

Código ético de CASUAL HOTELES



1. INTRODUCCIÓN	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. PRINCIPIOS GENERALES	3
4. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.1 Cumplimento de las normas, acuerdos y compromisos	4
4.2 Compromiso con las personas	5
4.3 Compromiso con los clientes	8
4.4 Compromiso por parte de los proveedores	10
4.5 Compromisos con el medioambiente	11
4.6 Compromisos con la sociedad	12
5. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO	13
6. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO	13
7. ACEPTACIÓN	14
8. REVISIONES	15

1. INTRODUCCIÓN



Casual Hoteles presenta el siguiente Código ético que tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regular el comportamiento de cada uno de los empleados y directivos de Casual Hoteles. Además, el presente Código ético será aplicable a quienes Casual Hoteles ha identificado como los principales grupos de interés con los que interactúa en su actividad, y, por tanto, los que pueden influir de una manera más significativa en la Cadena o resultar influidos por ella, en la medida en que los valores, normas y principios contenidos en el presente Código puedan serles de aplicación y Casual Hoteles disponga de facultades para hacerlos efectivos.

El presente Código ético pretende ser un conjunto de normas que se sostienen en los principios fundamentales más específicos para el sector de la actividad de nuestra cadena y que abarcan sobre todo en una conducta leal y ética de cada una de las personas antes citadas.

Así pues, diremos que el Objetivo Principal del presente Código es procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos los empleados de Casual Hoteles, así como de los grupos de interés en el desarrollo de todas las actividades de nuestros hoteles.



2. ÁMBITO DE APLICACIÓN



El Código es de aplicación a todos los hoteles que forman Casual Hoteles y vincula a todo el personal, independientemente de la posición y función que se desempeñe, que tiene la obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su implantación. Además, la aplicación del Código, total o parcial, podrá hacerse extensiva a cualquier persona física o jurídica relacionada con Casual Hoteles, cuando así convenga para el cumplimiento de su finalidad y sea posible por la naturaleza de la relación.

3. PRINCIPIOS GENERALES



La visión de Casual Hoteles es la de ser un grupo hotelero, rentable, y sobre todo, orientado a la satisfacción del cliente, que es su razón de ser.

Todas las personas que forman Casual Hoteles son responsables de conocer y cumplir las normas aplicables a su función según su ámbito de responsabilidad y lugar de trabajo, debiendo cumplir sus funciones y obligaciones con pleno respeto a los procedimientos establecidos. En caso de duda, podrán obtener ayuda acerca del modo de cumplir con el contenido del presente Código y el resto de las normas que sean de aplicación a través de su superior jerárquico o Recursos Humanos. El incumplimiento de la normativa antes descrita, así como la inobservancia de lo establecido en el presente Código ético, podrá dar lugar a la responsabilidad civil y penal que corresponda sin perjuicio de las acciones disciplinarias que correspondan, incluyendo el despido laboral y la resolución de las relaciones

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

4. COMPROMISOS CON LO GRUPOS DE INTERÉS



4.1. Cumplimiento de las normas, acuerdos y compromisos

El cumplimiento normativo es presupuesto necesario del presente Código. Todos los empleados de Casual Hoteles deben cumplir la legislación vigente. La aplicación del Código en ningún caso podrá suponer el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Todos los empleados de Casual Hoteles deben cumplir las normas y procedimientos de la cadena, así como las instrucciones que pudieran aprobarse en su desarrollo. Casual Hoteles se compromete a poner los medios necesarios para que sus empleados conozcan y comprendan la normativa interna y externa necesaria para el ejercicio de sus responsabilidades. Casual Hoteles desarrolla su actividad en un marco de compromiso con la sociedad y el entorno.

4.2. Compromiso con las personas

Derechos Humanos y laborales

Casual Hoteles respetará y fomentará los derechos humanos. La cadena reconoce que los derechos humanos son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo. Las relaciones entre todos los Destinatarios deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas. Casual Hoteles rechaza cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad. Casual Hoteles prohíbe enérgicamente la realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

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

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

Derecho al secreto y a la intimidad

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

Desarrollo profesional

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

Por la otra parte, el empleado de Casual Hoteles se compromete a ser respetuoso y disciplinado, mostrar ganas de aprender y transmitir sus inquietudes respecto del trabajo.

Retribución

Casual Hoteles ofrecerá a sus Empleados una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones, cumpliendo con las obligaciones laborales y de Seguridad Social legalmente establecidas. Casual Hoteles se compromete a contratar personal cuya situación migratoria sea regular, así como a personal cuya edad permita su contratación. Además, Casual Hoteles procurará la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar de sus Empleados.

