



Código de conducta de negocio

Code of Business Conduct

¿Tiene alguna pregunta o quiere plantear una preocupación?
Puede enviar un mail a ethicsline@solutions.com

Do you have a question or want to raise a concern? You
can send an email: ethicsline@solutions.com

SOLUTIONS® es la marca de la sociedad REDICAN S.L. una empresa compuesta y fundada por dos emprendedores cuya formación adquirida durante más de 25 años les ha permitido estar en la vanguardia del sector y adquirir, año tras año, los conocimientos necesarios para ofrecer a sus clientes un porfolio de productos novedosos y acorde a las tendencias del mercado. Con una dilatada experiencia en el sector, la empresa, cuya Dirección está formada por Mohammed Ntifi y Juan Carlos Santa Cruz, ofrece a sus clientes un asesoramiento global en todos los procesos desde el diseño y patronaje; cumplimentando estos pasos con la posterior fabricación y suministro de las prendas en cualquier punto geográfico.

Es fundamental que protejamos la reputación que todos hemos desarrollado con mucho esfuerzo en este tiempo, llevando nuestras actuaciones a los más altos estándares éticos posibles. La historia reciente nos brinda muchos ejemplos de empresas influyentes cuya reputación ha sido dañada porque los empleados se involucran en alguna forma de conducta impropia.

De acuerdo con nuestra filosofía cada empleado tiene la responsabilidad de conducir sus actividades de manera ética, responsable y dentro de la ley. Esta guía está diseñada para ayudarle a hacer precisamente eso.

Mantenga una copia de este documento, consulte el mismo a menudo, y procure mantenerse al día con su formación en ética. Si piensa que se ha tomado una decisión poco ética o tiene conocimiento de prácticas no éticas, debe informar inmediatamente. A cambio, nos tomaremos de forma rigurosa sus preocupaciones y no toleraremos ninguna forma de represalia en su contra. Con su ayuda estamos seguros de que podemos continuar creciendo la marca Solutions® y mejorar nuestra ya excelente reputación. Gracias por acompañarnos en mantener una cultura de altos estándares éticos en Solutions®.

Mohammed Ntifi y Juan Carlos Santa Cruz

2018

SOLUTIONS® is a company brand REDICAN S.L. formed and founded by two entrepreneurs, whose training acquired for more than 25 years, has allowed them to be at the forefront of the sector and acquire, year after year, the knowledge necessary to offer their customers a portfolio of innovative products and according to market trends. With extensive experience in the sector, the company, whose management is formed by Mohammed Ntifi and Juan Carlos Santa Cruz, offers its clients global advice on all processes from design and pattern making; completing these steps with the subsequent manufacture and supply of garments at any geographical point.

It is critical that we protect the reputation that we have all worked so hard to build, by conducting our affairs to the highest possible ethical standards. Recent history provides us with many examples of once-influential companies that have had their reputations damaged forever because employees engaged in some form of improper conduct.

In keeping with our philosophy, every employee has a responsibility to conduct business ethically, responsibly and within the law. This guide is designed to help you do just that. Keep your copy safe, refer to it often, and stay current with your ethics training. If you think that an unethical decision has been made or you are aware of any unethical practices taking place, you should report them immediately.

In return, we will take your genuine concerns seriously and will not tolerate any form of retaliation against you.

With your help, I am confident that we can continue to grow the Solutions® brand and enhance our already excellent reputation further. Thank you for joining us in maintaining a culture of high ethical standards in Solutions®.

Mohammed Ntifi y Juan Carlos Santa Cruz

2018

Contenidos

Parte 1. Nuestra responsabilidad

Introducción	7
¿A quién se dirige este código?	7
Valores de Soluttions®	8
¿Que se espera de todos los empleados?	8
Cumplir con el código y la ley	8
Considere sus acciones	8
Preocupaciones	9
Como debe plantear su preocupación	9
Confidencialidad	9

Parte 2. Actuar en forma justa, responsable y con integridad

Uso de la información de la compañía	12
Información confidencial	12
Privacidad	
Uso de activos de la compañía	14
Beneficios de los empleados	14
Fondos de la compañía y transacciones	16
Mantener registros comerciales y financieros	16
Bienestar, salud y seguridad generales	17
Tratamiento justo en el trabajo	18

Parte 3. Conflictos de interés

General	21
Empleo externo	21
Actuar como directivo de otra empresa	21
Charlas y conferencias	22
Hablar en los medios	22
Familiares y Amigos	23
Recibir regalos	25
Comidas y entretenimiento	26
Rechazo de regalos, comidas y entretenimiento	26

Parte 4. Actuar con integridad con terceras partes

Tratos con funcionarios públicos	29
Medios de pago	30
Actividades políticas y comunitarias	30
Lobbying	30
Tratos con clientes y proveedores	31
Regalos y entretenimientos	32
Acuerdos con competidores	32
Leyes de competencia	32
Datos de competidores	33

Contents

Part 1. Our responsibility

Introduction	7
Who is this code addressed to?	7
Soluttions® values	8
What is expected of all employees?	8
Compliance with the Code and the law	8
Consider your actions	8
Concerns	9
How raise your concern	9
Confidentiality	9

Part 2. Acting fairly, responsibly, and with integrity

Use of company information	12
Confidential information	12
Privacy	
Use of company assets	14
Employee benefits	14
Company funds and transactions	16
Maintaining commercial and financial records	16
General health, safety and security	17
Fair treatment in the workplace	18

Part 3. Conflicts of interest

General	21
Outside employment	21
Acting as a manager of another company	21
Talks and conferences	22
Talking to the media	22
Family and friends	23
Accepting gifts/Benefits	25
Meals and entertainment	26
Refusing gifts, meals and entertainment	26

Part 4. Acting with integrity with third parties

Dealing with public officials	29
Payment methods	30
Political and community activities	30
Lobbying	30
Dealing with customers and suppliers	31
Gifts and entertainment	32
Agreements with competitors	32
Competition laws	32
Competitor Information	33

Parte 5 Actuar con Compromiso social y medioambiental

Actuar de manera responsable	34
Medioambiente	34
Protección del menor	34

Part 5 Act with a social and environmental commitment

Act responsibly	34
Environment	34
Protecting the minor	34

Parte 6. Administrar el código

Responsabilidad	35
Investigaciones	35
Decisiones	35
Reporting de resultados de investigaciones	36
Conocimiento	36
Renuncias	36
Ética y Cumplimiento Normativo	36

Part 6. Administration of the Code

Responsibility	35
Investigations	35
Decisions	35
Reporting outcomes of investigations	36
Knowledge	36
Waivers	36
Ethics and Compliance regulations	36

Nuestra responsabilidad

Nuestra integridad y los estándares éticos de negocio en Soluttions® tienen una influencia directa en nuestra reputación. Es nuestra responsabilidad conocer el estándar de conducta que la empresa espera de cada uno de nosotros y los tipos de conducta que debemos evitar.

Parte 1

Introducción	7
¿A quién se dirige este código?	7
Valores de Soluttions®	8
¿Que se espera de todos los empleados?	8
Cumplir con el código y la ley	8
Considere sus acciones	8
Preocupaciones	9
Como debe plantear su preocupación	9
Confidencialidad	9
Investigaciones	10
Protección de los empleados que plantean preocupaciones	10

Our Responsibility

At Soluttions®, our integrity and ethical business standards have a direct influence on our reputation. It is our responsibility to be aware of the behavioral standards expected of us by the company and the kind of behaviour to avoid.

Part 1

Introduction	7
Who is this code addressed to?	7
Soluttions® values	8
What is expected of all employees?	8
Compliance with the Code and the law	8
Consider your actions	8
Concerns	9
How raise your concern	9
Confidentiality	9
Investigations	10
Protection of employees who raise concerns	10

Introducción

Este Código de Conducta de Negocios refleja la importancia de hacer negocios éticamente en Soluttions® y promueve nuestros valores fundamentales.

El objetivo no es proporcionar un documento que prescriba exhaustivamente cada situación a la que se pueda enfrentarse. En su lugar, es una guía que le ayudará a tomar las decisiones correctas en el transcurso de su trabajo. Como tal, el Código está basado en principios y ha sido deliberadamente desarrollado para ser breve y fácil de entender, usando términos simples. La palabra empleado, por ejemplo, se utiliza ampliamente para incluir directivo, mandos intermedios y empleados de Soluttions® y sus subsidiarias. También incluye agentes y consultores que actúan en nombre de Soluttions®.

Debe aplicar el sentido común al leer este Código junto con una actitud que busque cumplir plenamente con la letra y el espíritu de los principios contenidos en él.

¿A quién aplica este código?

El Código de Conducta Empresarial es de aplicación a todos los empleados de REDICAN S.L. que trabajan en Palma de Mallorca, Canarias y en todos los lugares de su red de operaciones. En los casos en que el Código entre en conflicto con las leyes locales, deben seguirse las disposiciones de dichas leyes.

El Comité de Cumplimiento debe ser informado inmediatamente de estas desviaciones a través del Coordinador de Cumplimiento, enviando un correo electrónico a ethicsline@soluttions.com.

A lo largo del Código encontrará una variedad de ejemplos y explicaciones para ayudar a aclarar o ilustrar principios, palabras o frases clave. Busque en estos cuadros grises mientras lee el Código y úselos para entender cómo podrían aplicarse en su actividad. Los términos importantes se han destacado en cursiva y se definen en el glosario.

¿Quién debe cumplir con este código?

Todos los empleados incluyendo directores, empleados permanentes y temporales, agentes y otros representantes que actúan en nuestro nombre.

Introduction

This Code of Business Conduct reflects the importance of carrying out business ethically at Soluttions® and promotes our core values.

The document is not intended to exhaustively cover every situation you may encounter. It is rather a guide that will help you to make decisions through the course of your work. As such, the Code is based on principles and has been specifically designed to be short and easy to understand, using simple terms. The word "employee", for example, is used in the broad sense to include managers, middle management and employees of Soluttions® and its subsidiaries. It also includes agents and consultants acting on behalf of Soluttions®.

You should use common sense when reading this Code and you should strive to fully comply with the letter and spirit of the principles contained herein.

Who is this code addressed to?

The Code of Business Conduct applies to all REDICAN S.L. employees who work in Palma de Mallorca, Canarias and all locations in its network. In the event that the Code comes into conflict with local laws, the provisions of the local laws must be followed.

The Compliance Committee must be immediately informed of such deviations by contacting the Compliance Coordinator by email at: ethicsline@soluttions.com.

Throughout the Code, you will find a variety of examples and explanations to help clarify or illustrate principles, words or key phrases. Look for the grey boxes while you read the Code and use them to understand how they could be applied to your activity. The important terms are marked in italics and are defined in the glossary.

Who must comply with this code?

All employees, whether permanent or temporary, including directors, agents and other representatives acting on our behalf.

Valores Soluttions®

Nuestros cinco valores fundamentales forman los elementos esenciales de hacer negocios en Soluttions® y son fundamentales para nuestro continuo éxito como empresa

Nuestros Valores y el Código

“Entregar las mejores prácticas”

Debemos asegurarnos de demostrar las mejores prácticas en todas nuestras actividades empresariales. Esto también significa observar los más altos estándares de conducta empresarial ética y exigir a nuestros proveedores que hagan lo mismo.

“Inspirando a nuestros clientes”

Debemos inspirar a nuestros clientes y proveedores a confiar en nosotros actuando ética o justamente en nuestras relaciones con ellos.

