



LINDNER  
HOTEL  
GROUP

BE VIP!

nuestro código de conducta  
la base de nuestras



**“No es solo de lo que hacemos que somos responsables, sino también de lo que no hacemos.”**

**Molière**  
dramaturgo y actor francés

## PRÓLOGO

### estimadas compañeras y compañeros:

Nos es grato poder presentarles la edición revisada de nuestro Código de Conducta.

Dicho Código de Conducta fue actualizado para reafirmar nuestra convicción del cumplimiento del derecho y de la ley, así como para subrayar nuestras elevadas exigencias de un comportamiento responsable frente a nuestros clientes y socios y en el trato mutuo dentro de nuestra empresa.

Independientemente de dónde realizamos nuestro trabajo y qué papel desempeñamos: El Código de Conducta se aplicará de igual manera a cada uno de nosotros: a la Junta Directiva y al Consejo de Administración, a los directivos, así como a cada uno de los empleados.

Porque para nosotros como empresa familiar es esencial disponer de un lenguaje uniforme y de directivas para consolidar y mantener nuestros valores. Estamos convencidos de que los negocios se deben hacer de forma sincera y justa respetando siempre a las demás personas, su dignidad y sus derechos. Al fin y al cabo, la confianza que inspiramos a nuestros socios comerciales resulta fundamental para el éxito duradero de nuestra empresa.

En todo eso atribuimos una especial importancia a una cosa: No solamente aspiramos al cumplimiento formal de los requisitos y normas legales o a evitar posibles sanciones. También consideramos importante el hecho de que cada uno de nosotros realmente esté en condiciones de respetar estos principios. El Código de Conducta nos ayuda a comprender dichos principios y a actuar en consecuencia.

Por este motivo rogamos se tomen el tiempo para leer atentamente el Código de Conducta y contribuyan activamente a su puesta en práctica. En caso de preguntas diríjanse al Gerente Corporativo de Riesgos y Compliance o a nosotros. Les apoyaremos a hacer lo correcto.

Cada uno de nosotros contribuye de forma excepcional al éxito de nuestra empresa. Les agradecemos su compromiso diario, su empeño y su voluntad para cumplir nuestros estándares al mayor nivel de calidad.

Saludos cordiales,

**la Junta Directiva y el Consejo  
de Administración**  
de Lindner Hotel Group





**“No se debe eximir a nadie de su responsabilidad, más bien se debe ayudar a todos y cada uno a asumir su responsabilidad.”**

Heinrich Wolfgang Seidel  
párroco y escritor

**BE VIP!**

## estimadas compañeras y compañeros:

Según la enciclopedia de hostelería, un VIP es una persona muy importante que, además, influye positivamente en la empresa. Y eso es precisamente lo que usted es: una persona extraordinariamente importante para nuestro equipo y nuestra empresa!

Al igual que usted es importante para nosotros, también lo es el hecho de que siempre trabajamos en una cultura empresarial motivadora, activadora y apreciativa. Es por esto que quiero animarle a seguir el lema de nuestra Gestión de Compliance:

**Sea**  
**V**(oluntarioso)  
**I**(ntegro)  
**P**(erseverante)!

Porque no basta con imprimir la base de nuestras actuaciones para después simplemente colgarla en el tablón de anuncios. Más bien cada uno de nosotros debe dar ejemplo, tomar en consideración los contenidos de nuestros principios y ponerlos en práctica en el trabajo cotidiano. Porque ser íntegro significa no solamente pensar los criterios, valores y convicciones de uno mismo sino también vivirlos.

Para su puesta en práctica, nuestro Sistema de Gestión de Compliance nos muestra las reglas de juego adecuadas mediante las que cada uno puede actuar de forma rigurosa

y bajo su propia responsabilidad. Tras muchos años de estar en vigor, nuestro antiguo Código de Conducta ahora es sustituido por uno nuevo: más vivo, más cercano y más comprensible.

Pretende servirnos de apoyo y despertar nuestro interés en los principios más importantes de nuestra conducta empresarial legal. En el nuevo Código de Conducta encontramos algunos ejemplos y recomendaciones de actuación para situaciones que a lo mejor ya hayamos vivido nosotros mismos. Sin embargo, volveremos a vivir una y otra vez situaciones nuevas o diferentes cuya solución probablemente no esté reflejada en el Código de Conducta. Pero incluso si no existiera una solución estándar actuaremos tal y como esperamos y deseamos que lo hagan los demás.

¡Creemos juntos una cultura empresarial en la que nuestros clientes, nuestros socios y nosotros mismos podamos depositar nuestra confianza! Seamos conscientemente VIP. Siempre recuerde: Solo si realmente actuamos de acuerdo con nuestros valores y normas estando unidos como equipo podremos cumplir nuestra misión siendo no solamente mejores sino diferentes.

Estaré siempre a su disposición y le ofreceré todo mi apoyo para que usted pueda asumir su responsabilidad.

**Janina Eigen**, Gerente Corporativo de Riesgos y Compliance



## índice

### PIE DE IMPRENTA

Lindner Hotels AG  
Emanuel-Leutze-Straße 20  
D-40547 Düsseldorf

Tel.: +49 211 5997-310  
Fax: +49 211 5997-348  
info@lindnerhotels.com  
lindnerhotels.com

En aras de una mayor facilidad de lectura se utiliza la forma masculina en todos los atributos que se refieren a las personas. Cualquier referencia a personas se aplica de igual forma a identidades de género masculino, femenino y diverso. También por razones de una mayor facilidad de lectura se emplea el término "Lindner" a título representativo para todas las empresas de Lindner Hotel Group

Estado de revisión: Julio 2023  
Siempre es válida la versión actualmente disponible en  
lindnerhotels.com/compliance

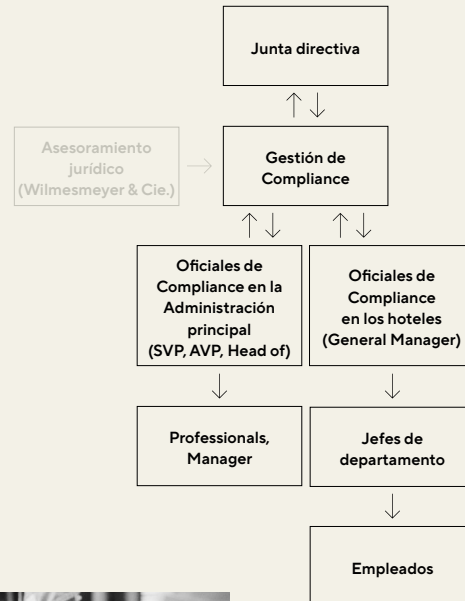
De antemano	08
Cooperación respetuosa y leal	12
Crear buenas condiciones laborales – garantizar salud y seguridad	14
Asumir la responsabilidad social	16
Corrupción y tráfico de influencias	18
Donaciones y patrocinio	23
Libre competencia leal y sin distorsiones – sin acuerdos de cártel	24
Decisiones comerciales, obsequios y actividades profesionales secundarias – pero, por favor, sin conflictos de intereses	26
Sostenibilidad, eficiencia energética y protección del medio ambiente – manejo responsable de los recursos	28
Control de costes y finanzas – control jurídicamente irreprochable de datos e información	29
Restricciones comerciales y boicot	30
Protegemos lo que se debe proteger – trato confidencial de datos personales, de información reservada y de la propiedad corporativa	32
Expectativas hacia nuestros socios comerciales	34
Manejo de infracciones	35



