevoordelen van een andere partij in de handelsrelaties.

Op dezelfde manier zullen de Aan de Code Gebonden Subjecten in geen geval zelf of via tussenpersonen bij de uitoefening van hun beroep, in dezelfde context, een niet gerechtvaardigd voordeel of winst van enige aard voor de NH Group, voor zichzelf of voor een derde als

tegenprestatie om de NH Group, zichzelf of een derde ten onrechte te bevoordelen tegenover anderen in de handelsrelaties beloven, aanbieden of gunnen.

In het algemeen zullen de Aan de Code Gebonden Subjecten zich onthouden van het aanvaarden van cadeaus of proefmonsters die ze kunnen ontvangen van klanten, leveranciers, aandeelhouders of derden in het algemeen voor een waarde van 200 euro per cadeau of proefmonster.

Niettegenstaande het Bedrijfsbeleid van de NH Group worden er geen cadeaus of proefmonsters aanvaard met een waarde lager dan 200 euro wanneer in de context of door de omstandigheden waarin deze beloofd, aangeboden of gegeven zijn een redelijke vermoeden bestaat dat het gaat om het aanzetten tot onrechtmatige acties of nalatigheid ter compensatie voor iets dat al gerealiseerd is.

In het geval dat men zich boven het eerder genoemde criterium bevindt en dat het onmogelijk, heel gewelddadig of moeilijk is om het cadeau of het proefmonster terug te geven dan moet men direct de Nalevingscommissie hiervan op de hoogte stellen. Het doel hiervan is dat er een juiste bestemming voor gevonden wordt of dat er een akkoord gesloten wordt om het terug te geven, overeenkomstig met de regelgeving hieromtrent van de afdeling Human Resources.

Met hetzelfde algemene karakter zullen de Aan de Code Gebonden Objecten in het kader van hun professionele prestaties of bedrijfsprestaties zich onthouden van het beloven, aanbieden of geven van cadeaus of proefmonsters aan klanten, leveranciers, belangengroepen of derden in het algemeen, die niet voldoen aan het Bedrijfsbeleid van de NH Group in deze materie.

Strijd tegen de corruptie in de publieke sector

De Aan de Code Gebonden Subjecten zullen nooit winst of onrechtmatige beloning, wel of niet geldelijk, aanbieden, beloven of gunnen om voor zichzelf of een tussenpersoon, een autoriteit of een ambtenaar te verleiden, in het voordeel van de NH Group, zichzelf of een derde of om aanvragen hieromtrent te behandelen met het doel een concurrentievoordeel te behalen.

Elke actie, gedrag, houding of handelwijze van omkoping of beïnvloeding is ten strengste verboden in de relaties met autoriteiten en ambtenaren.

Elke vorm van corruptie, omkoping of het betalen van commissie is verboden zowel door acties of nalatigheid als door middel van het creëren of onderhouden van voordeelsituaties of onregelmatige situaties met het doel om enig voordeel te behalen voor de Groep of zichzelf.

Het witwassen van kapitaal en onregelmatigheden in de betalingen

De Werknemers van de NH Group moeten speciale aandacht geven aan cashbetalingen en -ontvangsten die ongebruikelijk zijn gezien de aard van de transactie of betalingen en ontvangsten via cheques op naam of transacties in andere valuta dan eerder overeengekomen. De transacties die als onregelmatig worden begrepen, worden doorgegeven via de kanalen en procedures die opgesteld zijn in deze Gedragscode, waarbij in alle gevallen de geldende wetgeving wordt gerespecteerd.

Ook worden de betalingen aangegeven waarbij de opdrachtgever of de begunstigde een derde is die niet genoemd wordt in de overeenkomstige contracten alsook de betalingen op rekeningen die niet gebruikelijk zijn in relatie met een bepaalde instelling, bedrijf of persoon.

Prostitutie of misbruik van minderjarigen of personen met een handicap

Prostitutie wordt gedefinieerd als een activiteit waarin degene die het uitoefent seksuele relaties heeft met andere personen in ruil voor geld of goederen.

NH neemt alle mogelijke maatregelen gericht op het vermijden dat het hotelwezen gebruikt wordt voor prostitutie of het promoten van prostitutie.

NH wijst elke vorm van uitlokking, promotie, bevordering of facilitering van prostitutie van minderjarigen of personen met een handicap die speciale bescherming nodig hebben krachtadig en onophoudelijk af. Om dergelijk gedrag te voorkomen heeft de NH Group alle mogelijke voorzorgsmaatregelen die binnen haar bereik liggen, genomen tegen elk redelijk vermoeden dat een minderjarige of een persoon met een handicap die speciale bescherming nodig heeft gebruikt wordt voor prostitutie en exhibitionisme.