“Cuidando el detalle”

Tenga cuidado en las consecuencias de nuestras acciones o cómo podrían ser percibidas por otros antes de tomar cualquier decisión o acción

“Actuar positivamente”

Actuar positivamente significa ser abierto y honesto, y actuar con integridad.

“Asumir la responsabilidad”

Esto significa asumir la responsabilidad de asegurarse de que usted hace lo que es correcto y actúa éticamente en todo momento.

¿Qué se espera de todos los empleados?

Cumplir con el Código y la ley

Leer, entender y cumplir con el Código, las políticas internas y las leyes aplicables son las principales responsabilidades bajo el Código de Conducta Empresarial.

Considere sus acciones

La regla general es evitar cualquier forma de mala conducta al considerar cuidadosamente las posibles consecuencias de sus acciones y la toma de decisiones. El Código intenta englobar muchas de las situaciones que usted encontrará mientras que trabaja en Soluttions® pero no puede abarcarlas todas. También debe asegurarse de familiarizarse y cumplir con otras políticas que se aplican mientras trabaja en Soluttions®. Algunas de éstas se enumeran al final de este código mientras que otras se pueden encontrar en el responsable de la supervisión de calidad, de administración y finanzas u otros departamentos de la compañía.

Soluttions® values

Our five core values make up the essential elements of doing business at Soluttions® and are the key to our continued success as company.

Our values and the Code

“Demonstrating best practices”

We must ensure that we demonstrate best practices in all our business activities. This also means complying with the highest ethical business standards and ensuring that our suppliers do the same.

“Inspiring our customers”

We must inspire our customers and suppliers to trust us by acting ethically and fairly in our relationships with them.

“Attention to detail”

Be aware of the consequences of your actions or how they may be perceived by others before making any decisions.

“Acting positively”

Acting positively means being open, honest, and acting with integrity.

“Taking responsibility”

This means taking responsibility for ensuring that you are doing the right thing and acting ethically at all times.

What is expected of all employees?

Compliance with the Code and the law

Reading, understanding and complying with the Code, internal policies and applicable laws are the main responsibilities covered by the Code of Business Conduct.

Consider your actions

As a general rule, you must avoid any kind of misconduct by carefully considering the possible consequences of your actions and decisions. The Code aims to cover many of the situations you will encounter while working at Soluttions®, although it cannot cover all eventualities. You must also make sure that you are familiar with and comply with other applicable policies while working at Soluttions®. Some of these are listed at the end of this Code. Others can be obtained from the head of quality control, administration and finance and other departments of the company.

En todas las circunstancias, use el buen juicio y el sentido común, y evite todas las apariencias de conducta impropia.

Si no está seguro, busque siempre orientación antes de actuar de:

- Su responsable superior;
- El Departamento Jurídico;
- Los gerentes de la empresa.

También puede obtener orientación enviando un correo electrónico a ethicsline@soluttions.com

Mala Conducta

Esto incluye el incumplimiento de las leyes relacionadas con sus áreas de responsabilidad y el incumplimiento de las disposiciones de este Código o cualquier otra política o procedimiento de la Compañía. Algunos ejemplos específicos de conducta indebida, incluyendo aquellos relacionados con el uso o la posesión de drogas y el consumo de alcohol durante el servicio, se pueden encontrar en la Política laboral y de RRHH.

Preocupaciones

Todos tenemos el deber de cuestionar acciones que parezcan estar en conflicto con este Código, con otras políticas de la empresa o con la Ley. Si usted observa tal comportamiento, debe plantear el problema rápidamente.

El hecho de no plantear una preocupación rápidamente podría privar a Soluttions® de la oportunidad de investigar el asunto y tomar las medidas apropiadas antes de que se convierta en una violación de las leyes, un riesgo para la salud y seguridad, o la reputación de la empresa.

Cómo debe plantear su preocupación

Cuando razonablemente sospecha que ha cometido un acto ilícito, usted puede recurrir:

- Línea de Ética a través de la dirección de correo electrónico ethicsline@soluttions.com

Sin embargo, debe informar al Comité de Cumplimiento de cualquier queja que considere que será reportada a los medios de comunicación tan pronto como se den cuenta de ello.

Confidencialidad

Aunque los informes hechos a través de la Línea de Ética pueden hacerse de forma anónima, se le anima a identificarse para ayudarnos a comunicarnos con usted de forma más eficiente.

¿Tiene alguna pregunta o quiere plantear una preocupación? Puede enviar un mail a ethicsline@soluttions.com

In all situations, you should use your best judgement and common sense, and avoid anything that could be seen as misconduct.

If you are unsure, always ask for guidance from one of the following, before taking any action:

- your immediate supervisor;
- the Legal Department;
- the managers Directors.

You can also ask for guidance by emailing: ethicsline@soluttions.com.

Misconduct

This includes failure to comply with laws related to your areas of responsibility and failure to comply with the provisions of this Code or any other company policy or procedure. Some specific examples of misconduct, including using or being in possession of drugs or consuming alcohol during your shift, can be found in the Human Resources and contractual.

Concerns

We all have a duty to question any actions that may appear to be in conflict with this Code, with other company policies or with the Law. If you observe any such conduct, you must raise the concern promptly.

If you do not raise a concern promptly, you may be depriving Soluttions® of the opportunity to investigate the issue and take the appropriate measures before the issue becomes a breach of the laws, a health and safety risk, or a risk to the company's reputation.

How to raise your concern

When you have reason to suspect that a wrongful act has been committed, you can contact: the Ethics Line at the following email address: ethicsline@soluttions.com.

However, you must inform the Compliance Committee of any complaint that you believe will be reported to the media as soon as you become aware of it.

Confidentiality

While reports made to the Ethics Line can be sent anonymously, you are encouraged to provide your identity in order to help us communicate with you as efficiently as possible.

Do you have a question or want to raise a concern? You can send an email: ethicsline@soluttions.com

Todos los informes hechos de esta manera son confidenciales y se harán todos los esfuerzos razonables para preservar su anonimato en el curso de cualquier investigación en la que haya revelado su identidad. Dicho esto, también debe tener en cuenta que esto puede no ser posible en todas las circunstancias, por ejemplo, cuando las investigaciones conducen a procesos penales u otros procedimientos legales.

Falsas Acusaciones

Investigaremos todas las preocupaciones que se planteen legítimamente.

Pero recuerde que las alegaciones falsas y maliciosas desperdician tiempo y recursos valiosos de la empresa y no serán toleradas. Se tomarán medidas disciplinarias contra las personas que actúen en tal sentido.

All reports sent this way are confidential and all reasonable efforts will be made to maintain your anonymity through the course of any investigation in which your identity has been revealed. That said, you must keep in mind that this may not be possible in every situation, e.g., when investigations lead to criminal proceedings or other legal procedures.

False accusations

We will investigate all concerns that are legitimately raised.

However, please remember that false and malicious allegations are a waste of valuable company time and resources and will not be tolerated. Disciplinary measures will be taken against any individuals who act in this way.

Investigaciones

Solutions® toma todas las acusaciones de mala conducta en serio e investigará tales asuntos a fondo y confidencialmente. Su deber en tales casos es cooperar plenamente y responder a todas las preguntas de manera completa y honesta.

Protección de los empleados que plantean preocupaciones

Solutions® valora su ayuda cuando plantea sus preocupaciones acerca de posibles malas conductas u otros actos ilícitos y está comprometido a protegerlo del acoso u otros maltratos que puedan resultar. Su Directivo o superior es el principal responsable de crear un ambiente que no tolera ningún tipo de represalia.

Si trabaja con alguien que sabe que ha informado de una conducta no ética/potencialmente delictiva o ha sido asistido al proporcionar información en una investigación, no debe discutir el asunto con el empleado afectado o con otros colegas. Sin embargo, debe continuar tratando a esa persona con cortesía y respeto.

Si usted cree que ha sido maltratado, debe reportar el asunto al Comité de Cumplimiento a través de la Línea de Ética ethicsline@solutions.com, que investigará el asunto.

Investigations

Solutions® takes all accusations of misconduct seriously and will investigate any such issues thoroughly and confidentially. It is your duty in such cases to fully cooperate and respond fully and honestly to all questions.

Protection of employees who raise concerns

Solutions® values your help in raising concerns regarding possible misconduct or other wrongful acts and is committed to protecting you from any harassment or other ill treatment that may result from this. Your manager or supervisor is the main person responsible for creating an environment in which no form of reprisal is tolerated.

If you know that someone you work with has reported unethical/potentially criminal behaviour or has participated in providing information in an investigation, you must not discuss the issue with the employee involved or with other colleagues. However, you must continue to treat this individual with courtesy and respect.

If you believe you have been mistreated, you must report the issue to the Compliance Committee using the Ethics Line: ethicsline@solutions.com, who will investigate said issue

2. Actuar de manera equitativa, responsable, y con integridad

La integridad comienza con la forma en que hacemos negocios dentro de Solutions® y cómo nos tratamos unos a otros

Parte 2

Uso de la información de la compañía	12
Información confidencial	12
Privacidad	
Uso de activos de la compañía	14
Beneficios de los empleados	14
Fondos de la compañía y transacciones	16
Mantener registros comerciales y financieros	16
Bienestar, salud y seguridad generales	17
Tratamiento justo en el trabajo	18
Uso de la Redes Sociales	19

2. Acting fairly, responsibly and with integrity

Integrity begins with the way in which we do business within Solutions® and how we treat each other.

Part 2

Use of company information	12
Confidential information	12
Privacy	
Use of company assets	14
Employee benefits	14
Company funds and transactions	16
Maintaining commercial and financial records	16
General health, safety and security	17
Fair treatment in the workplace	18
Use of Social Media	19

Información de la empresa

Operamos en un entorno competitivo, lo que significa que debemos proteger la información de la empresa de la misma manera que otros activos. La información de precios, los archivos de recursos humanos, los contratos comerciales, los datos financieros y los diseños de productos son ejemplos de información confidencial que debemos tener cuidado de proteger.

Información confidencial

No revele información confidencial de la compañía a colegas o partes externas donde no haya razón comercial legítima para hacerlo. Sea particularmente cuidadoso cuando participe en conversaciones en conferencias y en ocasiones informales fuera de las horas de la empresa. Asegúrese de mantener conversaciones confidenciales fuera del alcance de los que no deben estar al tanto de la información que está discutiendo.

Por ejemplo, no debes discutir estos asuntos en pasillos o en lugares públicos.

Siempre que necesite revelar este tipo de información con fines comerciales, debe asegurarse de que tiene la autoridad apropiada para hacerlo y tomar las precauciones apropiadas.

Los registros de la empresa deben ser retenidos o descartados de acuerdo con las políticas de retención existentes. No deben hacerse copias ni conservar registros o documentos de la empresa para uso privado.

El Departamento Jurídico puede ocasionalmente emitir instrucciones sobre la retención de ciertas clases de documentación debido a litigios o inspecciones reales o inminentes por parte de las autoridades reguladoras.

Asegúrese de cumplir con estas instrucciones para evitar que Solutions® esté expuesto a riesgos legales o de cumplimiento.

Company information

We operate in a competitive environment, which means we must protect the company's information in the same way as other assets. Pricing information, human resource files, commercial agreements, financial information and product designs are some examples of confidential information that we must be careful to protect.