## de antemano

### ● ¿A quiénes se aplica el Código de Conducta?

Se invita a cada miembro de la Junta Directiva y del Consejo de Administración, a cada directivo y cada empleado a observar, en su actuación profesional, las normas aplicables, específicas de la empresa y legales, y a preocuparse activamente por la puesta en práctica del Código de Conducta. Especialmente la gerencia y los directivos son responsables de dar buen ejemplo y garantizar que todos los empleados que se encuentren bajo su autoridad estén familiarizados con el contenido del Código de Conducta y observen las directivas válidas para ellos.



Cada empleado forma parte de nuestra organización de Compliance

### ● ¿Por qué es tan importante el Código de Conducta?

Es para nosotros un orgullo ser un empleador, anfitrión y socio comercial de confianza y fiable. Nuestros valores que son la responsabilidad, la integridad y el sentido del deber fijan el rumbo a seguir y nos ayudan a entender qué es lo que se desea, qué está permitido o prohibido. Estamos convencidos de que el éxito duradero solo se consigue si las actuaciones diarias se basan en principios éticos que son bien aceptados y comprendidos.

Nuestro Código de Conducta expresa estos principios y traza un marco de acción dentro del cual cada uno puede actuar de forma independiente y bajo su propia responsabilidad. Además, contiene información y herramientas adicionales para proteger de riesgos a Lindner y a cada uno de nosotros.



¿Está nuestra gestión de Compliance estructurada según una norma determinada?

Sí. El diseño del Sistema de Gestión de Compliance está inspirado en los requisitos del estándar IDW PS 980 y de la norma ISO 37301. El sistema se configura teniendo en cuenta los elementos básicos esenciales Cultura de Compliance, Organización de Compliance, Objetivos de Compliance, Riesgos de Compliance, Programa de Compliance, Comunicación de Compliance y Mejora y control de Compliance.



¿Qué hago si una cuestión no es tratada en el Código de Conducta?

Por supuesto no es posible tratar en el Código de Conducta todas las situaciones imaginables que se presenten en el marco de nuestra actividad. Por este motivo es responsabilidad de cada uno de nosotros familiarizarse con los estándares. Pero también en situaciones para las que no existe ninguna directiva definida o instrucción directa debe ser posible una actuación moralmente correcta. A menudo es suficiente con recurrir al sentido común. Si las dudas persisten será un placer para su superior o el departamento de Compliance ayudarle.



Los contenidos de los elementos básicos de nuestro Sistema de Gestión de Compliance se explican en YoCu "HQ Compliance".

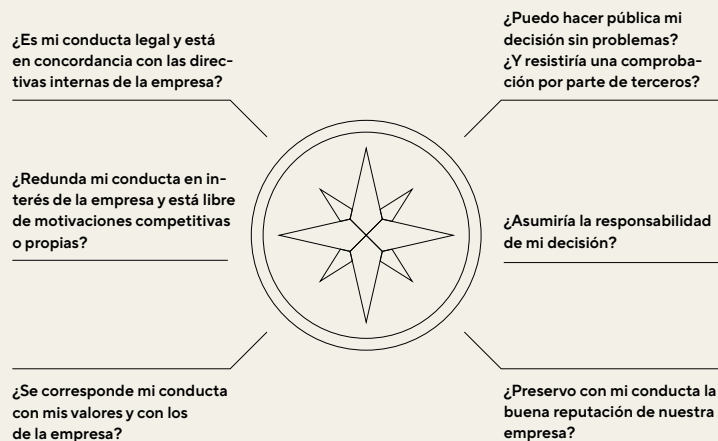


## ● La brújula interior como instrumento de tomar decisiones

En psicología existe el término “Autoeficacia” (self-efficacy): Dicho término describe la convicción de una persona para superar con sus propios medios situaciones y retos por difíciles que sean. Sin embargo, no siempre es fácil reconocer si una decisión está en concordancia con los requisitos de nuestro Código de Conducta. Es allí donde la “brújula interior” puede constituir un apoyo efectivo.

Si puede responder a todas con un “Sí”, es muy probable que la conducta sea aceptable. Si sigue teniendo dudas con respecto a una de estas preguntas, puede confiar en el consejo cualificado de un superior o del departamento de Compliance.

### SIMPLEMENTE RESPONDA USTED MISMO A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:



## ● Conocimientos de Compliance

Es nuestro objetivo facilitar a cada miembro de nuestra empresa la información que necesite para poder evitar infracciones de leyes o del Código de Conducta y otros estándares de Lindner.

### ¿Cómo conseguimos esta información?

- Participando en una formación de Compliance.
- Leyendo los estándares de Compliance.
- A través de nuestros vídeos de aprendizaje de Compliance.
- Siguiendo y leyendo regularmente la página YoCu “HQ Compliance”.
- Haciendo preguntas a nuestros superiores o a nuestro departamento de Compliance.

### ¿Cómo se comprueba o se modifica el Código de Conducta?

El Código de Conducta se valida de manera continua por el departamento de Compliance para constatar si debido a cambios legislativos o evoluciones en nuestra empresa o en su entorno se deben realizar adaptaciones.

! ¡Es aquí donde empieza nuestra responsabilidad!

Comuníquenos si tiene propuestas de mejora del Código de Conducta o de los estándares. Porque sobre todo sus conocimientos especiales y su experiencia personal son extremadamente valiosos y ayudan a perfeccionar de forma continua nuestro sistema.

### ¿Quién me puede ayudar si tengo preguntas relativas al Sistema de Gestión de Compliance?

Le apoyará poniendo a su disposición todos sus conocimientos:

Gerente Corporativo de Riesgos y Cumplimiento  
Janina Eigen  
Emanuel-Leutze-Straße 20  
40547 Düsseldorf  
móvil +49 162 2444720  
compliance@lindnerhotels.com



## cooperación respetuosa y leal

¿Si no en el turismo, dónde entonces?! Una animada mezcla de idiomas y estilos de vida es lo que caracteriza el turismo sostenible. Estamos convencidos de que el intercambio de culturas enriquece a nuestra empresa y a nuestro mundo y que el “turismo” y la “xenofobia” se excluyen mutuamente.