Belangenverstrengeling en loyaliteit

(I) Belangenverstrengeling voor Werknemers die niet behoren tot bestuursorganen van de NH Group of tot de Managers van de NH Group.

Als belangenverstrengelingen wordt beschouwd: alle situaties waarin op een directe of indirecte manier de belangen van de NH Group botsen met de persoonlijke belangen van één van de Werknemers

De NH Group respecteert de participatie van Werknemers in andere financiële activiteiten of bedrijfsactiviteiten op voorwaarde dat er geen andere bepaling is in de interne regelgeving. En dat dat deze activiteiten legaal en niet concurrerend zijn of geen mogelijke belangenconflicten kunnen veroorzaken met hun leidinggevende als werknemers van NH.

Elke Werknemer moet situaties vermijden waarin een conflict kan ontstaan tussen zijn persoonlijke belangen en die van de NH Group. Hiertoe onthoudt hij zich van het vertegenwoordigen van NH of het deelnemen aan besluitvorming waarin, direct of indirect zij zelf of een aan hen Verbonden Persoon een persoonlijk belang heeft. Dit moet in dat geval aan de Nalevingscommissie gecommuniceerd worden.

Onder een aan een Werknemer Verbonden Persoon wordt verstaan:

- De echtgenoot van de Werknemer, de partner bij ongehuwd samenwonen of personen met een gelijkwaardige emotionele relatie.
- De (groot)ouders, nakomelingen en broers en zussen van de Werknemer of de echtgeno(o)te van de Werknemer.

(II) Belangenverstrengeling voor Personen die Onderworpen zijn aan Zelfstandige Regels voor Belangenverstrengeling.

Niettegenstaande van wat opgenomen is in de vorige paragraaf (I) vindt NH de aannahme van strikterenormen noodzakelijk als het gaat om deregulering van situaties van belangenverstrengeling die in het Management van de NH Group kunnen ontstaan (overeenkomstig met de definitie van "Manager van de NH Group" die in deze Code vastgesteld is), de leden van de Bestuursorganen

van de bedrijven van de NH Group en die personen die de Audit en Control Commissie kunnen aanstellen. Vanwege de mogelijkheid dat zij bijdragen aan potentiële belangenverstrengeling gezien de functie die ze uitoefenen in de NH Group (de groep van deze eerder genoemde personen wordt “Personen die Onderworpen zijn aan Zelfstandige Regels voor Belangenverstrengeling”).

Het is verboden voor Personen die Onderworpen zijn aan Zelfstandige Regels voor Belangenverstrengeling om voor eigen rekening of in loondienst activiteiten te realiseren die in directe concurrentie staan met het Bedrijf.

Het Bedrijf heeft via de Raad van Bestuur een Procedure voor Belangenverstrengeling en Verbonden Transacties goedgekeurd die van toepassing is op Managers en de leden van de Raad van Bestuur met een verplicht karakter voor deze groep waardoor die onderworpen wordt aan deze regelgeving.

Verbonden Transacties

Onverlet de eerder genoemde situaties van belangenverstrengeling beschouwt NH het instellen van een procedure die de realisatie van de Verbonden Transacties reguleert als prioriteit. Omdat dit op zichzelf al een situatie van belangenverstrengeling kan geven.

In deze zin reguleert de Procedure voor Belangenverstrengeling en Verbonden Transacties de regels die op dit soort transacties van toepassing zijn.

VERPLICHTINGEN TEGENOVER DE EFFECTENMARKT

De NH Group heeft een Intern Reglement van Gedrag op de Effectenmarkt goedgekeurd waarin de principes van gedrag en de handelwijze die gevolgd moeten worden bij transacties op de effectenmarkten vastgesteld zijn. Het toepassingsgebied van dit Reglement beperkt zich tot de leden van de Raad van Bestuur, Managers en personen en externe raadgevers die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie. Alle Werknemers moeten echter de gedragsnormen kennen en respecteren van de Wet op de Effectenmarkt en de overige normen die voorgeschreven worden bij de uitvoering. In deze zin en om het eerder genoemde te garanderen zal NH de kennis van deze normen bij de betrokken personen bevorderen. Dit Reglement is in elk geval beschikbaar op de bedrijfswebsite van NH.



NH Collection Grand Hotel
Convento di Amalfi
Amalfi, Italy



TOEPASSINGSPROCEDURE

ADVIES

Voor het nemen van beslissingen die een risico kunnen vormen voor de naleving van de principes van handelswijze moeten de Werknemers het volgende onderzoeken:

- De rechtmatigheid van de handeling
- De bevoegdheid om de beslissing te nemen
- De mogelijke impact in de media
- De verenigbaarheid met het principe van bedrijfsintegriteit en de andere criteria van geschiktheid.