Confidential information

Do not reveal any confidential company information to colleagues or third parties unless there is a legitimate commercial reason to do so. Be especially careful when taking part in conversations at conferences and informal events outside working hours. Make sure to have any confidential conversations out of earshot of anyone who should not know about the information being discussed.

For example, you must not discuss confidential issues in hallways or public places.

Whenever you have to reveal this kind of information for commercial purposes, you must ensure that you are duly authorised to do so and take the proper precautions.

Company records must be stored or discarded in accordance with the retention policies in force. You must not store or make copies of company records or documents for private use.

The Legal Department may occasionally issue instructions on the retention of certain classes of documentation due to disputes or actual or imminent inspections by the regulatory authorities.

Make sure that you comply with these instructions to prevent Solutions® being exposed to legal or compliance risks.

La política de Soluttions® es cumplir plenamente con todas las leyes de competencia aplicables. Por lo tanto, se prohíbe compartir información comercial con nuestros competidores y proveedores ya que estas acciones dificultan la libre competencia entre las empresas.

It is Soluttions®'s policy to fully comply with all applicable competition laws. It is therefore prohibited to share commercial information with our competitors and suppliers, as such actions interfere with free competition among companies.

Información Confidencial

Cualquier información que la Compañía no haya hecho pública internamente o externamente debe considerarse confidencial, por ejemplo:

- Detalles del contrato
- Diseños de productos
- Datos de rendimiento financiero
- Planes estratégicos y de negocios
- Propuestas y oferta de información
- Lanzamiento de nuevos productos
- Información de precio
- Información del empleado
- Fusiones y adquisiciones
- Material de entrenamiento
- Informes de auditoría
- Cambios en la estructura organizativa
- Información al cliente

Confidential information

Any information not made public by the company, whether internally or externally, is considered confidential, for example:

- Contract details
- Product designs (e.g., tailored services and content)
- Financial performance data
- Strategic and business plans
- Proposals and information supply
- New product launches
- Pricing information
- Employee information
- Mergers and acquisitions
- Training material
- Audit reports
- Organisational structure changes
- Customer information

Escenarios

P. Acabo de recibir un correo electrónico por accidente mostrando datos detallados de pérdidas y ganancias para todos los destinos de Soluttions®. ¿Estaría bien discutir esto con mis colegas?

R. No. A menos que su trabajo requiera que tenga acceso a esta información, no tiene ninguna razón para retenerla. Reenviar el correo electrónico o discutirlo con colegas o amigos infringe el Código. Debe eliminar el correo electrónico e informar inmediatamente al remitente del error.

Si encuentra que envió por error una información de carácter particularmente sensible a la persona equivocada, primero debe pedirle al destinatario que elimine el mensaje de su bandeja de entrada. A continuación, debe informar a su superior inmediato lo antes posible con el fin de limitar cualquier consecuencia perjudicial que pudiera resultar.

Scenarios

Q: I have just received an email by accident which shows detailed information on losses and profits for all the Soluttions® destinations. Would it be okay for me to discuss this with my colleagues?

A: No. Unless your job requires you to have access to this information, you have no reason to keep it. Forwarding the email or discussing it with friends or colleague is an infringement of the Code. You must delete the email and inform the sender of the mistake immediately.

If you realise that you have mistakenly sent information of a particularly sensitive nature to the wrong person, you must first of all ask the recipient to delete the message from their inbox. You must then inform your supervisor as soon as possible in order to limit any damage which may arise from this error.

Privacidad

Todos los tipos de información personal o confidencial sobre clientes o empleados deben estar protegidos en todo momento. Debemos respetar la información privada que manejamos y cumplir con las leyes de privacidad aplicables.

Si maneja rutinariamente información personal o privada, debe asegurarse de que:

- a. Usted conoce y cumple con la ley sobre el tema;
- b. Usted cumple con cualquier obligación contractual relevante;
- c. Usted recopila, procesa y utiliza tal información sólo para propósitos comerciales legítimos;
- d. Usted no utiliza dicha información para beneficio personal;
- e. Usted limita el acceso a aquellos que tienen fines comerciales legítimos para ver la información; y
- F. Usted toma cuidado extra para prevenir la divulgación no autorizada.

Uso de los activos/bienes de la empresa

Utilizar los activos de Solutions® con prudencia y en la forma prevista

En general, no debe utilizar los activos de la empresa para beneficio personal o para el beneficio de nadie fuera de la empresa. Por ejemplo, no debe hacer excesivas llamadas telefónicas personales, o enviar o recibir correos electrónicos excesivos o inapropiados. También debe ser prudente y evitar el desperdicio o la extravagancia cuando se utilizan los recursos de la empresa.

Compruebe siempre las políticas pertinentes que rigen el uso de otros activos, como coches de empresa, teléfonos móviles y portátiles, para asegurarse de que los está utilizando correctamente- ver Documento Corporativo de SOLUTIONS® cláusula LOPD, Confidencialidad y uso de recursos-.

El robo de los activos de la empresa, cualquiera que sea su forma, puede dar lugar a responsabilidad y/o al enjuiciamiento penal. Solutions® también trata el robo de activos pertenecientes a otros empleados en sus instalaciones de la misma manera que el robo de activos de la empresa.

Privacy

All kinds of personal or confidential information regarding customers or employees must be protected at all times. We must respect the privacy of the information we handle and comply with the applicable privacy laws.

For example, if you regularly deal with personal or private information, you must ensure that:

- a. you are aware of and comply with the legislation in this area;
- b. you comply with any applicable contractual obligations;
- c. you gather, process and use such information for legitimate commercial purposes only;
- d. you do not use this information for personal gain;
- e. you limit the access to those who have a legitimate commercial purpose to see the information; and
- f. you take special care to prevent unauthorised information being disclosed.

Use of company assets/property

Use Solutions®'s assets cautiously and as intended

Generally speaking, you must not use company assets for personal gain or for the benefit of anyone outside the company. For example, you must not make an excessive number of personal phone calls or send or receive excessive or inappropriate emails. You must also be cautious and prevent waste or extravagance when using the company's resources.

Remember: Always check the relevant policies which cover the use of other assets, such as company cars, mobile phones and laptops, to ensure that you are using them correctly – see the SOLUTIONS® Corporate Document clause on data protection, confidentiality and use of resources.

Any form of theft of company assets may lead to liability and/or criminal prosecution. Solutions® also treats the theft of items belonging to other employees at its facilities in the same way as it would treat the theft of company assets.

Robo o apropiación indebida de bienes

El robo de los activos de la empresa puede ser físico o no físico. Algunos ejemplos son:

Robo físico

- Sustraer ordenadores portátiles sin autorización adecuada
- Eliminación de datos u otra información
- Sustraer efectivo sin autorización
- Apropiarse el producto libre de impuestos sin autorización

Robo no físico

- Malversación de fondos
- Uso de información sustraída
- Realizar negocios privados en tiempo de empresa

Theft or misappropriation of assets

Theft of company assets may be either physical or non-physical. Some examples include:

Physical theft

- Taking laptop computers without the due authorisation
- Deleting data or other information
- Taking cash without authorisation
- Tax-free appropriation of the product without authorisation

Non-physical theft

- Misappropriation of funds
- Using stolen information
- Conducting private business during company time

Fraude

Esto implica un engaño intencional hecho para beneficio personal o para causar daño a otra persona u organización. También incluye los actos realizados en nombre de la Compañía para engañar a las partes externas.

Ejemplos

- Falsificación de los informes de gastos
- Falsificación de los estados financieros
- Falsificación de registros
- Manipular las tarifas de los precios para beneficio personal o en beneficio de otro.

Fraud

This refers to intentional deceit carried out for personal gain or to cause harm to another individual or company. It also includes actions carried out on behalf of the company to deceive third parties.

Examples

- Falsifying expense reports
- Falsifying financial statements
- Falsifying records
- Tampering with prices rates for personal gain or for the benefit of another party.

¿Cuál es la posición de Soluttions® sobre conducta fraudulenta?

Soluttions® deja claro que el robo o el fraude de los empleados no serán tolerados. Es nuestra política instituir procedimientos legales (incluyendo procesamiento criminal) siempre que sea posible, así como para finalizar su relación contractual (laboral) con la Compañía.

What is Soluttions®'s position regarding fraudulent conduct?

Soluttions® would like to make it clear that theft or fraud by employees will not be tolerated. Our policy is to institute legal proceedings (including criminal proceedings) whenever possible, and to terminate their contractual (labor) relationship with the Company.

ESCENARIOS

Asistente personal

Un gerente le pide persistentemente a un asistente administrativo que se encargue de sus asuntos personales en el tiempo de la empresa, tales como comprar regalos personales, reservar vacaciones o recoger la ropa de tintorería. En este caso, el tiempo del asistente es un activo de la empresa que el gerente claramente está abusando.

SCENARIOS

Personal Assistant

A manager persistently asks an administrative assistant to take care of his or her personal errands during company time, such as buying personal gifts, booking holidays or picking up dry cleaning. In this case, the assistant's time is a company asset which the manager is clearly abusing.

Fondos y transacciones de la empresa

Cuando se le confía la custodia, el desembolso o el compromiso de los fondos de la empresa, debe asegurarse de que lo hace con la más estricta integridad y de acuerdo con los procesos políticos y relevantes de la empresa. Al gastar fondos de la empresa, también debe asegurarse de que Solutions® recibe una buena relación calidad-precio y que los riesgos se reducen al mínimo.

Si su trabajo requiere que usted apruebe o certifique la exactitud de las facturas, recibos u otros documentos relacionados con el gasto, debe asegurarse de tener suficiente conocimiento de estas transacciones para determinar si son correctas o incorrectas.

Beneficios de empleados

No debe beneficiarse o hacer mal uso de los beneficios que recibe porque es un empleado de Solutions®. Esto incluye beneficios de viaje del personal, alojamiento para empleados y asignaciones de carga anual. En todos los casos, pregúntese: "¿Estoy usando estos beneficios para el propósito originalmente planeado?"

Mantener registros comerciales y financieros

Si usted es responsable de mantener los registros comerciales, registros de inventario, informes de calidad, cuentas de gastos, libros de contabilidad u otros registros, debe asegurarse de que se mantengan de manera precisa y confiable y reflejar la verdadera situación.

Esta es una responsabilidad de todos los empleados de Solutions® y refleja la reputación y credibilidad de la empresa. También asegura que cumplamos con nuestras obligaciones legales y reglamentadas.

- Asegúrese de registrar y clasificar las transacciones en el período contable adecuado.
- Las estimaciones y acumulaciones deben estar respaldadas por la documentación apropiada y basadas en nuestro mejor juicio.
- Los informes a los organismos reguladores deben ser completos, justos, precisos y oportunos.
- Nunca falsifique un documento.
- Nunca ayude a otra persona para evadir impuestos o subvertir las leyes de moneda local. En general, los pagos sólo se harán a la persona o empresa que realmente presta los servicios. Los pagos deberán efectuarse en el país de origen del proveedor, en los casos en que se realicen transacciones comerciales o en los que se hayan vendido o prestado servicios, a menos que el proveedor haya adjudicado legítimamente el pago o haya gestionado sus cuentas por cobrar a otra parte.

Consulte las directrices sobre viajes personales, subsidios, beneficios y alojamiento para obtener más orientación en esta área.