Nos tratamos unos a otros de forma leal y respetuosa constituyendo la tolerancia y la honradez para nosotros valores imprescindibles de nuestra cultura de empresa. Acercándonos los unos a los otros de forma atenta somos capaces de reconocer afinidades, comprender los logros de los compañeros de culturas extranjeras y cooperar de forma constructiva.

Cada uno debe poder contar con un trato amable, de confianza y pertinente. En nuestra empresa se fomenta el desarrollo igualitario de los empleados tomándose las decisiones relacionadas con el personal, exclusivamente, en cuanto al talento y a la competencia. A nadie se le trata de forma inadecuada ni se le acosa, discrimina, favorece ni margina especialmente por su raza, su origen étnico, el color de su piel, su nacionalidad, sus creencias, su ideología, su sexo, su constitución física, su discapacidad, su edad, su aspecto o su identidad sexual.



**Yo me entero de cómo una compañera se burla de un compañero que debido a un accidente requiere un bastón para andar. Aunque el comentario peyorativo no está dirigido a mi persona, lo percibo como grosero y condescendiente. ¿Cuál es la mejor manera de comportarme en tal situación?**

¡No tape ni sus ojos ni sus oídos! A lo mejor la compañera solo estaba bromeando y no tenía malas intenciones; pero también los comentarios que no van en serio pueden resultar insultantes y discriminatorios. Si usted observa un comportamiento así, debería dirigirse a la persona que estaba “bromeando” para decirle que una conducta de este tipo está fuera de lugar. Dependiendo de la situación o reacción de la persona confrontada también puede ser oportuna una conversación con su superior o con una persona de contacto a nivel central.



Bajo ningún concepto toleramos cualquier forma de discriminación, acoso, mobbing u otras conductas que desprecien la dignidad humana. Todos y cada uno de nosotros podemos contar con el apoyo por parte de Lindner cuando se trata de la construcción de un mundo laboral marcado por el respeto y la tolerancia mutuos y en el que los conflictos se puedan solucionar de forma adecuada.

### Lo que Lindner espera de todos sus empleados:

Cada uno es una parte importante de nuestro equipo. Y es solo como equipo como podemos mantener la paz laboral y un buen clima de trabajo. Siempre deberíamos recordar que una cooperación con éxito se basa en el respeto y en el mutuo aprecio. Para ello debemos admitir opiniones diferentes, hablar con franqueza sobre nuestras inquietudes y buscar conjuntamente las soluciones.

### Lo que se espera de las juntas directivas y ejecutivos:

Un ejecutivo es responsable de los empleados que están bajo su autoridad y juega un papel importante en el cumplimiento del deber de asistencia y protección. Todos los ejecutivos desempeñan una función ejemplar. Sobre todo su conducta debe contribuir de manera especial a un buen clima laboral, para ello respetan la integridad personal y la autoestima de todos los empleados. Siempre se esfuerzan al máximo en permitir que sus empleados cumplan los objetivos

de trabajo y en motivarlos para que den lo mejor de sí mismos. Facilitan información exhaustiva y procuran que exista una comunicación franca y un trato honesto entre ellos. Asimismo ofrecen a sus empleados la oportunidad de un intercambio franco de ideas y participan activamente en los procesos de solución de conflictos.



Se facilita más información en nuestra directiva empresarial “Actitud de cooperación en el puesto de trabajo” en YoCu.



**¿La discriminación, el acoso y el mobbing son lo mismo?**

No. Aunque los términos están estrechamente interrelacionados, no tienen el mismo significado. La discriminación es el menosprecio de empleados a través de declaraciones verbales o por escrito, así como actos de contenido denigrante debido a edad, ascendencia, discapacidad, particularidades o creencias personales, sexo, origen, nacionalidad, religión, enfermedad física y/o psíquica o identidad sexual. Por acoso se entiende la acción verbal, física o visible cuyo fin o cuyos efectos son situaciones ofensivas, hostiles o amenazantes. El término Mobbing significa según la definición del Tribunal Federal de Trabajo de Alemania el hostigamiento, el acoso y/o la discriminación sistemáticos de empleados entre ellos o por superiores. Esto incluye sobre todo conductas que tienen como objetivo atentar contra la dignidad de la persona afectada o crear un entorno marcado por intimidaciones, hostigamiento, humillación, envilecimiento o insultos.





# crear buenas condiciones de trabajo – garantizar la salud y la seguridad

Es de vital importancia para nosotros ofrecer a nuestros empleados un entorno laboral bueno, seguro y saludable. Asumimos la responsabilidad de la salud y seguridad de nuestros empleados, intentamos minimizar los riesgos y adoptar las mejores precauciones posibles para prevenir accidentes, lesiones y enfermedades. Porque estamos convencidos de que solo unas condiciones laborales óptimas dan lugar a resultados óptimos.



Me doy cuenta de que la estantería alta donde se guardan los productos de limpieza no ha sido correctamente montada y creo que podría volcarse la próxima vez que se someta a un movimiento brusco. ¿Estoy obligado a hacer algo al respecto?

Sí. Si es posible, corrija usted mismo el defecto o comuníquese a su superior. Cada uno de nosotros es corresponsable de la protección de las personas y del medio ambiente en su entorno de trabajo. Además, cada ejecutivo está obligado por ley a instruir a los empleados a que ejerzan esta responsabilidad y a apoyarlos correspondientemente.



Queda terminantemente prohibido el consumo de drogas y alcohol durante la jornada laboral.

## NUESTROS ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA CUMPLIR LAS DILIGENCIAS DEBIDAS

Protección frente a la discriminación	Protección frente a la esclavitud y los trabajos forzados	Protección frente a la tortura
Protección frente a la retirada ilegal de terreno	Reconocimiento a la libertad de asociación	Prohibición del trabajo infantil
Remuneración justa y cumplimiento de la legislación laboral	Entorno laboral seguro y saludable	
Prohibición de causar cambios nocivos para el suelo o contaminación de las aguas		
Prohibición de comerciar con drogas, armas, órganos, antigüedades, especies protegidas, productos o sustancias ilegales		

salud y la seguridad



En nuestros estándares se explican más detalles. Allí, por ejemplo, hay información relativa al tema de la seguridad en el trabajo en los documentos de BAAKS o una presentación clara de la Directiva de Tiempo de Trabajo en el estándar de Compliance CM\_LH\_011.