Compromiso con la salud y la seguridad

Casual Hoteles velará para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los Sujetos Obligados, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales. Casual Hoteles se compromete a cumplir y respetar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y se facilitarán siempre los medios necesarios para que los empleados desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que prevalezca siempre y en todo caso la protección de su vida, salud e integridad física y psicológica. Todos los Empleados serán responsables del cumplimiento de las reglas y prácticas de seguridad y salud establecidas por la legislación aplicable en vigor, así como las que pudiera imponer Casual Hoteles a través de sus servicios de prevención.

4.3. Compromiso de los clientes

Orientación al cliente

Casual Hoteles considera prioritaria la satisfacción del cliente. En consecuencia, la eficiencia en los procesos, la transparencia e integridad en la actuación y el trato, garantizando la calidad del servicio al cliente, han de ser fines en sí mismos para todos los Empleados de Casual Hoteles. Casual Hoteles tiene establecido, como objetivo principal, satisfacer al cliente mediante sus servicios y ofertas, además de dar una información clara y veraz en plazo, transparencia en las operaciones, asesoramiento personalizado cuando el cliente lo requiera, tratamiento profesional y resolución ágil de incidencias. Se pondrán todos los medios para garantizar que los servicios ofrecidos por Casual Hoteles no conlleven riesgos para la salud, tomando las acciones oportunas para resolverlos, siempre en cumplimiento con la legislación en vigor.

El huésped que llega a un Hotel Casual espera recibir un trato acorde a sus expectativas, por lo que se debe estar atentos a sus necesidades, anticipándose a las mismas si fuese posible. Ninguna de las tareas de Casual Hoteles es más importante que esta. Las quejas se atenderán con diligencia y amabilidad, pidiendo excusas y tratando de solucionar el problema cuanto antes. Todos los empleados deben actuar, en nuestras relaciones con clientes, conforme a criterios de consideración, amabilidad, respeto y dignidad, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social prohibida por la ley, con especial consideración hacia la atención de las personas con discapacidad o minusvalías.

Publicidad y comunicaciones

Casual Hoteles asume la obligación de ser honesto con sus clientes, proveedores, grupos de interés y terceros en general, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar sus productos y servicios. Adicionalmente comprobará que sus productos y servicios cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas. Casual Hoteles velará porque las ofertas, publicidad de productos o servicios, acciones promocionales y demás información facilitada por los profesionales de la Cadena sea veraz y tendente a crear relaciones basadas en la confianza mutua. Si los clientes están disconformes con los servicios ofrecidos, se pondrán a su disposición los canales necesarios para exponer las reclamaciones oportunas.

Uso justo de los recursos de Casual Hoteles

Los Empleados de Casual Hoteles se comprometen a no copiar, reproducir o falsificar tarjetas de crédito o cheques de viaje a los que tengan acceso en el desarrollo de su actividad, así como a no disponer ni hacer uso de los mismos. En aquellos supuestos en los que los Empleados detecten la falsedad de moneda recibida de buena fe por los clientes, deberán abstenerse de expedirla nuevamente y habrán de informar a continuación a su responsable.

Negación de atender reservas

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

4.4. Compromiso por parte de los proveedores

Política de Compras

El objetivo es conocer en profundidad el comportamiento y prácticas de los proveedores de Casual Hoteles, seleccionando únicamente a aquellos que, además de ofrecer las mejores condiciones de negociación, comparten los principios y compromisos de Casual Hoteles descritos en el presente Código. Se pondrá especial atención, diligencia y cuidado en los procesos de evaluación y selección de proveedores a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos poco éticos o íntegros, se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones. Casual Hoteles seleccionará únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa. Todo proveedor deberá operar cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente. Los proveedores se responsabilizarán de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

Principios inspiradores

Los proveedores de Casual Hoteles deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no defraudar ni incurrir en abusos de estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico o psíquico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder, respetando en todo caso sus derechos laborales básicos. Asimismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser supervisados, controlados y tratados de la manera en la que

la legislación correspondiente lo indique. Los proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Todo proveedor deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno que pudiese llegar a afectar a los principios del comercio justo o derivar en escándalos públicos en los que Casual Hoteles.

No se aceptarán regalos cuyo valor sea elevado, ni aquellos en los cuales veamos una intención de poner a la Cadena en un compromiso inmediato o futuro, o que puedan incidir en decisiones empresariales que tenga que tomar quien los recibe. No se aceptarán retribuciones u obsequios en metálico de ningún tipo, salvo las habituales propinas en caso de empleados en contacto directo con el cliente.