Company funds and transactions

When you are entrusted with the safekeeping, disbursement or commitment of company funds, you must ensure that you do so with the strictest integrity and in accordance with the relevant political and company procedures. When spending company funds, you must also ensure that Solutions® receives good value for money and that any risks are kept to a minimum.

If your job requires you to approve or certify the accuracy of invoices, receipts or other expense-related documents, you must ensure that you are sufficiently informed about these transactions in order to determine whether they are correct or incorrect.

Employee benefits

You must not take advantage of or misuse the benefits you receive for being an Solutions® employee. These include personal travel benefits, employee accommodation and annual allowances. Always ask yourself: "Am I using these benefits for the intended purpose?"

Maintaining commercial and financial records

If you are responsible for commercial records, inventory records, quality reports, expense accounts, ledgers or other records, you must ensure that they are maintained in an accurate and reliable way, and that they reflect the true situation.

All Solutions® employees are responsible for this, as it reflects the company's reputation and credibility. It also ensures that we comply with our legal and regulatory obligations.

- Make sure to record and classify the transactions in the correct accounting period.
- Estimates and accumulations must be backed up by the appropriate documentation and based on our best judgement.
- Reports to regulatory bodies must be complete, unbiased, accurate and relevant.
- Never falsify a document.
- Never help another person's attempts to evade taxes or subvert the local currency laws. Generally speaking, payments should only be made to the individual or company who actually provides the services. Payments must be made in the supplier's home country, in cases in which commercial transactions, sales or service provision have been carried out, unless the supplier has legitimately assigned the payment or has its accounts receivable managed by another party.

Please refer to the guidelines on Personal Travel, Allowances, Benefits and Accommodation for further guidance in this area.

Otras excepciones deben ser aprobadas por el Comité de Cumplimiento.

- Siempre responda sinceramente a todas las preguntas apropiadas de los auditores.
- Asegúrese de que todos los informes de gastos de viaje y entretenimiento estén acompañados por recibos reales y sean válidos para fines comerciales.

Escenario

Pago de GSA

Un agente de ventas (GSA) acaba de ser contratado por usted para proporcionar servicios de venta de productos en un nuevo destino Solutions®. Los términos son favorables a Solutions® y se ha acordado una tarifa mensual de la forma habitual para remunerar a la empresa por los servicios prestados. Sin embargo, excepcionalmente, el director gerente de esta empresa (que también es el propietario) ha solicitado que todos los pagos de factura se haga en su nombre y no el nombre de la empresa. En segundo lugar, también ha solicitado que los pagos se realicen en moneda extranjera a una cuenta bancaria en el extranjero. ¿Debería usted estar de acuerdo con este aspecto del acuerdo?

R. No, usted no debe estar de acuerdo. Es probable que el Director Gerente esté utilizando el contrato con Solutions® para evadir impuestos y subvertir las leyes de moneda local.

Other exceptions must be approved by the Compliance Committee.

- Always respond honestly to all questions from the auditors.
- Ensure that all travel and entertainment expense reports are accompanied by actual receipts and are valid for commercial purposes.

Scenario

GSA payment

Q: You have just hired a General Sales Agent (GSA) to provide products sales services in a new Solutions® destination. The terms are favourable for Solutions® and a monthly rate has been agreed in the usual way to compensate the company for the services provided. However, in this case, the Managing Director of the GSA company (who is also the owner) has requested that all invoice payments be made in his name rather than in the company's name. Further to this, he has also requested that the payments be made in a foreign currency to a bank account abroad. Should you agree to this aspect of the agreement?

A: No, you must not agree to this. It is likely that the Managing Director is using the contract with Solutions® to evade taxes and subvert the local currency laws.

Bienestar, salud y seguridad, P.R.L.

Todos los empleados de Solutions® tienen un papel importante que desempeñar para garantizar que mantenemos locales seguros para nuestros visitantes y colegas para trabajar.

Siga siempre las regulaciones y la legislación de salud y seguridad relevantes que cubren todas las instalaciones y naves de Solutions®. Actúe con responsabilidad y no comprometa la salud y la seguridad en cualquier lugar de la aerolínea al tomar riesgos innecesarios.

En el ámbito de zona Oficinas, verifique que la/las persona/as que están de visita en las instalaciones, están debidamente acompañadas en todo el tiempo que se encuentren en las instalaciones de Solutions®.

Wellbeing, health and safety, P.R.L

All Solutions® employees have an important role to play in ensuring that our facilities are safe for our visitors and for our employees to work.

Always follow the applicable regulations and legislation on health and safety which cover all of the Solutions® facilities and locals. Act responsibly and do not compromise health and safety in any of the airline's premises by taking unnecessary risks.

In the Office area, ensure that individuals visiting the facilities are duly accompanied at all times while in the Solutions® facilities.

Tratamiento justo en el trabajo

Nos sentimos muy orgullosos de la diversidad de nuestra fuerza de trabajo en Soluttions®. Respetamos nuestras diferencias culturales y religiosas y hacemos todo lo posible para que nuestro lugar de trabajo sea justo y libre de acoso y discriminación.

La diversidad de Soluttions® nos permite aceptar las diferencias culturales que encontramos a través de nuestra red operacional y así proporcionar a nuestros clientes experiencias inspiradoras cuando vuelan con nosotros. Por lo tanto, debemos celebrar esta diversidad, y el potencial que tiene para crear valor. Esto debe comenzar en el lugar de trabajo tratando a cada uno con equidad y respeto.

Soluttions® no tolera ninguna forma de intimidación o acoso sexual en el lugar de trabajo, incluyendo chistes y comentarios ofensivos, y tomará medidas disciplinarias contra los empleados que se encuentran involucrados en estas prácticas.

Si cree que está siendo acosado o tratado injustamente debido a su nacionalidad, género, raza, edad, religión u otra razón, debe informar inmediatamente a su Directivo o superior o al departamento de recursos humanos. Alternativamente, usted puede reportar el incidente usando la Línea de Ética ethicsline@soluttions.com.

Fair treatment in the workplace

We are very proud of the diversity of our workforce at Soluttions®. We respect our cultural and religious differences, and we do everything in our power to make our workplace fair and free from harassment and discrimination.

Soluttions®'s diversity allows us to accept the cultural differences we find throughout our network and use them to provide our customers with inspiring experiences when they fly with us. We must therefore celebrate this diversity and its potential to add value. This must begin in the workplace, treating everyone fairly and respectfully.

Soluttions® does not tolerate any form of intimidation or sexual harassment in the workplace, including jokes and offensive comments, and will take disciplinary measures against any employees involved in such practices.

If you believe that you are being harassed or unfairly treated due to your nationality, gender, race, age, religion or any other reason, you must immediately inform your manager or supervisor, or the Human Resources Department. Alternatively, you can report the incident using the Ethics Line: ethicsline@soluttions.com.

Acoso en el lugar de trabajo

La intimidación puede ser de naturaleza directa o indirecta. A continuación, se dan algunos ejemplos.

- **Intimidación directa**
 - Lenguaje abusivo, insultante u ofensivo
 - Difundir información errónea o rumores maliciosos
 - Comportamiento o lenguaje que asusta, humilla, menosprecia o degrada.
 - Visualización de material ofensivo
 - Comentarios inapropiados sobre la apariencia, el estilo de vida o la familia de una persona

Harassment in the workplace

Intimidation can be either direct or indirect. The following are some examples:

- **Direct intimidation**
 - Abusive, insulting or offensive language
 - Spreading incorrect information or malicious rumours
 - Behaviour or language which is frightening, humiliating, belittling or degrading
 - Viewing offensive material
 - Inappropriate comments regarding an individual's appearance, lifestyle or family

Uso de las redes sociales

Es importante recordar actuar con responsabilidad cuando se utilizan medios sociales como Twitter, Facebook, LinkedIn, blogs, etc. Usted es responsable de las opiniones expresadas a través de estos medios, así que use la discreción y juicio en todas sus interacciones.

Nunca revele información confidencial de la empresa cuando utilice medios sociales. Además, asegúrese de no comentar sobre un tema relacionado con Solutions® de una manera que de la impresión de que lo está haciendo en nombre de la compañía, a menos que tenga la autoridad apropiada para hacerlo. También tenga en cuenta las publicaciones fuera del lugar de trabajo en la que aparezca con uniformes o distintivos de SOLUTIONS® y que puedan contravenir las directrices de este código ético y las normas adscritas a él.

Use of social media

It is important to remember to act responsibly when using social media such as Twitter, Facebook, LinkedIn, blogs, etc. You are responsible for the opinions expressed through these media, so you must be discreet and use your best judgement in all your interactions.

Never reveal confidential company information on social media. You must also make sure not to comment on any issue related to Solutions® in a way that gives the impression that you are commenting on behalf of the company, unless you are duly authorised to do so. You must also keep in mind that any publications outside the workplace in which you appear wearing the SOLUTIONS® uniform or other trademark items may infringe the guidelines of this Ethics Code and its associated regulations.

3. Conflictos de intereses

Los empleados no deben tener intereses o relaciones externas que les impidan o parezcan impedirles actuar en el mejor interés de Solutions®.

Parte 3

General	21
Empleo externo	21
Actuar como directivo de otra empresa	21
Charlas y conferencias	22
Hablar en los medios	22
Familiares y Amigos	23
Recibir regalos	25
Comidas y entretenimiento	26
Rechazo de regalos, comidas y entretenimiento	26

3. Conflicts of interest

Employees must not have any interests or external relationships which prevent them, or may appear to prevent them, from acting in Solutions®'s best interest.

Part 3

General	21
Outside employment	21
Acting as a manager of another company	21
Talks and conferences	22
Talking to the media	22
Family and friends	23
Accepting gifts/Benefits	25
Meals and entertainment	26
Refusing gifts, meals and entertainment	26

General

Un conflicto de intereses puede ocurrir cuando usted, un miembro de su familia o un amigo personal cercano están involucrados en actividades que podrían impedirle tomar decisiones objetivas en nombre de la compañía. Usted no sólo debe evitar los conflictos de intereses reales, sino que también debe estar atento a las situaciones que podrían dar esta apariencia.

Usted debe ser especialmente cuidadoso cuando es responsable de seleccionar proveedores o adjudicar contratos en nombre de la empresa.

Si sospecha que está enfrentando un conflicto de interés o no está seguro, debe revelar el asunto a su Directivo o superior o usar la Línea de Ética

Empleo externo

Usted no debe estar involucrado en un trabajo externo o negocio o en una actividad que entra en conflicto con su capacidad para cumplir con sus deberes de manera objetiva y en el mejor interés de la compañía.

Empleo externo incluye todo empleo que:

- compite directa o indirectamente con Solutions® o sus filiales;
- es para el beneficio de un proveedor;
- impide desempeñar sus funciones objetivamente y en el mejor interés de la empresa; o
- crea conflictos con las horas de trabajo programadas (incluyendo horas extras) o con el desempeño de las tareas de la empresa

Trabajar fuera de Solutions®

Recuerde que puede ser ilegal que usted pueda trabajar en otro lugar mientras trabaja en Solutions®, sin el debido permiso o autorización, y siempre que no se dé un conflicto de intereses con la compañía.

Actuar como gerente de otra compañía

La regla general es que usted no puede actuar como un ejecutivo o gerente senior de otra compañía incluso si no es un proveedor, competidor o cliente de Solutions® sin la aprobación por escrito de la dirección de la empresa. Puede obtener esta aprobación escribiendo un correo electrónico con su solicitud a ethicsline@solutions.com.