## asumir la responsabilidad social

Hoy en día, por gestión de empresas se entiende algo más que la mera maximización de los beneficios. La moral y la economía están estrechamente vinculadas, un hecho que con toda razón es exigido cada vez en mayor medida por la sociedad.

El fomento y el respeto de los derechos humanos es para nosotros tan fundamental e irrevocable como lo es el rechazo estricto del trabajo infantil y forzado o de trabajos que se basan en la esclavitud o en la trata de personas.

Porque la responsabilidad social, la confianza, el compromiso, la transparencia y la gestión honorable no solamente constituyen para nosotros promesas vanas sino componentes importantes de nuestra estrategia empresarial.

Somos conscientes de que la integridad y la honradez se basan en una conducta voluntaria y autocontrolada.

Sabemos que solo podemos asumir esta responsabilidad social si todos remamos en la misma dirección. Se invita de igual forma a la Junta Directiva, al Consejo de Administración, a los ejecutivos, así como a cada uno de los empleados a que asuman su responsabilidad. Cada uno puede participar actuando de forma ejemplar, teniendo en cuenta criterios morales en su proceso decisorio y estando alerta ante riesgos, conflictos y peligros.



**Me gustaría trabajar de forma honorífica en una institución benéfica. ¿Estoy autorizado a ello?**

El compromiso ciudadano es más importante que nunca. A nosotros nos encanta que nuestros empleados tomen tan en serio la responsabilidad social. No importa si usted entrena a niños y jóvenes en el club deportivo, si participa en la asociación de padres del colegio, asiste a refugiados, trabaja en el cuerpo voluntario de bomberos, se ocupa de personas mayores o desea desempeñar otras tareas. Hable con su superior para conciliar su trabajo en Lindner y el voluntariado, y solicite el permiso para la actividad profesional secundaria al encargado de recursos humanos – de esa manera no habrá ningún inconveniente.



## corrupción y tráfico de influencias

Conocemos nuestro sector y estamos orgullosos de la variedad y el dinamismo que ofrece. Pero también somos conscientes de la constante dinámica de cambios en la hostelería y reconocemos la competencia cada vez más intensa y transnacional.

A pesar de ello, este hecho no le debe suponer a nadie una invitación para hacer negocios a cualquier precio. ¡Muy al contrario! Queremos de forma exclusiva alianzas comerciales que se basen en decisiones justas y legales. En relación con nuestra actividad no se deben exigir, aceptar, ofrecer o conceder ventajas personales que induzcan a un tercero a una conducta corrupta o que proporcionen una ventaja comercial injustificada. Es importante impedir incluso la mera apariencia de una influencia. Este principio debe ser respetado por todos, independientemente de su ubicación y cultura, e incluso si prácticas de este tipo se esperan o son “habituales”.



### Ejemplos de posibles obsequios y recepción de beneficios ilícitos:

- Efectivo, cheques, transferencias, cheques regalo
- Mercancías o servicios gratuitos o a precio reducido
- Agasajos, viajes o invitaciones a eventos
- Ofertas de contratación
- Activos intangibles como información valiosa o favores personales
- Donaciones a determinadas instituciones caritativas



### ¿Qué significa corrupción?

Por lo general, la corrupción se define como una actuación no adecuada o una inhibición en un proceso decisorio como consecuencia de una influencia ilícita otorgando o aceptando una ventaja personal. Característicos de prácticas corruptas son el uso indebido de una función o un cargo y la correspondiente obtención o deseo de conseguir ventajas personales encubriendo al mismo tiempo estas conductas.



### ¿Tengo derecho a quedarme mis propinas?

Está prohibido con carácter general aceptar dinero en efectivo. Una excepción pueden ser las propinas que usted recibe de forma rutinaria en el marco de su trabajo.



## ● **Transparencia y divulgación**

No es necesario excluir de forma categórica los obsequios. El buen trabajo y la lealtad pueden ser recompensados y también se puede acudir a eventos que se correspondan con nuestras directivas. No obstante, es imprescindible que los obsequios respondan a nuestros estándares y que sean legales, habituales en los negocios y éticamente irreprochables.

- Esto significa, entre otras cosas, que
- la aceptación y la entrega de obsequios se pueda verificar de forma inequívoca en todo momento.
  - se acepten o entreguen exclusivamente obsequios de valor moderado.
  - los obsequios se acepten o entreguen exclusivamente sin que se hayan solicitado y sin contrapartida forzada.
  - la aceptación y la entrega de obsequios sea libre de cualquier conflicto de intereses.

Cada uno se debería preguntar antes si el obsequio o la invitación es exageradamente generoso y si con ello se contraen obligaciones. Si tiene dudas de si un obsequio es aceptable o no, solicite asesoramiento a su superior o al departamento de Compliance antes de aceptarlo o entregarlo.



En nuestro estándar "CM\_LH\_001 Aceptación y entrega de obsequios" se explican las prácticas concretas, límites de valor y niveles de autorización para actuar de forma correcta en la entrega y aceptación de obsequios, así como en invitaciones a comidas y eventos.

En nuestra directiva empresarial sobre la lucha contra la corrupción se tratan temas e información complementarios.

## ● **Periodistas, bloggers, influencers, etc. – ¿es posible sin soborno?**

Servicio de primera categoría, camas cómodas en una bonita habitación de hotel, una zona Spa para sentirse a gusto o una deliciosa cena en un fantástico ambiente. "Regalar" un alojamiento en un hotel puede tener para muchas empresas un sinsabor amargo y presuponer una actividad corrupta.

**Pero, ¿es esto también válido para nosotros? Porque, ¿cómo podríamos convencer a los periodistas, bloggers o influencers de nuestra oferta si no les damos la oportunidad de probar ellos mismos los colchones nuevos o de vivir el extraordinario ambiente con un delicioso cóctel en el elegante Rooftop-Bar?**

Los viajes de prensa y el marketing de influencers son convenientes y necesarios para despertar el interés en las particularidades y la diversificada gama de nuestros servicios.

Sin embargo, esto no significa que cualquiera que lo desee sea obsequiado con un "alojamiento de prueba". Los viajes de prensa, las relaciones con los bloggers y el marketing de influencers están sometidos a directivas claras que deben ser tenidas en cuenta por todos.

**¿Qué se debe observar en el trato con periodistas, bloggers, influencers, etc.?**

- 1 La invitación y la coordinación de la oferta se realizan exclusivamente previa consulta a SKM Consultants.
- 2 Los periodistas, bloggers e influencers deben realizar su trabajo de forma transparente e indicar la financiación de invitaciones y productos.
- 3 Nadie deberá ser influido o verse limitado por la aceptación de obsequios, invitaciones o des-cuentos.
- 4 Los periodistas, bloggers e influencers deciden por sí solos si, cuándo, cómo y de qué temas informan.
- 5 No se debe forzar o sobornar a nadie con obsequios para emitir un reportaje o una publicación (positivo/a).