4.5. Compromiso con el Medio Ambiente

Casual Hoteles está comprometido con el Medio Ambiente y asume la responsabilidad de su protección, siendo consciente de la necesidad de preservar el entorno natural allí donde se desarrolle la actividad empresarial de la Cadena. De acuerdo con ello, Casual Hoteles desarrolla su actividad turística bajo el principio de sostenibilidad del medio ambiente, lo que exige que se contraste la viabilidad de los proyectos desde el punto de vista de la preservación del entorno.

Nuestros consejos prácticos para ser un viajero responsable:

“Reducir el impacto ambiental cuidando los recursos de la naturaleza, especialmente los bosques y los humedales.

Respetar la vida silvestre y su hábitat natural.

Comprar productos que no requieran para su fabricación el uso de plantas o animales en peligro de extinción.

En las áreas protegidas, no salir de las zonas de acceso permitido a los visitantes.

Reducir el consumo de agua y energía siempre que sea posible.

Dejar tras de sí una huella mínima y una buena impresión”

4.6. Compromisos con la sociedad

Casuales Hoteles busca activamente la forma de generar prosperidad y desarrollo sostenible en las comunidades donde estamos presentes, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores. Contribuye al desarrollo de las comunidades en que se desarrolla su actividad, evitando que sus operaciones generen desigualdades sociales o las acrecienten y colaborando activamente con las organizaciones sociales que están alineadas con sus valores y compromiso social, además de apoyar, fomentar, respetar y hacer respetar el valor de la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia sus clientes.

Se favorecerá la contratación de personal local, la formación y las oportunidades de desarrollo personal y profesional de los ciudadanos de la comunidad. Igualmente, Casual Hoteles adquirirá productos y servicios autóctonos siempre que sean competitivos en coste y calidad.

5. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO



Casual Hoteles debe garantizar en todo momento el cumplimiento de este Código Ético, el cual implica un rechazo de cualquier actividad turística o vinculada que pueda suponer agresión a los derechos humanos. A tal fin, existe un **Compliance Officer** (CO a partir de ahora) encargado de supervisar el cumplimiento de los principios de actuación y normas de conducta. El CO podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado o de terceros con interés suficiente mediante denuncia realizada de buena fe a la dirección de mail: canal.etico@casualhoteles.com y dispondrá de los medios necesarios para garantizar la aplicación del presente Código.

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

6. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO



Difusión

El Código se hará llegar a todos los empleados, permanecerá publicado en la Intranet y en la página web corporativa de Casual Hoteles y será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.

Asimismo, la obligación de su cumplimiento será recogida expresamente en los contratos de trabajo de los empleados. Recursos Humanos velará por la correcta comunicación de la sujeción al presente Código a todos los empleados y a las personas que por cualquier circunstancia deban estar sujetas a las normas de éste.

Seguimiento

El CO elaborará una propuesta de informe anual de incidencias y grado de cumplimiento del Código. Corresponde al CO velar por la aplicación del Código de ético y establecer los criterios interpretativos en relación con el mismo. Además, Casual Hoteles, a través de sus órganos competentes, adoptará cuantas directrices y procedimientos resulten adecuados para desarrollar lo previsto en el presente Código.

7. ACEPTACIÓN



Todos los Sujetos Obligados deben aceptar y hacer suyo este Código. La Compañía habilitará los procedimientos que garanticen el conocimiento y aceptación del presente Código ético. Con su aceptación, los destinatarios quedarán automáticamente vinculados a posteriores adaptaciones o actualizaciones del presente documento, siempre que dichas actualizaciones estuvieran motivadas por cambios normativos, salvo manifestación expresa en contrario. Dichas actualizaciones serán debidamente comunicadas a los destinatarios. Los Sujetos Obligados y proveedores que se vayan incorporando a la empresa o que sean incluidos en el registro de proveedores, según proceda, firmarán el Código de Conducta de forma que sea parte integrante de su contrato de trabajo, de suministro o de prestación de servicios, según corresponda.

8. REVISIONES



El Comité de Control revisará periódicamente este Código, tomando en consideración los informes anuales y las sugerencias de sus destinatarios, y propondrá los cambios y adaptaciones que considere oportunos. Corresponderá a la Dirección de la Cadena aprobar los cambios propuestos al Código. Casual Hoteles está obligada a informar a los destinatarios de las actualizaciones que hubiera en el Código ético.