General

A conflict of interest can occur when you, a member of your family or a close personal friend is involved in activities which could prevent you from making objective decisions on behalf of the company. You must not only avoid any actual conflicts of interest, but you must also be alert to any situations which could give this impression.

You must be particularly careful when you are in charge of choosing suppliers or awarding contracts on behalf of the company.

If you suspect that you are faced with a conflict of interest or if you are unsure, you must tell your manager or supervisor, or use the Ethics Line.

Outside employment

You must not be involved in any outside employment or business or in any activity which comes into conflict with your ability to fulfil your duties objectively and in the company's best interest.

Outside employment includes any employment which:

- competes either directly or indirectly with Solutions® or its subsidiaries;
- is for the benefit of a supplier;
- prevents you from performing your duties objectively and in the company's best interest; or
- causes conflict with scheduled working hours (including overtime) or with the performance of company tasks.

Working outside Solutions®

Remember that it may be illegal for you to work somewhere else while working at Solutions®, unless you have the relevant permission or authorisation to do so, and as long as there is no conflict of interests with the company.

Acting as a manager of another company

The general rule is that you cannot act as an executive or senior manager of another company, even if it is not an Solutions® supplier, competitor or customer, without the written approval of Manager company. You can obtain this approval by sending an email request to: ethicsline@solutions.com

Charlas y conferencias

Los compromisos orales pueden ser una forma útil de elevar el perfil de la empresa y la conciencia sobre sus actividades. Sin embargo, es importante evitar conflictos de intereses al aceptar estos compromisos.

Si el compromiso de hablar,

- describe algún aspecto del trabajo que hace para Solutions® o
- lo identifica formalmente como un empleado de la compañía, primero debe obtener la aprobación por escrito de su Directivo o superior antes de aceptar el compromiso o recibir el reembolso por esa colaboración. Los pagos que no sean reembolsos de gastos deben ser aprobados por el Comité de Cumplimiento de antemano.

Hablar en los medios

Primero debe obtener la aprobación por la dirección, antes de proceder a hablar con los Medios en nombre de Solutions® o expresar cualquier opinión a ellos sobre un asunto relacionado con la compañía.

Todos los textos y artículos preparados en respuesta a las preguntas de los medios de comunicación o destinados a ser publicados deben ser revisados con antelación por el Comité de Cumplimiento, y aprobados por la dirección de la compañía antes de ser entregados a los medios de comunicación

Oficial

Una persona oficial de una compañía es un individuo que actúa en representación para esa compañía incluyendo,

- Directores
- Mandos intermedios de la Compañía
- Ejecutivos

Talks and conferences

Speaking engagements can be a useful way of raising the company's profile and awareness about its activities. However, it is important to avoid any conflicts of interest when accepting such engagements.

If the speaking engagement

- describes some aspect of the work you do at Solutions® or
- formally identifies you as an employee of the company, you must first obtain approval in writing from your manager or supervisor before agreeing to the engagement or receiving reimbursement for this collaboration. Payments other than reimbursement of expenses must be approved by the Compliance Committee.

Talking to the media

You must first obtain approval from the Managing Company before speaking to the media on behalf of Solutions® or expressing any opinion to them regarding a company-related issue.

Any texts or articles prepared in response to media questions or for publication must be reviewed in advance by the Compliance Committee and approved by the Managing company before being handed over to the media.

Official

An official person at a company is an individual who acts on behalf of the company. Such individuals include:

- Directors
- Middle management
- Executives

Familiares y amigos

Las relaciones con familiares y amigos no deben influir en su objetividad en su trabajo y deben evitar todas las apariencias de hacerlo.

Cuando un pariente o amigo cercano de usted trabaja para un proveedor o cliente y es responsable de tratar con Soluttions®, debe revelar este hecho a su superior o directivo inmediato para ayudar a asegurar que todas las transacciones se llevan a cabo en condiciones de plena competencia.

Tenga cuidado de no permitir que su relación afecte su capacidad de hacer su trabajo imparcialmente, o crear la apariencia de hacerlo. Si no está seguro de si su relación podría crear un problema o no, debe enviar un correo electrónico a ethicsline@soluttions.com, con su pregunta.

Las decisiones de emplear o promover personal, o adjudicar contratos a proveedores no deben basarse en relaciones personales, sino en criterios objetivos tales como calificación, experiencia, desempeño y habilidad para hacer el trabajo. Del mismo modo, los precios cobrados a los clientes, como los clientes corporativos, debe ser alcanzado objetivamente y siempre debe estar en los mejores intereses comerciales de la empresa.

Family and friends

Relationships with relatives and friends must not influence your objectivity in your job and you must avoid any activity which may appear to do so.

When you have a relative or close friend who works for a supplier or customer and is responsible for dealings with Soluttions®, you must make this known to your supervisor or manager immediately, to help ensure that all transactions are carried out in conditions of full competition.

Be careful not to allow your relationship to affect your ability to do your job impartially, or in a way that might appear to do so. If you are unsure whether or not your relationship could cause a problem, send an email to: ethicsline@soluttions.com.

Decisions to employ or promote staff, or award contracts to suppliers, must not be based on personal relationships. They must be based on objective criteria such as qualifications, experience, performance and ability to do the job. In the same way, prices charged to customers, such as corporate clients, must be reached objectively and must always be in the company's best commercial interests.

Escenario

Actuar como agente causal

P. Soy un empleado administrativo de back office en la sede de Soluttions®, pero tengo muy buenas conexiones en mi país de origen al que Soluttions® opera. Mi amigo trabaja para otro transportista y me ha pedido que le presente a los agentes de tierra y agentes generales de ventas en ese lugar para ayudarlo a establecer operaciones para su empleador. ¿Hay algo malo en que ayude a mi amigo de esta manera?

R. No debes ayudar a tu amigo. Si lo haces, se convertirá en un empleado o agente indirecto de la otra compañía. Esta actividad entrará en conflicto con tu deber para con Soluttions® (incluso si usted trabaja en un departamento completamente independiente) ya que estarás directamente ayudando a introducir un nuevo competidor a ese mercado, que está en contra de los intereses comerciales de Soluttions®.

No hace falta decir que recibir cualquier tipo de remuneración o beneficio por hacer este favor está totalmente prohibido.

Scenario

Acting as a causal agent

Q: I am a back-office administrative employee at the Soluttions® head office, but I have very good connections in my home country, in which Soluttions® operates. My friend works for another transport company and has asked me to introduce him to the ground handling agents and general sales agents at this location to help him set up operations for his employer. Is there anything wrong with helping my friend in this way?

A: You must not help your friend in this way. If you do, you will become an indirect employee or agent of the other company. This activity would come into conflict with your duty to Soluttions® (even if you work in a completely separate department) as you would be directly helping to introduce a new competitor to this market, which goes against Soluttions®'s commercial interests.

It goes without saying that accepting any type of remuneration or benefit for doing such a favour is completely prohibited.

Escenarios

Q. Selección de un proveedor

P. Es mi trabajo seleccionar un proveedor para la Compañía. Uno de los proveedores que se estudia, es una empresa propiedad de mi cónyuge. Sé que esto podría ser visto como un conflicto de intereses, pero honestamente creo que la empresa de mi cónyuge es actualmente uno de los principales fabricantes del producto en su campo y debe ser incluido en el proceso de selección. ¿Qué debería hacer?

R. En esta situación, parece que tiene un conflicto de intereses comerciales con su cónyuge, o al menos parece estar en conflicto, con su función y responsabilidad de seleccionar el mejor proveedor para Soluttions®.

Primero, consulte a su Superior o al Comité de Cumplimiento. Tienes dos opciones: O bien

- No participar en el proceso de selección o
- Excluya de la valoración y consideración a la compañía de su cónyuge

Q. Un viejo amigo

P. Soy un administrador de cuentas dentro del departamento de ventas. Un viejo amigo mío es responsable de manejar el presupuesto de ropa de la empresa por valor de USD 5 millones. Él me ha dicho que le gustaría hacer negocios con nosotros porque la red de Soluttions® encaja bien con sus requisitos de proveedor. ¿Hay alguna precaución que debo tomar antes de hacer negocios con él?

R. Aunque esto parece una excelente oportunidad para que la Compañía genere ingresos importantes, debe tener cuidado de proteger la reputación de Soluttions® y asegurar que la relación entre ambas compañías sea irreproachable. En primer lugar, debe revelar su relación a su superior o el Comité de Cumplimiento. En segundo lugar, debe solicitar a su amigo para hacer lo mismo y obtener una prueba de ello por escrito. Por último, debe considerar entregar la cuenta a otro miembro de su equipo si no es posible garantizar la integridad de la relación de ninguna otra manera.

Scenarios

Choosing a supplier

Q: It is my job to choose a supplier for the company. One of the suppliers being considered is a company owned by my spouse. I understand that this could be seen as a conflict of interests, but I honestly believe that my spouse's company is currently one of the main manufacturers of the product in its sector and must be included in the selection process. What should I do?

A: In this situation, you seem to have a conflict of commercial interests with your spouse, or at least it may appear that there is a conflict, with your duty and responsibility to choose the best supplier for Soluttions®.

You should first of all check with your supervisor or with the Compliance Committee. You have two options: Either

- do not take part in the selection process; or
- rule out the evaluation and consideration of your spouse's company.

An old friend

Q: I am an Account Manager in the sales department. An old friend of mine is in charge of managing a company dress budget worth 5 million USD. He told me that he would like to do business with us as the Soluttions® network fits in well with their supplier requirements. Should I take any precautions before doing business with him?

A: While this may seem like an excellent opportunity for the company to obtain significant revenue, you must make sure to protect Soluttions®'s reputation and ensure that the relationship between the two companies is irreproachable. You must first of all inform your supervisor or the Compliance Committee about your relationship. Then you must request that your friend do the same, and obtain proof of this in writing. Finally, you should consider handing over the account to someone else on the team if there is no other way to ensure the integrity of the relationship.

¿Quién es mi "pariente"?

Ejemplos incluyen:

- Esposa
- Hijo
- Padre
- Hermano
- Suegros
- Socio de derecho
- Personas que viven con usted y dependen económicamente de usted

Recuerde que también se debe tener especial cuidado cuando se trata con amigos cercanos, aunque no sean "familiares"

Who is classed as a "relative"?

Examples include:

- Spouse
- Child
- Parent
- Sibling
- In-laws
- Domestic or common-law partner
- Individuals who live with you and are economically dependent on you

Remember that you must also be extra careful with close friends, even if they are not "relatives" as such.

Aceptar regalos/beneficios

Se debe tener especial cuidado al aceptar regalos u otros beneficios de proveedores o clientes para proteger la reputación de Solutions® y la suya. Utilice siempre un buen juicio comercial cuando acepte cualquier tipo de beneficio de proveedores o clientes y busque asesoramiento en caso de duda.

Regalos. Se le permite aceptar regalos como empleado de Solutions®, siempre y cuando cumplan con los siguientes criterios:

- No se reciben a cambio de hacer o prometer hacer algo por un cliente o proveedor;
- No pidió el regalo o el favor de un proveedor o cliente;
- No ha puesto al proveedor o cliente en una posición en la que se sintieron obligados a dar el regalo;
- El regalo no es efectivo o su equivalente;
- El valor del regalo es modesto y apropiado en función de las circunstancias; y
- Los regalos no se reciben frecuentemente de la misma fuente (aunque sea de valor nominal).