## donaciones y patrocinio

Como empresa familiar es importante para nosotros asumir responsabilidad social. Con nuestras donaciones queremos comprometernos de forma efectiva y duradera con una buena causa y hacer una contribución social por el bien de todos. No esperamos ninguna contrapartida por una donación.

El patrocinio es diferente de las donaciones. Por los servicios de patrocinador requerimos una contrapartida, como, por ejemplo, la colocación destacada de nuestro logotipo. De esta forma el patrocinio sirve como instrumento de marketing para aumentar nuestra popularidad y fomentar una percepción positiva de nuestra empresa en el público. Cumpliendo las leyes vigentes y las disposiciones locales apoyamos la formación, la ciencia, la cultura, los asuntos sociales y los proyectos deportivos y medioambientales.

Las donaciones y el patrocinio se realizan exclusivamente de forma voluntaria.

### La transparencia es nuestra mayor prioridad.

Los sorteos o eventos similares organizados y patrocinados por nosotros siempre están sometidos a los requisitos éticos y legales. Queda expresamente prohibida la celebración de juegos de azar y apuestas deshonestos.



**En mi ciudad, todos los años se concede el “Premio de arte urbano” a un artista regional realizándose su entrega en el marco de un evento público. La organizadora, una asociación benéfica, busca donaciones para la tómbola que se celebrará allí. A mi hotel le gustaría poner a su disposición un vale. ¿Qué debo tener en cuenta?**

Consideramos el fomento de organizaciones benéficas una parte importante de nuestra cultura empresarial. Si el valor del vale supera el valor exento de autorización, la donación se deberá autorizar a priori por la dirección o por la Junta Directiva. Si se trata de un “cupón regalo” se deberán tener en cuenta, sobre todo, las directivas para la emisión de un cupón regalo.

En el supuesto de que se tratase de patrocinio porque se acuerdan contrapartidas, se aplicarán otros procedimientos que se explican en el correspondiente estándar y que se deben observar. Puede ser necesario formalizar un contrato de patrocinio.



Se facilita más información en nuestros estándares “CM\_LH\_026 Creación de cupones regalo”, “CM\_LH\_032 Donaciones y patrocinio” y “ADM 01DO31 Donaciones”.



## libre competencia leal y sin distorsiones – sin acuerdos de cártel

Somos competitivos en el mercado y resistimos la competencia debido a la destacada calidad de nuestros servicios y prestaciones y nuestras extraordinarias e individuales propiedades hoteleras y localizaciones. Lindner aboga incondicionalmente por el orden económico del mercado y, con ello, por la competencia libre y abierta. Incluso si las leyes de la competencia y las leyes anticartel no siempre resultarían fáciles de entender, tenemos que cumplirlas siempre y garantizar un trato legal con nuestros competidores.

Por este motivo, nadie debe llegar a acuerdos con los competidores para concertar precios o condiciones de oferta, limitar la oferta o dividir un mercado. Por otra parte, los procedimientos de licitación o de adjudicación se diseñan de forma transparente y sin interferencia alguna. Es importante impedir incluso la mera apariencia de una infracción. Esto no solo lo tenemos que respetar en el trato con los competidores sino también en las interacciones con proveedores y clientes.



En un curso de formación me encuentro por casualidad con un antiguo compañero de trabajo. Me comenta que ahora trabaja en el departamento de ventas de otra empresa hotelera. Entusiasmado por su nuevo reto profesional, quiere informarme sobre la próxima campaña de ventas que en este momento se está planificando para el hotel. Estoy bastante seguro de que no debería hacerlo. Se lo digo y corto amablemente el tema de conversación. ¿He actuado correctamente?

¡Sí, por supuesto! Hay temas permitidos sobre los que puede hablar con personas de otras empresas como, por ejemplo, desarrollos científicos y cambios legislativos. Sin embargo, no incluyen por lo general conversaciones sobre la competencia y estrategia. La decisión de cortar la conversación cuanto antes ha sido, por tanto, ejemplar y correcta. Si su antiguo compañero no puede entender su reacción, sería conveniente aclararle la situación y el por qué se ha visto obligado a dar por terminado el tema de conversación.



En mi región se celebran, a intervalos regulares, encuentros sectoriales en los que participamos tanto nosotros como nuestros competidores. A la directora de un competidor le gustaría aprovechar este encuentro sectorial para hablar sobre el futuro cálculo de precios durante el periodo de ferias. En su opinión son pocas las veces que se tiene la oportunidad de discutir con tantas personas afines, por lo que se podría hablar sobre este tema tan solo por motivos de información. ¿Está esto permitido y cómo debo comportarme?

No. El intercambio de información de precios podría considerarse un intento de acordar los precios. Siempre debe estar muy cauteloso en intercambios de ideas que traten de precios o de su cálculo. Por este motivo puede intentar, siempre con cortesía, terminar la delicada charla de la directora. Si no es posible, usted debería por precaución dar por finalizada su participación en el encuentro sectorial y hacer constar en el protocolo su abandono precoz del evento.



Se facilita más información en nuestros estándares "CM\_LH\_005 Derecho antimonopolio – Correspondencia con competidores" y "CM\_LH\_006 Compliance en el derecho antimonopolio de asociaciones".



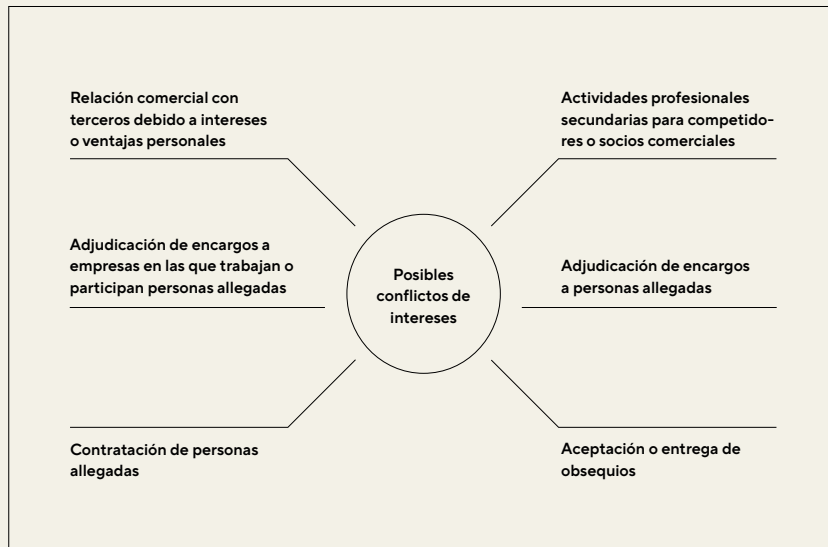
## decisiones comerciales, obsequios y actividad profesional secundaria – pero, por favor, sin conflictos de intereses

La cooperación con nuestros socios comerciales se basa en la honestidad, la claridad y la equidad en afirmaciones y comportamiento. Todas las decisiones que tomen nuestros empleados en nombre de Lindner deben ser imparciales y justas, basarse en justificaciones objetivas y neutrales y ser coincidentes con el interés óptimo de Lindner.