In het geval van twijfel moeten de Werknemers de beslissing overleggen met het Management en het hoofdstuk over Naleving op het intranet van de NH Hotel Group raadplegen waarin informatie staat over de volgende punten:

- Toegang tot cursussen
- Extra kopieën van deze Gedragscode
- Een kanaal voor inbreng en suggesties voor toekomstige herzieningen van dit document
- Een document met de meest voorkomende vragen (FAQs)
- De Werknemers kunnen hun twijfels ook voorleggen of advies vragen aan de Afdelingen van de Interne Audit, Human Resources of Juridisch Advies

PROCEDURE VOOR HET AANMELDEN, BEHANDELEN EN OPLOSSEN VAN SCHENDINGEN VAN DE GEDRAGSCODE

Alle Aan de Code Gebonden Subjecten moeten deze Code naleven en eraan bijdragen.

Daarom heeft NH een procedure vastgesteld die zowel de Aan de Code Gebonden Objecten als de Geadresseerden in staat stelt om overtredingen van de principes uit deze Code vertrouwelijk te melden, zonder angst voor represailles. Deze procedure wordt op het intranet van het Bedrijf gepubliceerd.

De aanklacht moet ter goeder trouw gedaan worden en mag niet geformuleerd zijn op basis van louter gissingen of veronderstellingen. Een frauduleus gebruik, duidelijk stoutmoedig gebruik, misbruik of malafide gebruik van het Aanklacht Kanaal kan aanleiding geven tot disciplinaire acties en/of juridische stappen door de NH Group, zonder afbreuk te doen aan de juridische stappen die de getroffen persoon kan nemen.

De procedure van aanmelding en behandeling van mogelijke schendingen en klachten in verband met de Gedragscode wordt beheerd door de Senior Vice President van de afdeling Interne Audit van de NH Group (verder de “Klachtmanager” genoemd).

Deze persoon handelt onafhankelijk en geeft met regelmaat rekenschap van zijn activiteiten aan de Nalevingscommissie en aan de Audit en Controlecommissie van NH.

De klachten worden bij voorkeur elektronisch ingediend via een kanaal dat speciaal hiervoor bestaat, zowel op het intranet van NH (<http://employeeportal.nh-hotels.com>), als via de bedrijfswebsite van NH (www.nh-hotels.com het gedeelte Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid), zodat deze kunnen worden doorgegeven aan de Klachtmanager. Daarnaast kunnen klachten per post gestuurd worden ter attentie van de SVP van de Interne Audit van NH, op het adres Santa Engracia 120, 28003, Madrid, Spanje.

De Klachtmanager onderzoekt de aangeboden informatie, zal bewijsstukken vragen en zal de resultaten van zijn onderzoek presenteren aan de Nalevingscommissie en de Audit en Controlecommissie van NH, dit alles conform de kennisgevingsprocedure voor aanklachten. Indien de aanklacht te maken heeft met een lid van de Directie van de NH Group of de Raad van Bestuur dan wordt deze gepresenteerd aan de Voorzitter van de Auditcommissie.

Een aanklacht moet uit de volgende elementen bestaan om in behandeling genomen te kunnen worden:

- Identificatiegegevens van de Aangever
- Waarheidsgetrouwe en nauwkeurige argumenten of bewijsstukken die de aanklacht steunen
- Aangeklaagde persoon of collectief

De procedure waarborgt vertrouwelijkheid in alle fases zodat er geen represailles zullen komen. De Klachtmanager tekent een Geheimhoudingsverklaring die bij niet-nakoming kan leiden tot passende aanspraken op schadevergoedingen.

Alle Aan de Code Gebonden Subjecten hebben de mogelijkheid om vragen te stellen, advies in te winnen en kwesties voor te leggen die te maken hebben met de naleving van de Gedragscode en het bijbehorende beleid via het Klachtenkanaal.

Een ieder die advies vraagt of een incident meldt zal met respect en waardigheid worden behandeld, overeenkomstig de volgende principes:

- **Vertrouwelijkheid:** de gegevens en de verklaringen zullen met de striktste vertrouwelijkheid onderzocht worden. In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, kunnen de klachten niet anoniem zijn maar is maximale vertrouwelijkheid tijdens alle fasen van het onderzoeksproces gegarandeerd.
- **Volledigheid:** informatie over potentiële schendingen van de Gedragscode of enig andere interne of externe regel zal uitvoerig en compleet onderzocht worden om de waarheidsgetrouwheid van de aangegeven situatie vast te stellen.
- **Respect en waardigheid:** een ieder die advies vraagt of die een incident wil melden, zal met het grootst mogelijke respect en waardigheid behandeld worden waarbij altijd de fundamentele rechten gerespecteerd worden van die personen die betrokken zijn bij een mogelijke schending. Voordat de aangegeven situatie beoordeeld wordt, hebben de betrokken derden en/of werknemers het recht om alle redenen en verklaringen door te geven die ze nodig achten.
- **Grondbeginsel:** elke beslissing moet op weloverwogen, proportionele en passende wijze genomen worden waarbij de omstandigheden en de omgeving van de feiten in overweging genomen worden.