Los regalos a un grupo grande de empleados pueden generalmente ser aceptados y usados según lo previsto por el proveedor o el cliente. Sin embargo, si el regalo parece excesivo o inapropiado, obtenga orientación del Comité de Cumplimiento, antes de aceptar el regalo.

Accepting gifts/benefits

You must be especially careful when accepting gifts or other benefits from suppliers or customers in order to protect Solutions®'s reputation as well as that of the supplier/customer. Always use good commercial judgement when accepting any kind of benefit from suppliers or customers, and seek guidance if you are unsure.

Gifts You are allowed to accept gifts as an Solutions® employee as long as the following criteria are met:

- they are not received in exchange for a favour or the promise of a favour for a customer or supplier;
- you did not ask a supplier or customer for the gift or the favour;
- you have not put the supplier or customer in a position in which they felt obliged to give you the gift;
- the gift is not in the form of cash or its equivalent;
- the gift is of modest value and appropriate taking into account the circumstances; and
- the gifts are not frequently received from the same source (even if nominal in value).

Gifts to a large group of employees can generally be accepted and used as specified by the supplier or customer. However, if the gift seems excessive or inappropriate, seek guidance from the Compliance Committee before accepting it.

Comidas y entretenimiento

Al igual que los regalos y otros tipos de beneficios, no debe pedir a los proveedores o clientes que le ofrezcan comidas u otros tipos de entretenimiento. Sin embargo, puede aceptar ofertas no solicitadas de entretenimiento local, si la oferta es moderada y de acuerdo con la costumbre local para comidas relacionadas con el negocio o entretenimiento, y el proveedor o cliente está presente.

Si una invitación es para un evento Premium (tales como torneos deportivos importantes y ceremonias de premiación) o requiere viajes y una estadía nocturna en un hotel, debe consultar al Comité de Cumplimiento para determinar si la invitación puede estar suficientemente justificada por motivos comerciales o si se puede justificar.

Rechazo de regalos, comidas/ entretenimiento

Cuando un proveedor o cliente le ofrezca un beneficio que considere inadecuado o que no esté de acuerdo con los principios establecidos por este Código, debe negarse educadamente a aceptar y explicar la posición de la empresa.

Donde la negativa es probable que pueda ofender al donante, o donde la naturaleza del regalo o las circunstancias en que fue dado le impiden devolverlo,

Debe informar al Comité de Cumplimiento. A continuación, debe donarlo a una organización sin fines de lucro o de beneficencia, o distribuirlo a un gran grupo de empleados mediante un sorteo o algún método similar.

Preguntas que debe hacerse antes de aceptar regalos

- ¿El valor o naturaleza del regalo o entretenimiento es apropiado o proporcional dado el rol de empleado dentro de la Compañía?
- ¿Ofrecería la Compañía un regalo o entretenimiento similar en circunstancias similares?
- ¿Es este regalo que se ofrece a todos los clientes o estoy siendo elegido para un tratamiento especial?
- ¿Podría el momento o la naturaleza del regalo crear una percepción que haría que otros dudaran de mi objetividad?
- ¿Estaría dispuesto a escribir una nota de agradecimiento por este regalo y copiar a mi jefe o superior inmediato?

Meals and entertainment

As with gifts and other types of benefits, you must not ask suppliers or customers to pay for meals or other types of entertainment for you. However, you can accept unsolicited offers of local entertainment, as long as the offer is reasonable and in line with local custom in terms of business-related meals or entertainment, and the supplier or customer is present.

If your invitation is for a Premium event (such as important sports tournaments and awards ceremonies) or requires travelling and an overnight stay at a hotel, you must check with the Compliance Committee to determine whether your invitation can be sufficiently justified for commercial purposes or if it can be otherwise justified.

Refusing gifts, meals or entertainment

When a supplier or customer offers you a benefit that you consider to be unsuitable or not in line with the principles set out in this Code, you should politely decline the offer and explain the company's position.

Where refusal is likely to offend, the party giving the gift, or the nature of the gift or circumstances in which it was given make it impossible to return, you must inform the Compliance Committee.

You must then donate it to a non-profit organisation or charity, or distribute it to a large group of employees by raffle or a similar method.

Ask yourself the following questions before accepting a gift:

- Is the value or nature of the gift or entertainment appropriate or proportional given the employee's role within the company?
- Would the company offer a similar gift or entertainment in a similar situation?
- Is the gift being given to all customers or am I receiving special treatment?
- Could the timing or the nature of the gift give an impression that would cause others to cast doubt on my objectivity?
- Would I be willing to write a thank you note for this gift and copy in my manager or supervisor?

4. Actuar con integridad con las partes externas

Debemos actuar con integridad en todo momento cuando se trata de proveedores y clientes haciendo lo correcto, actuando de manera justa y obedeciendo la ley.

Parte 4.

Tratos con funcionarios públicos	29
Medios de pago	30
Actividades políticas y comunitarias	30
Lobbying	30
Tratos con clientes y proveedores	31
Regalos y entretenimientos	32
Acuerdos con competidores	32
Leyes de competencia	32
Datos de Competidores	33

4. Acting with integrity with third parties

We must act with integrity at all times when dealing with suppliers and customers by doing the right thing, acting fairly and obeying the law.

Part 4.

Dealing with public officials	29
Payment methods	30
Political and community activities	30
Lobbying	30
Dealing with customers and suppliers	31
Gifts and entertainment	32
Agreements with competitors	32
Competition laws	32
Competitor Information	33

Tratos con funcionarios públicos

La naturaleza de nuestro negocio requiere que tengamos frecuentes relaciones con agencias gubernamentales alrededor del mundo. Las negociaciones con los funcionarios de estas agencias a menudo se rigen por complejas normas legales con las que debemos estar familiarizadas y cumplir. Consulte con el Departamento Jurídico si tiene alguna duda.

Solutions® opera en diferentes países alrededor del mundo. Muchos de estos países han aprobado legislación que prohíbe el soborno de funcionarios públicos y empleados de empresas privadas. La mayoría de estas leyes imponen penas severas como multas o prisión, y algunas incluso tienen jurisdicción extraterritorial. Ejemplos de éstos incluyen la Ley de Prácticas Extranjeras y Corruptas de los Estados Unidos y el Reino Unido

¿Quién es un funcionario público?

- Los empleados del gobierno
- Los empleados de cualquier entidad controlada por el gobierno, como las autoridades de aduanas
- Empleados de organizaciones internacionales
- Asegúrese de que entiende si las personas con las que contacta son funcionarios públicos o no, y busque asesoramiento si no está seguro.

Mientras observa esta regla, debe recordar que es importante que no sólo evite realizar tales pagos, sino que también evite situaciones en las que sus acciones puedan inferir que se está ofreciendo un soborno. Las normas más estrictas se aplican a los funcionarios públicos y en estos casos debe aplicar esta regla de forma intensa en esta categoría. Pocas excepciones pueden existir, pero en todos los casos, primero se debe obtener la aprobación previa del Comité de Cumplimiento.

“Cualquier cosa de valor”.

Esta frase debe ser interpretada literalmente y se refiere a cualquier cosa que podría ser de valor para el propio funcionario o un familiar, incluyendo billetes de avión, acceso al salón, transferencias de limusina, comidas, entretenimiento, empleo (incluyendo a familiares del funcionario), regalos, negocios oportunidades, y otros.

Dealing with public officials

The nature of our business means that we have regular dealings with government agencies around the world. Negotiations with public officials from these agencies is often governed by complex legal regulations which we must make sure we are familiar with and follow. Check with the Legal Department if you are unsure.

Solutions® operates in different countries around the world. Many of these countries have approved legislation which prohibits bribery of public officials and employees of private companies. Most of these laws impose severe penalties such as fines or prison, and some even have extraterritorial jurisdiction. Examples of these include the United States Foreign Corrupt Practices Act and the United Kingdom Bribery Act.

Who is a public official?

- Government employees
- Employees of any government-controlled entity, such as the customs authorities
- Employees of international organizations.
- Make sure that you understand which people you are in contact with are public officials and seek guidance if you are unsure.

While observing this rule, you must remember that it is important not only to avoid making such payments, but also to avoid situations in which your actions may imply that a bribe is being offered. The strictest regulations apply to public officials, and in these cases this rule must be exhaustively applied. There are very few exceptions to this, but in any case, you must obtain approval in advance from the Compliance Committee.

“Anything of value”

This term must be taken literally. It refers to any item which may be valuable for public officials themselves or a relative, including plane tickets, access to the lounge, limousine transfers, meals, entertainment, employment (including relatives of public officials), gifts, business opportunities, and others.

Agentes

Es importante tener en cuenta que Soluttions® puede ser penalmente responsable de los actos de cualquiera de nuestros agentes cuando se involucran en sobornos o corrupción mientras actúan en nuestro nombre. Por lo tanto, es imprescindible que realice la debida diligencia sobre esta categoría de proveedores antes de contratarlos para garantizar que el riesgo de soborno y corrupción se minimice. Puede obtener asesoramiento sobre cómo hacerlo en los departamentos Legal o en el Comité de Cumplimiento. Ejemplos de agentes incluidos:

- Agentes de ventas generales (GSA)
- Subcontratistas
- Consultores
- Agentes de facilitación
- Intermediarios

Medios de pago

No se le permite hacer pequeños pagos para inducir a los funcionarios públicos a realizar funciones de rutina que de otra manera están obligados a realizar, ya que a veces pueden ser interpretados como sobornos.

Sin embargo, puede pagar honorarios administrativos legítimos o servicios rápidos. En todos los casos, estos pagos deben ser legales en el país pertinente y respaldado por la documentación oficial y los recibos.

En caso de que la omisión de dichos pagos pueda interrumpir las operaciones normales o impedir su buen funcionamiento, debe solicitar asesoramiento al Departamento Jurídico.

Actividades políticas y comunitarias

No hay inconvenientes en su participación personal en asuntos políticos en su país de origen. Sin embargo, debe asegurarse de que lo hace en su propio tiempo y sin utilizar los recursos de Soluttions®.

También debe tener cuidado de no realizar estas actividades de una manera que sugiera patrocinio o promoción por Soluttions®.

Si tiene la intención de buscar o aceptar un puesto público debe informar previamente a la empresa a través de correo electrónico a ethicsline@soluttions.com

Lobbying

A menudo es necesario que Soluttions® influya en gobiernos y agencias gubernamentales, tanto en Palma de Mallorca como en el extranjero, para proteger o promover sus intereses comerciales. Si está involucrado en estas actividades, debe familiarizarse con las leyes aplicables y los requisitos de divulgación y cumplir con ellos. También debe evitar cualquier apariencia de ejercer una influencia indebida.

Agents

It is important to be aware that Soluttions® may be held criminally responsible for the actions of any of our agents when they involve bribery or corruption while acting on our behalf. It is therefore essential to carry out due diligence in relation to this category of suppliers before contracting them, to guarantee that the risk of bribery and corruption is kept to a minimum. You can contact the Legal Department or the Compliance Committee for advice on what to do. Examples of agents include:

- General Sales Agents (GSAs)
- Subcontractors
- Consultants
- Facilitation agents
- Intermediaries

Payment methods

You are not allowed to make even small payments to encourage public officials to carry out their routine tasks in a way other than they are obliged, as these may be seen as bribes.