### ¿Qué es un conflicto de intereses?

Existe un conflicto de intereses si hay intereses personales o financieros propios que influyan en las decisiones comerciales. Aunque un conflicto de intereses en sí todavía no es un delito, podría serlo la forma en cómo uno lo maneja. Es por ello que se deben evitar las situaciones en las que los intereses personales colisionen con los intereses de Lindner o de nuestros socios comerciales.



### ¿Qué debe hacer usted si se ve involucrado en un posible conflicto de intereses?

- 1 Comunique el posible conflicto de intereses inmediatamente a su superior.
- 2 Después de su divulgación, el superior está autorizado a decidir sobre la autorización de este proceso empresarial. A tal efecto, se debe verificar si hay una solución que no perjudique los intereses de Lindner.
- 3 Debe quedar garantizado que no existan terceros perjudicados y que todas las relaciones y procesos comerciales se basen en criterios objetivos.

Las actividades profesionales secundarias remuneradas se deben comunicar antes de su inicio al encargado de recursos humanos que deberá verificar si existen posibles conflictos de intereses. Como empleado de Lindner usted no puede emprender una actividad profesional secundaria sin previa autorización. Esto es también aplicable a las actividades profesionales independientes u honoríficas.



En breve, tenemos previsto ofrecer delicias regionales en nuestro desayuno buffet. Mi superior me ha pedido que evalúe las ofertas de diferentes pastelerías. Una de las ofertas presentadas es de una buena amiga que hace poco inauguró su pastelería. Personalmente, estoy convencido de su competencia y de su maestría pastelera. Su oferta forma parte de las más económicas. ¿Cómo debo proceder?

En tal situación son especialmente importantes la transparencia y la divulgación. Para actuar de forma correcta, informe a su superior de su relación personal con la pastelería. Comuníquele los resultados objetivos y ecuanímenes de la evaluación de la oferta y desvincúlese del proceso de decisión ulterior.



Se facilita más información en nuestro estándar "CM\_LE\_013 Conflictos de intereses".





## sostenibilidad, eficiencia energética y protección del medio ambiente – manejo responsable de los recursos

En calidad de empresa, pero también cada uno de nosotros, somos responsables del medio ambiente y de un uso concienzudo de la energía y de los recursos naturales.

Nos comprometemos plenamente a satisfacer los requisitos de la Ley de diligencia debida de la cadena de suministro alemana. Consideramos indispensable identificar y eliminar sistemáticamente los riesgos que supongan violaciones de los derechos humanos o que pongan en peligro el bienestar social y ambiental. Y no solo nos comprometemos nosotros, también se comprometen nuestros proveedores!

En términos generales, hace mucho que somos conscientes de la importancia de priorizar la sostenibilidad. Sin embargo, no solamente pretendemos cumplir con la responsabilidad legal del explotador en el marco de la protección del medio ambiente sino que damos un paso más allá: Ninguna auditoría es demasiado estricta para nosotros, no hay obligaciones que no estemos dispuestos a cumplir: llevamos muchos años afrontando la inspección encargando la auditoría y la certificación de la sostenibilidad sobresaliente de nuestros hoteles a una empresa independiente.

A través de las medidas adoptadas en beneficio de la tecnología de la climatización inteligente, del ahorro energético, así como de la protección del medio ambiente queremos forzar y seguir profesionalizando nuestra gestión económica sostenible y respetuosa con los recursos.

Con el fin de proteger el medio ambiente y preservarlo para las futuras generaciones, cada uno de nosotros, es decir, la Junta Directiva, el Consejo de Administración, los ejecutivos y cada uno de los empleados, se compromete a seguir los mismos objetivos y hacer todo lo que nos sea posible para

- reducir a un mínimo las emisiones nocivas para la salud y el medio ambiente
- evitar, eliminar o al menos reducir a un mínimo los efectos negativos sobre el medio
- fomentar la conciencia ambiental de nuestros empleados y compañeros de trabajo y motivarlos a actuar de forma respetuosa con el medio ambiente.



## control de costes y finanzas – control jurídicamente irreprochable de datos e información

Acatamos sin reparos los principios de una contabilidad legítima, completa y verídica. Cada uno de nosotros que sea responsable del suministro de información se asegurará en todo momento de que el registro de datos comerciales se realice de forma exacta, entendible, oportuna y completa y de que se cumplan todas las leyes, directivas y normas pertinentes. Esto es aplicable sin excepción a todos los procesos empresariales, desde el periodo de conservación de los formularios de entrada hasta la elaboración del balance anual del consorcio.



**Nuestro chef me ha pedido que no registre hasta el siguiente trimestre los costes por el pedido de carne cursado por duplicado. Dice que el pedido por duplicado se hizo por equivocación y que de esta manera cumpliríamos perfectamente los objetivos presupuestarios. ¿Está bien esto?**

No. Incluso si se trata de una equivocación y de esta manera poder cumplir con el presupuesto. Estos gastos se deben registrar en el periodo en el que se han producido. De lo contrario, nuestros registros no serían ni veraces ni exactos ni completos.

Independientemente de la poca importancia que un papel parece tener... El hecho de ser partícipe, aunque solo sea de forma insignificante, de un acto de criminalidad económica como malversación, robo, chantaje, apropiación indebida o fraude, conlleva graves consecuencias.

Ya que en este contexto no se admite un “No lo sabía”. Si usted sospecha que puede haber actividades dudosas, comuníquelo de forma inmediata.



Se facilita información más detallada en nuestros estándares de Finanzas y Contabilidad.



## ● Restricciones comerciales y boicots

Generalmente las restricciones comerciales y boicots prohíben determinadas actividades comerciales con y en ciertos países o con determinadas personas físicas y jurídicas que pongan en peligro la seguridad, la dignidad humana y los derechos humanos. Consideramos imprescindible el cumplimiento de las sanciones económicas nacionales

y europeas. Excluimos categóricamente como socios comerciales a las personas, empresas u organizaciones relacionadas con armas (de destrucción masiva) nucleares, químicas o biológicas, blanqueo de capitales, terrorismo, tráfico de drogas u otras actividades ilícitas.