We verwachten dat de werknemers professioneel en overeenkomstig de hoogste standaarden van integriteit handelen. Het gebruik van het Klachtenkanaal moet in overeenstemming zijn met deze verantwoordelijkheid.



NH Parma
Parma, Italy

GELDIGHEIDSDUUR

Deze nieuwe Gedragscode is op 29 juni 2015 van kracht geworden, de datum van goedkeuring door de Raad van Bestuur van NH en annuleert en vervangt de vorige Gedragscode van NH. Het is een aanvulling op het Interne Reglement van het Gedrag van NH op de Effectenmarkt, de Procedure voor Belangenverstrengeling en Verbonden Transacties, de Procedure ter aanmelding, behandeling en oplossing van aanklachten alsook de andere regulerende gedragsnormen over de processen en transacties die de personen realiseren die opgenomen zijn in het hoofdstuk over het subjectief toepassingsgebied.

Rekening houdend met het feit dat de NH Group actief is in verschillende landen, zullen de werknemers de meest strikte norm toepassen indien de inhoud van deze Code verschilt van lokale normen en wetgeving.

VERSPREIDING EN TOEZICHT

Verspreiding

De NH Group neemt passende maatregelen om te garanderen dat alle Geadresseerden de inhoud van de Code kennen en het toepassingsgebied begrijpen. Hiervoor zal de Afdeling Human Resources de Gedragscode verspreiden.

Ook zal de Gedragscode beschikbaar zijn op het Intranet en de bedrijfswebsite van de NH Group zodat alle geadresseerden er toegang tot hebben.

Toezicht

De afdeling Interne Audit zal een voorstel uitwerken voor een jaarlijks verslag van incidenten en de nalevingsgraad van de Code. Dit verslag zal ter goedkeuring aan de Nalevingscommissie voorgelegd worden.

Eenmaal goedgekeurd door de Nalevingscommissie zal deze het voorstel ter beoordeling en goedkeuring voorleggen aan de Audit en Controle Commissie

Het is de taak van de Nalevingscommissie de toepassing van de Gedragscode te bewaken en om de interpretatieve criteria vast te stellen. De Nalevingscommissie stuurt haar conclusies aan de Audit en Controle Commissie.

Daarnaast neemt het Bedrijf via haar bevoegde instanties alle richtlijnen en procedures aan die nodig zijn om de voorschriften uit deze Code uit te voeren.



NALEVING

Overtredingen van deze Code moeten, voor zover mogelijk, onmiddellijk worden gecorrigeerd en worden bestraft, indien van toepassing, volgens de geldende arbeidswetgeving. Ongeacht andere aansprakelijkheden die de overtreder kan hebben of van passende juridische handelingen die genomen kunnen worden.

HERZIENING EN ACTUALISERING

De Nalevingscommissie zal deze Code periodiek herzien hierbij rekening houdend met de jaarverslagen en de suggesties van haar Geadresseerden en ze zal de eventuele veranderingen en aanpassingen die het nodig acht, voorstellen aan de Audit en Controle Commissie die het op zijn beurt weer voorlegt aan de Raad van Bestuur.

Het is de taak van de Raad van Bestuur van het Bedrijf om de voorgestelde wijzigingen van de Code goed te keuren.

Het Bedrijf verplicht zich om de Geadresseerden te informeren over actualisaties van de Gedragscode. Daarnaast zal NH zijn Werknemers de bijbehorende cursussen geven om te garanderen dat ze kennis hebben van de richtlijnen uit deze Code.

De Werknemers op hun beurt verplichten zich om aan de genoemde cursussen deel te nemen en om zich continu op de hoogte te houden van de basis van genoemde cursussen en ander lesmateriaal dat het Bedrijf hen ter beschikking stelt.

ACCEPTATIE

Alle Aan de Code Gebonden Subjecten moeten deze Code accepteren en toepassen. Het Bedrijf stelt procedures in die de kennis en de acceptatie van deze Gedragscode garanderen.

Door deze Code te accepteren, blijven de Geadresseerden automatisch gekoppeld aan latere aanpassingen of actualiseringen van dit document mits deze actualiseringen worden ingegeven door wijzigingen in de regelgeving, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Genoemde actualiseringen worden naar behoren gecommuniceerd aan de Geadresseerden.

De Aan de Code Gebonden Subjecten en Leveranciers die deel gaan uitmaken van het Bedrijf of die in het leveranciersregister worden opgenomen, tekenen de Gedragscode. Deze vormt een integraal onderdeel van het arbeids-, leverings- of dienstverleningscontract, al naar gelang wat van toepassing is.