However, you can pay legitimate administrative fees and express services. In all cases, these payments must be legal in the relevant country and backed up by official documentation and receipts.

In the event that failure to make such payments may interrupt normal operations or prevent them from running smoothly, you must seek guidance from the Legal Department.

Political and community activities

It is not a problem for you to participate in a personal capacity in political affairs in your home country. However, you must make sure to do so in your own time and without using any Soluttions® resources.

You must also take care not to carry out such activities in a way that would suggest that Soluttions® is sponsoring or promoting them.

If you plan on finding or accepting a public position, you must inform the company beforehand by email: ethicsline@soluttions.com

Lobbying

Soluttions® is often required to influence governments and government agencies, both in Palma de Mallorca and abroad, in order to protect or promote its commercial interests. If you are involved in these activities, you must make sure you are familiar with the applicable laws and requirements regarding disclosure and comply with them. You must also avoid anything that could give the impression of undue influence.

Si está desarrollando alguna de estas actividades debe informar de las mismas a la empresa a través de correo electrónico a ethicsline@solutions.com

Tratos con clientes y proveedores

Solutions® respeta su relación con sus clientes y proveedores. Siempre debemos asegurarnos de que los tratamos de manera justa y de la manera que nos gustaría ser tratados

Siempre trate a proveedores y clientes de manera justa, transparente, con honestidad y respeto. Asegúrese de no participar en prácticas injustas, engañosas u otras dudosas. Siempre promocióne los productos de la empresa de una manera honesta y justa.

Informe al Comité de Cumplimiento a través de la Línea de Ética si alguna de estas prácticas negativas se presenta a su atención.

Siempre recuerde tratar a los proveedores, clientes y otros visitantes con calidez y respeto de acuerdo con nuestros valores fundamentales

If you are carrying out any of these activities, you must inform the company about them by email: ethicsline@solutions.com.

Dealing with customers and suppliers

Solutions® respects its relationship with its customers and suppliers. We must always ensure that we treat others fairly and in a way in which we would like to be treated ourselves.

Always treat suppliers and customers fairly, transparently, honestly and respectfully. Make sure not to take part in unfair, deceitful or otherwise questionable practices. Always promote the company's products in a fair, honest way.

Inform the Compliance Committee using the Ethics Line if you become aware of any of these negative practices.

Always remember to treat suppliers, customers and other visitors warmly and respectfully, in accordance with our core values.

Escenarios

Oferta

Seis proveedores participaron en una licitación para suministrar un producto en particular. Todos los proveedores presentaron sus ofertas a tiempo. Un séptimo vendedor presentó su oferta dos días después de la fecha de cierre, pero de alguna manera todavía lo había aceptado. Más tarde, este vendedor ganó el contrato.

Este proceso de licitación no se ha operado de manera justa desde que se aceptó la oferta tardía después de que se presentaron otras ofertas, puede haber proporcionado a la empresa una ventaja injusta, por ejemplo, más tiempo para preparar su oferta que la que se ofreció a los demás participantes o incluso puede haberles permitido coludir con un empleado interno para obtener información privilegiada sobre las ofertas presentadas.

Scenarios

Bidding

Six suppliers took part in a tender to supply a particular product. All suppliers submitted their bids on time. A seventh supplier submitted its bid two days after the closing date, but somehow it had still been accepted. This supplier later won the contract.

This tender process has not been carried out in a fair way since the late bid was accepted after other bids had been submitted; this could have given the company an unfair advantage, e.g. more time to prepare its bid than the other participants, or it could even have allowed them to collude with an internal employee to obtain privileged information regarding the bids submitted.

Regalos y entretenimiento

No sólo es importante tener cuidado con los regalos que recibe de los proveedores y clientes, sino también acerca de los regalos que usted les da. Al hacer regalos, o pagar por comidas o entretenimiento, debe asegurarse de que el regalo apoya los intereses comerciales legítimos de la empresa, es razonable y apropiado en las circunstancias y no puede ser interpretado como un soborno. Siempre tenga en cuenta que el receptor probablemente tendrá reglas que su propia compañía le obliga a seguir y respetarlas.

Acuerdos con competidores

Debemos tener cuidado de no compartir o recibir información con otros operadores dentro de nuestros mercados que puedan obstaculizar la libre competencia.

Leyes de competencia

Soluttions® cumple plenamente con las leyes de competencia relevantes en todo el mundo. Las reglas que rigen esta área son bastante complejas y difieren de un país a otro y las penas pueden ser severas. Por esta razón Soluttions® ha desarrollado un Sistema de Gestión de Riesgos Penales. Usted debe asegurarse de que está completamente familiarizado con este documento y cumplir plenamente con los requisitos.

Gifts and entertainment

It is not only important to be careful with gifts you receive from suppliers and customers, but also with gifts that you give to them. When giving gifts, or paying for meals or entertainment, you must make sure that the gift supports the company's legitimate commercial interests, is reasonable and suitable for the circumstances and cannot be interpreted as a bribe. Always bear in mind that the recipient is likely to have rules that their own company requires them to follow and respect.

Agreements with competitors

We must take care not to share or receive information with other operators within our markets which could interfere with free competition.

Competition laws

Soluttions® fully complies with the relevant competition laws throughout the world. The rules governing this area are rather complicated, vary from one country to the next, and may incur severe penalties. Soluttions® has therefore developed a Criminal Risk Management System. You must ensure that you are completely familiar with this document and fully comply with the requirements.

INTELIGENCIA COMPETITIVA

Fuentes aceptables

- Archivos públicos con agencias gubernamentales
- Discursos públicos de ejecutivos de empresas
- Informes anuales
- Artículos de noticias y artículos comerciales

Prácticas inaceptables

- Información obtenida por robo, intrusión, escuchas, tergiversaciones y similares

Métodos.

- Revelando a usted en violación de una normativa un acuerdo entre un tercero y uno de nuestros competidores.
- No use o divulgue información marcada (o que usted cree que debería haber sido marcada) 'confidencial' o 'propietario' sin consultar con el Departamento

COMPETITIVE INTELLIGENCE

Acceptable sources

- Public archives with government agencies
- Public discourses by company executives
- Annual reports
- News articles and commercial articles

Unacceptable practices

Information obtained through theft, intrusion, tapping misrepresentation or similar

Methods.

- An agreement between a third party and one of our competitors revealed to you in breach of a regulation.
- Do not use or divulge any information marked (or which you believe should have been marked) as "confidential" or "proprietary" without checking with the Department.

Datos de competidores

Se le anima a investigar y recopilar información sobre los competidores si su trabajo requiere que lo haga. Sin embargo, sólo debe obtener la información de fuentes abiertas y no por espionaje, robo, o por medios injustos o ilegales.

Escenarios

Empleo anterior

P: Acabo de incorporarme a Soluttions® de una empresa competidora y me ha hecho algunas preguntas por parte de mi superior sobre futuras iniciativas y otra información de la que estoy informado sobre mi antiguo empleador. ¿Debo proporcionar la información?

A: Su superior o directivo no debe preguntarle acerca de ninguna información confidencial a la que estuviera al tanto mientras trabajaba para su empleador anterior. Esto incluye secretos comerciales, planes estratégicos y otra información confidencial. Usted debe cortésmente declinar proporcionar esta información que señala sus deberes legales y éticos a su patrón anterior.

La propuesta de un competidor

P: Actualmente estoy preparando una oferta para asegurar un gran contrato corporativo. Tengo una muy buena relación con el gerente a cargo de los negocios en esta empresa que se ha ofrecido a mostrarme los detalles de la oferta de un competidor cercano para el mismo negocio. ¿Puedo aceptar esta oferta para asegurar este acuerdo para Soluttions®?

R: No, no puedes. No sólo sería poco ético para usted utilizar la información confidencial de esta naturaleza para obtener una ventaja, pero también el riesgo de violar las leyes de la competencia. Informe inmediatamente al Departamento Jurídico para asegurarse de que su respuesta a la oferta es apropiada.

Competitor information

You are encouraged to investigate and collect information regarding competitors if your job requires you to do so. However, you must only obtain the information from open sources and not from espionage, theft, or unfair or illegal mediums.

Scenarios

Previous employment

Q: I have just moved to Soluttions® from a competitor company and my supervisor has asked me some questions about my previous employer's future initiatives and any other information I may have. Should I give them this information?

A: Your supervisor or manager must not ask you for any confidential information you may have had access to while working for your previous employer. This includes commercial secrets, strategic plans and other confidential information. You must politely refuse to provide this information, which is covered by your legal and ethical duties to your previous employer.

A competitor's bid

Q: I am currently preparing a bid to win a large corporate agreement account. I have a very good relationship with the manager in charge of business at this company, and he has offered to show me the details of the bid from a close competitor for the same business. Can I accept this offer to win this agreement for Soluttions®?

A: No, you can't. Not only would it be unethical for you to use confidential information of this nature to obtain a benefit, but you would also risk breaching competition laws. Inform the Legal Department immediately to ensure that your response to the offer is appropriate.

5. Actuar con Compromiso social y medioambiental

Parte 5

Actuar de manera responsable	34
Medioambiente	34
Protección del menor	34

5. Act with a social and environmental commitment

Part 5

Act responsibly	34
Environment	34
Protecting the minor	34

Actuar de manera responsable

Soluttions® asume su compromiso como actor activo en el desarrollo sostenible de la sociedad en las comunidades locales donde opera, y con ello, contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

A través de este compromiso de acción social de Soluttions® se asume los compromisos para todos los empleados, colaboradores y partners de:

- Priorizar la contratación de personal local como método para contribuir directamente sobre el desarrollo de la comunidad local.
- Contribuir de forma positiva al desarrollo de las comunidades locales donde operamos, realizando acciones sociales para mejorar la calidad de vida, respetar de forma clara la cultura local y aportar incentivos directos sobre las comunidades, todo ello por medio del dialogo continuo con ellas.
- Velar por el cumplimiento de la legislación local, nacional e internacional, protegiendo a la comunidad de cualquier tipo de abuso o acoso, asegurando el respeto de los derechos humanos.
- Desarrollar mecanismos para detectar y denunciar la explotación sexual y laboral de los menores.

Medioambiente

En SOLLUTIONS®, nuestro compromiso de lucha contra el cambio climático, somos conscientes de los retos que éste plantea, así como de la creciente demanda por parte de la sociedad de políticas que permitan la conciliación entre el medio ambiente y el desarrollo. Por ello, llevamos a cabo iniciativas de política ambiental con el convencimiento de que éstas, además, constituyen una oportunidad para la modernización, sostenibilidad, promoción del empleo de calidad y mejora de la competitividad de las zonas donde estamos presentes.

Protección del menor

Todo nuestro trabajo se mueve en torno a esta certeza, que queda reflejada en la Convención sobre los Derechos del Niño, y que es la brújula, no solo de nuestro día a día, sino de todas las personas que trabajan por la infancia.

Nuestra misión es hacer que los derechos de los niños sean una realidad en todos aquellos países en los que trabajamos, incluidos los países desarrollados. Derecho a una vida saludable, a una educación de calidad y a estar protegidos contra todo tipo de abuso y violencia.

Act responsibly

Soluttions® assumes its commitment as an active actor in the sustainable development of society in the local communities where it operates, and with that, contribute to improving the quality of life of persons.