Si usted sospecha que alguien intenta aprovecharse de nosotros para emprender actividades ilegales como blanqueo de dinero o financiación de terrorismo, informe inmediatamente al departamento de Compliance.

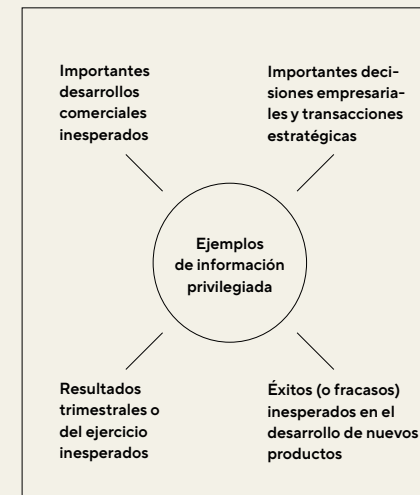
## ● Operación con información privilegiada

Aunque no coticemos en bolsa, abogamos por un mercado de valores justo y transparente. Porque también a nosotros nos puede llegar – de forma voluntaria o no – información no pública que si se hiciera pública podría influir de forma significativa en una cotización bursátil.

Por ejemplo, ¿sabe usted de un encuentro confidencial de dos propietarios de empresas (cotizadas) en nuestro hotel? Al limpiar la sala de eventos, ¿todavía hay rotafolios con información sobre nuevos productos

junto al atril? ¿Algunos participantes se han dejado documentos con información sobre el esperado balance anual?

Independientemente de cómo nos haya llegado una información, los intereses de confidencialidad de nuestros socios comerciales siempre tienen la máxima prioridad y deben ser protegidos. Incluso si contamos con indicios “explosivos”, bajo ningún concepto debemos utilizar esta información privilegiada para comprar o vender de forma sistemática acciones o instrumentos financieros



### ¿Qué se entiende por operación con información privilegiada?

La operación con información privilegiada se define como compra o venta de valores utilizando información interna o información aún sin publicar de una empresa. La persona enterada no está autorizada ni a beneficiarse personalmente de esta información ni a entregarla a terceros. Una infracción puede conllevar una pena de prisión de hasta cinco años o una sanción económica.



## protegemos lo que se debe proteger – trato confidencial de datos personales, de información reservada y de la propiedad corporativa

### ● Protección de datos

En el mundo digitalizado, los datos se pueden recopilar, cursar, analizar y utilizar (aprovechar) de forma rápida y sencilla. Por este motivo es de máxima importancia preservar meticulosamente la confidencialidad de los datos personales de los compañeros de trabajo, socios comerciales, candidatos y clientes. Confianza significa asumir la responsabilidad de nuestras actuaciones y de nuestro trabajo, de los sistemas y datos de nuestros clientes y compañeros de trabajo. En nuestras manos se dejan datos personales y empresariales y con ello también información crítica y susceptible de protección.

Por este motivo es de suma importancia manejar estos datos de forma responsable. Prestamos una atención especial a no divulgar ni interna ni externamente los datos personales. Tampoco conservamos los datos personales con futuros fines potenciales, excepto si estamos legalmente autorizados a ello y si el Derecho nacional así lo prevé o permite.

#### NUESTRO ENCARGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Peter Kattner  
TÜV Informationstechnik GmbH

Tel.: (0201) 8999-643  
móvil: 0171-22 60 900  
Mail: p.kattner@tuvit.de



Se facilita información más detallada en nuestros estándares de Protección de datos. Manténgase siempre al día a través de la página de YoCu "Protección de datos y Seguridad".



Mi superior me ha encargado la elaboración de una lista de cumpleaños de nuestros empleados para publicarla en el comedor. ¿Estamos autorizados a hacerlo y qué debemos tener en cuenta?

En términos legales la publicación de los datos de nacimiento para listas de cumpleaños no es posible en base a los intereses particulares y susceptibles de protección de los compañeros de trabajo. Sin embargo, para saber cuándo puede felicitar a sus compañeros y compañeras de trabajo recomendamos la siguiente forma de proceder: Señalando en la lista que es posible excluir su nombre de la misma en cualquier momento. Si bien esta posibilidad de oposición otorgada no puede sustituir un consentimiento expreso, al menos, en caso de no utilizar esta opción se puede partir del hecho de que los compañeros no tienen intereses divergentes. Una mayor aceptación se obtiene en este contexto si se renuncia al registro de los años, lo que a su vez también responde al principio de la economía de datos.

Una alternativa consiste en una lista de cumpleaños en la que cada empleado puede inscribirse el mismo. Con su inscripción en la lista, cada empleado se declara automáticamente conforme con que, dentro del hotel, su nombre se puede publicar en relación con su cumpleaños.

### ● Protección de la propiedad corporativa, de nuestros secretos comerciales y de los intereses de confidencialidad de nuestros socios comerciales y clientes

El manejo responsable de la propiedad corporativa debería ser evidente para cualquiera. Manejamos la propiedad corporativa de forma meticulosa y no la utilizamos con fines propios ni nos la apropiamos de forma ilegítima. La propiedad corporativa no solo incluye bienes materiales sino también la propiedad intelectual. Nuestros conocimientos técnicos y nuestras innovaciones son esenciales para el éxito a largo plazo de nuestra empresa. Por este motivo es tan importante que cada uno de nosotros maneje nuestros secretos comerciales de manera cuidadosa y esmerada.

También respetamos los acuerdos e intereses de confidencialidad de nuestros socios porque confían en nuestra fiabilidad y discreción. Nos aseguramos de que queden excluidos la publicación no autorizada, el robo o el uso de la información confidencial.



Su obligación de preservar la información confidencial y los secretos comerciales también persiste si usted deja la empresa Lindner.





## expectativas hacia nuestros socios comerciales

Nuestro objetivo es diseñar, junto con nuestros socios, nuestros servicios ahora y en el futuro de manera responsable y con éxito. Desde nuestro punto de vista, la base para ello es una visión compartida en cuanto a la actuación ética y sostenible. Por esta razón esperamos y exigimos de todos los socios que se comprometan de igual forma con los principios de nuestro Código de Conducta y, con ello, con una actuación responsable e íntegra.

Cada uno de nuestros proveedores y prestadores de servicios recibirá, una vez formalizado el contrato, el “Código de Conducta para Proveedores” que formará parte integrante del contrato. Si ambos socios (es decir nosotros y el proveedor o nosotros y el cliente) disponen de un Sistema de Gestión de Compliance adecuado, se podrá firmar de manera alternativa el llamado “Acuerdo de Reconocimiento Mutuo”. En el marco de un reconocimiento mutuo se evita el sometimiento a códigos de conducta terceros.