Through this commitment of social action of Soluttions® assumes the obligations for all employees, partners, and partners of:

- Prioritize the hiring of local staff as a method to directly contribute to the development of the local community.
- Contribute positively to the development of the local communities where we operate, carrying out social actions to improve the quality of life, clearly respect the local culture and provide direct incentives to the communities, all through continuous dialogue with them.
- Ensure compliance with local, national and international legislation, protecting the community from any abuse or harassment, ensuring respect for human rights.
- Develop mechanisms to detect and report the sexual and labor exploitation of minors

Environment

In SOLLUTIONS®, our commitment to fight against climate change, we are aware of the challenges it poses, as well as the growing demand by society for policies that allow the reconciliation between the environment and development. Therefore, we carry out environmental policy initiatives with the conviction that these, in addition, constitute an opportunity for modernization, sustainability, promotion of quality employment and improvement of the competitiveness of the areas where we are present.

Protecting the minor

All our work moves around this certainty, which is reflected in the Convention on the Rights of the Child, and which is the compass, not only of our day to day, but of all the people who work for children.

Our mission is to make the rights of children a reality in all those countries where we work, including developed countries. Right to a healthy life, to a quality education and to be protected against all types of abuse and violence.

Administración del código

Parte 6

Responsabilidad	35
Investigaciones	35
Decisiones	35
Reporting de resultados de investigaciones	36
Conocimiento	36
Renuncias	36
Ética y Cumplimiento Normativo	36

Administration of the code

Part 6

Responsibility	35
Investigations	35
Decisions	35
Reporting outcomes of investigations	36
Knowledge	36
Waivers	36
Ethics and Compliance regulations	36

Responsabilidad

La responsabilidad de administrar este Código recae en el Comité de Cumplimiento. La responsabilidad de la supervisión recae en los administradores de la sociedad.

El Comité de Cumplimiento está integrado por: Mohammed Ntifi, Juan Carlos Santa Cruz, Eva Serra y Jose Antonio Caldés como secretario y asesor externo. Asimismo, se podrá incluir cualquier otro miembro a invitación del Comité de Cumplimiento, cuando sea necesario.

Investigaciones

Soluttions® considerará seriamente las infracciones de este Código y se compromete a realizar investigaciones exhaustivas pero confidenciales de todas las denuncias. Una vez que una preocupación ha sido planteada, se tomará una decisión temprana sobre el departamento que está mejor colocado para conducir o administrar la investigación. El Comité de Cumplimiento será la primera opción.

Los empleados que están siendo investigados tendrán la oportunidad de ser escuchados antes de que se tome una decisión final sobre su caso.

Decisiones

Al concluir una investigación, el Comité de Cumplimiento decidirá sobre la acción disciplinaria apropiada que se debe tomar (si existe) por violaciones del Código. Cuando la violación esté comprendida dentro de aspectos de laborales y de RRHH, el rol del Comité se limitará a hacer una recomendación para acción disciplinaria u otra acción a la dirección.

Las acciones disciplinarias relacionadas con el resultado final de las investigaciones se registrarán por los procedimientos establecidos en la Política Interna. Las medidas tomadas pueden incluir enjuiciamiento, terminación de empleo, suspensión, degradación o pérdida de beneficios y dependerá de las circunstancias de cada caso.

Responsibility

The Compliance Committee is responsible for administration of this Code. The Managing Director and, ultimately, the Board of Directors are responsible for supervision.

The Compliance Committee is made up of: Mohammed Ntifi, Juan Carlos Santa Cruz, Eva Serra and Jose Antonio Caldés secretary and external advisor. It may also include any other member invited by the Compliance Committee, when necessary.

Investigations

Soluttions® takes any infractions of this Code seriously and undertakes to carry out thorough, while confidential, investigations into all complaints. Once a concern has been raised, a decision will be made at an early stage regarding which department is in the best position to conduct or administer the investigation. The Compliance Committee will be the first option.

Employees under investigation will have the opportunity to be heard before a final decision is made regarding their case.

Decisions

When the investigation has been concluded, the Compliance Committee will decide on the appropriate disciplinary action to be taken (where appropriate) for breaches of the Code. When the breach falls within the scope of workplace and HR issues, the Committee's role will be limited to making a recommendation on disciplinary action or another kind of action to the Managing company.

Disciplinary actions related to the final outcome of the investigations will be governed by the procedures set out in the Internal Policy. Measures taken may include criminal prosecution, termination of employment, suspension, demotion or loss of benefits, and will depend on the individual circumstances of each case.

Reporting de los resultados investigados

El Comité de Cumplimiento informa periódicamente los resultados de todas las investigaciones y medidas disciplinarias del Código a la alta dirección. También se actualizarán por el Comité de Cumplimiento muestras representativas de incumplimientos reales del Código, con los datos de identificación personal eliminados, para sensibilizar a todos los empleados sobre los problemas éticos encontrados en la empresa.

Conocimiento

Todos los empleados deben completar los módulos de capacitación del Código de Conducta Empresarial disponibles en Intranet de Soluttions® y reconocer que han leído y comprendido este Código, y que cumplirán con sus disposiciones. Certificaciones similares serán requeridas de todos los empleados periódicamente. Recuerde que el no completar este reconocimiento no exime a ningún empleado de cualquier infracción del Código.

Renuncias

La renuncia de cualquier parte de este Código debe ser aprobada por el Comité de Cumplimiento y será divulgada de acuerdo con las buenas prácticas internas.

Otras políticas de Soluttions®

El Código de Conducta Empresarial no aborda todas las conductas en el lugar de trabajo. Soluttions® por lo tanto mantiene otras políticas y guías que usted debe familiarizarse con.

Éstas incluyen

- Política Disciplinaria
- Política de Acoso
- Cláusula de LOPD, Confidencialidad y uso de recursos
- Directrices de políticas de redes sociales
- Otros procedimientos operativos estándar, según corresponda

Ética y Comité de cumplimiento

El Comité de Cumplimiento está disponible para responder a cualquier pregunta que pueda tener sobre el Código de Conducta Empresarial o las políticas y procedimientos de la empresa, o para discutir cualquier preocupación que pueda tener acerca de posibles violaciones de código.

Para ponerse en contacto con el Comité de Cumplimiento

- Correo electrónico: ethicsline@soluttions.com
- Por correo ordinario: Comité de Cumplimiento Soluttions®.

¿Tiene alguna pregunta o quiere plantear una preocupación?
Puede enviar un mail a ethicsline@soluttions.com

Reporting outcomes of investigations

The Compliance Committee regularly reports to upper management and the Board of Directors regarding the outcomes of all investigations and disciplinary measures related to the Code. It will also be updated by the Compliance Committee with representative real-life examples of non-compliance with the Code, with the personal information of the individuals involved removed, in order to raise employee awareness of the ethical issues found within the company.

Knowledge

All employees must complete the Code of Business Conduct training modules available on Soluttions® Intranet and acknowledge that they have read and understood this Code, and that they will comply with its provisions. Similar certifications will be required from all employees from time to time.

Failure to complete this acknowledgement does not exempt any employee from any breach of the Code.

Waivers

Waivers to any part of this Code must be approved by the Compliance Committee and will be disclosed in accordance with internal best practices.

Other Soluttions® policies

The Code of Business Conduct does not cover all conduct in the workplace. Soluttions® therefore maintains other policies and guides which you must also make sure you are familiar with. These include:

- Disciplinary policy
- Harassment policy
- Clause on data protection, confidentiality and use of resources
- Social media policy guidelines
- Other standard operating procedures, as applicable

Ethics and Compliance Committee

The Compliance Committee is available to respond to any questions you may have regarding the Code of Business Conduct or the company's policies and procedures, or to discuss any concerns you may have regarding possible breaches of the Code.

You can contact the Compliance Committee by

- email: ethicsline@soluttions.com
- or by post: Soluttions® Compliance Committee

Do you have a question or want to raise a concern? You can send an email: ethicsline@soluttions.com

Glosario

Duración del contrato - Este principio se aplica especialmente a las transacciones con partes relacionadas y requiere que ambos puedan demostrar que las transacciones comerciales se llevan a cabo de manera libre, justa y desprovista de influencia indebida derivada de cualquier relación anterior.

Soborno - Esta es una forma de corrupción donde se hace un don o pago para alterar el comportamiento del destinatario. El soborno es un delito en la mayoría de los países e incluye ofrecer, dar, recibir o solicitar ítems de valor para este propósito.

Activos de la empresa - Todos los bienes tangibles o intangibles pertenecientes a Soluttions® incluyendo efectivo, computadoras, fotocopias, líneas telefónicas, vehículos, inventario, tiempo de trabajo de los empleados, producto de trabajo entre otros.

Coordinador de Cumplimiento - Es el responsable de supervisar la implementación y la efectividad del programa de ética y cumplimiento en Soluttions®. La función está dirigida por el coordinador de cumplimiento, quien también es responsable de administrar el programa de prevención y detección de delitos de la compañía. °

Comité de Cumplimiento - El Órgano responsable de administrar el Código de Conducta Empresarial y responder ante la dirección, y donde usted puede hacer preguntas o plantear preocupaciones sobre asuntos de cumplimiento con el Código o la ley. Los detalles completos incluyendo los datos de contacto se pueden encontrar en las páginas de este documento.

Mala conducta - Incumplimiento de las leyes relativas a sus áreas de responsabilidad, incumplimiento de las disposiciones de este Código o cualquier otra política o procedimiento de la compañía. Algunos ejemplos específicos de conducta indebida, incluyendo aquellos relacionados con el uso o la posesión de drogas y el consumo de alcohol durante el servicio pueden encontrarse en la Política Disciplinaria.

Organización sin fines de lucro:

Ejemplos incluyen escuelas comunitarias, clubes, sociedades, organizaciones benéficas, organizaciones religiosas, entre otras.

Directivos - Este término incluye directores de la compañía, secretarios de la compañía, y ejecutivos.

Proveedor - Cualquier proveedor existente o potencial de productos o servicios a la compañía incluyendo consultores y agentes.

Glossary

Duration of the contract: this principle applies particularly to transactions with related parties and requires both parties to be able to demonstrate that the commercial actions are undertaken in a free and fair way, free from any undue influence resulting from any previous relationship.

Bribery: this is a form of corruption in which a gift or payment is given to change the recipient's behaviour. Bribery is an offence in most countries. It includes offering, giving, receiving or requesting items of value for this purpose.

Company assets: all tangible or intangible assets belonging to Soluttions®, including cash, computers, photocopies, telephone lines, vehicles, inventory, employee working time and work products, among others.

Compliance Coordinator: this is the individual responsible for supervising the implementation and effectiveness of the Soluttions® ethics and compliance programme. The function is managed by the Compliance Coordinator, who is also responsible for administration of the company's programme for preventing and detecting offences.

Compliance Committee: this is the body responsible for administration of the Code of Business Conduct and being accountable to Managing company. You can contact the Committee to ask questions or raise concerns regarding compliance with the Code or the law. Full details including contact information can be found in this document.

Misconduct: failure to comply with laws related to your areas of responsibility and failure to comply with the provisions of this Code or any other company policy or procedure. Some specific examples of misconduct, including using or being in the possession of drugs or consuming alcohol during your shift, can be found in the Disciplinary Policy.

Non-profit organisation:

Examples include community schools, clubs, societies, charitable organizations, and religious organizations, among others.

Managers: this term includes company directors, company secretaries, and executives.

Supplier: any existing or potential supplier of products or services to the company, including consultants and agents.