## manejo de infracciones

### ● ¿Qué sucede en caso de infracción del Código de Conducta?

Cualquier detección precoz de un punto débil o de una infracción del Código de Conducta y otras directivas puede proteger a Lindner o a empleados individuales de sanciones económicas, multas contractuales o incluso de una persecución penal.

Si una infracción del Código de Conducta queda confirmada siempre se sigue el principio de la proporcionalidad. Por tanto, el departamento de Compliance comprueba para cada caso particular qué consecuencias resultan aptas, necesarias y adecuadas.

Dependiendo de las circunstancias de una infracción Lindner puede (si la legislación vigente lo permite) decidir, p.ej., una nueva formación, una bajada en la evaluación del rendimiento u otras consecuencias jurídico-laborales incluyendo medidas disciplinarias que pueden alcanzar incluso el cese de la relación laboral.



**He observado un comportamiento que considero una infracción del Código de Conducta. En mi opinión debería informar de ello, pero me pregunto qué pasará conmigo en este caso. ¿Es cierto que podría ser sancionado yo por haber informado del asunto?**

No. Quien comunica una infracción de Compliance, no debe temer una reprobación aun en el caso de que la comunicación resulte ser infundada. No se sanciona a nadie por cumplir las disposiciones del Código de Conducta o por informar a la gerencia, al departamento de Compliance o a un superior de posibles infracciones o conflictos. Los informadores contribuyen de manera esencial a la preservación de los valores en nuestra empresa.



**¡No hay ningún comodín!**

Una denuncia de una mala conducta propia no significa que la infracción sea disculpada o se prescinda de la adopción de medidas disciplinarias. Pero el hecho de que alguien tenga el valor para notificar su propia mala conducta se tendrá en cuenta a la hora de tomar una decisión sobre las medidas correspondientes.



## ● ¿Cómo se investigan las infracciones?

El departamento de Compliance toma muy en serio cualquier referencia e informe de infracciones abriendo inmediatamente una investigación. Cada caso se aclara de manera completa, transparente y comprensible. El departamento de Compliance debe encargarse de que la posible infracción sea tratada confidencialmente y está sujeto al secreto profesional.

En determinados casos, el departamento de Compliance está obligado por ley a informar a la(s) persona(s) imputada(s) de que ha recibido un aviso sobre ella(s) desde el momento en que esta información ya no ponga en peligro el seguimiento del aviso. Si la ley lo permite, la identidad del informador no se revela y queda

garantizado que no se divulga otra información que pudiera permitir sacar conclusiones relativas a la identidad del informador.

La Junta Directiva y el Consejo de Administración están a su vez obligados a apoyar plenamente al departamento de Compliance en sus investigaciones para de esta manera contribuir de la forma más rápida posible a la aclaración del caso. Por otra parte, el departamento de Compliance tiene la obligación de informar a la Junta Directiva y al Consejo de Administración una vez al año sobre los casos de Compliance pero sin divulgar información confidencial.



Se facilita más información en nuestra directiva empresarial "Manejo de incidencias de Compliance" en YoCu.

## ● ¿Cómo puedo notificar una infracción?

Si supone o sabe que una acción o inacción representa una infracción de nuestro Código de Conducta, le pedimos que se pronuncie sobre ello.

Somos conscientes de que el primer paso siempre es el más difícil. Se necesita valor y fuerza para abogar por lo correcto. Sobre todo si un compañero es sospechoso de haber cometido una infracción, en cuyo caso a lo mejor usted tiene un conflicto interno. Quizás pueda pensar que está hirviendo la confianza de sus compañeros.

Sin embargo, si ignoramos la situación esta se irá empeorando. Porque alguien que ha cometido una infracción y se sale con la suya probablemente volverá a cometerla.

Rogamos se dirija a nosotros si está inseguro, si necesita una segunda opinión, si se siente tratado de forma injusta o si ha visto algo que le induce a pensar que infringe la base de nuestras actuaciones. Para ello, tiene a su disposición diferentes vías de comunicación; decida usted mismo qué vía es la más adecuada para usted.

**Las notificaciones se pueden enviar también de forma anónima, si así lo desea,**

- al superior,
- al encargado de recursos humanos,
- al departamento de Compliance
- o mediante nuestro sistema de comunicación de irregularidades basado en la web "EQS".

El sistema de comunicación de irregularidades es operado por un prestador de servicios externo y cumple con los mayores requisitos en cuanto a la protección de la identidad del informador y de la seguridad de la información enviada. Envíenos sus avisos de potenciales infracciones de la manera más sencilla para usted: Nuestro sistema de comunicación de irregularidades se puede usar en todos los equipos terminales (PC, teléfono móvil, tablet).

Simplemente escanee el código QR o utilice el siguiente enlace: [lindner.whistleblownetwork.net/frontpage](http://lindner.whistleblownetwork.net/frontpage)

No considere el aviso como una amenaza sino más bien como una oportunidad para nuestra empresa de identificar los abusos de forma precoz y adoptar todas las medidas correctoras necesarias.



**“Nuestros ‘Lindner Values’ (valores Lindner) y nuestro Código de Conducta forman el fundamento sólido de nuestra actividad. Siempre aspiramos a hacer lo correcto.”**

**“En principio es muy fácil: ¡Tratamos a los demás de la misma manera que querríamos ser tratados!”**

**“La buena reputación y la cultura empresarial de Lindner Hotels & Resorts fueron y siguen siendo la clave del éxito de nuestra empresa. Ayer, hoy y mañana. Por ello nos comportaremos siempre de forma moralmente correcta y animaremos a nuestros semejantes a hacer lo mismo. El Código de Conducta es nuestra guía para ello.”**

**“Nuestras decisiones empresariales siempre se orientan en nuestros valores y nuestro Código de Conducta. ¡Siempre!”**

**La Gestión de Compliance es para mí una guía en el trabajo diario. Sobre todo la idea de que “mis actos de hoy se pudieran publicar mañana en el periódico” me ayuda en muchas decisiones.**

Las citas se obtuvieron en el marco de la iniciativa “Relanzamiento del Código de Conducta – sé una parte de ello” en el portal de empleados YoCu y por email. Puesto que las opiniones se pudieron aportar de forma anónima no es posible vincularlas a las diferentes personas a posteriori ni tampoco se pretende.






[lindnerhotels.com/compliance](https://lindnerhotels.com/compliance)

# LINDNER HOTEL GROUP

Emanuel-Leutze-Straße 20  
D-40547 Düsseldorf

Tel +49 211 5997-310  
Fax +49 211 5997-348  
[info@lindnerhotels.com](mailto:info@lindnerhotels.com)  
[www.lindnerhotels.com](https://www.lindnerhotels.com)

 [#lindnerhotels](https://www.instagram.com/lindnerhotels)

 BY HYATT™