

1. ZASADY PROCEDURALNE DOTYCZĄCE SKŁADANIA SKARG

1.1. Wstęp

Grupa Motel One oczywiście zawsze przestrzega wszystkich obowiązujących ją przepisów i wytycznych. Grupa Motel One oczekuje tego samego od swoich partnerów biznesowych.

Ochrona praw człowieka i środowiska w całym łańcuchu dostaw ma szczególnie wysoki priorytet. W związku z tym Grupa Motel One wdrożyła odpowiednie procedury należytej staranności i kontroli (due dilligence). [Oświadczenie dotyczące polityki w zakresie praw człowieka](#) zawiera szczegółowe informacje na temat tego, w jaki sposób Grupa Motel One wypełnia swoje zobowiązania w zakresie należytej staranności (due dilligence) zgodnie z niemiecką ustawą o łańcuchu dostaw ("LkSG").

Ważnym elementem tej strategii jest procedura składania skarg, której celem jest ułatwienie otwartej komunikacji ze wszystkimi osobami, których może dotyczyć działalność gospodarcza firmy Motel One i jej łańcucha dostaw. Chętnie przyjmujemy pytania, komentarze i informacje, które umożliwią nam w odpowiednim czasie zapobiegać naruszeniom obowiązków w zakresie praw człowieka i ochrony środowiska oraz przeciwdziałać zagrożeniom.

Procedura ta służy jako system wczesnego ostrzegania. Jej celem jest zapobieganie faktycznym naruszeniom dzięki zastosowaniu wczesnego ostrzegania. Procedura jako całość pozwala również na najbardziej efektywne wdrożenie środków naprawczych. Ponadto procedura ta dostarcza Grupie Motel One cennych informacji na potrzeby rozwoju zarządzania ryzykiem i analizy ryzyka, a także monitorowania skuteczności działań zapobiegawczych i naprawczych.

Celem poniższych wyjaśnień jest dostarczenie jasnych i zwięzłych informacji na temat procedury składania skarg stosowanej w Grupie Motel One.

1.2. Kto jest uprawniony do składania skarg?

Każdy może złożyć skargę. W szczególności istnieje możliwość złożenia skargi, nawet jeśli konsekwencje nie dotyczą danej osoby. Skargi można również składać anonimowo.

Skargi w imieniu innych osób mogą składać na przykład pracownicy firmy Motel One, pracownicy bezpośrednich i pośrednich dostawców, osoby, których dotyczy nasza działalność gospodarcza, a także zarządy firm lub organizacje non-profit.

Osoba lub organizacja składająca skargę zwana jest dalej "sygnalistą".

1.3. Zakaz negatywnych konsekwencji w przypadku złożenia skargi

Sygnaliści, którzy składają skargi lub uczestniczą w składaniu skarg w dobrej wierze i w przekonaniu, że ustalone fakty są prawdziwe, nie powinni być w żaden sposób poszkodowani w wyniku złożenia skargi. Ochrona ta nie ma zastosowania w przypadku, gdy sygnalista nadużywa procesu składania skarg w celach niedopuszczalnych, niepoważnych lub niezgodnych z prawem (tj. w przypadku złośliwego/dokuczliwego donosu).

Dlatego nie tolerujemy żadnych działań odwetowych ze strony pracowników firmy Motel One, bezpośrednich lub pośrednich dostawców lub innych stron trzecich. Grupa Motel One podejmuje odpowiednie środki w celu zapobiegania działaniom odwetowym, a także w celu wywierania wpływu na łańcuch dostaw. Jeśli Grupa Motel One zostanie poinformowana

o działaniach odwetowych, może to prowadzić do podjęcia kroków dyscyplinarnych, nawet do rozwiązania stosunku pracy i ponownej oceny, a w skrajnych przypadkach do zakończenia współpracy.

1.4. **Jaki fakt mogę zgłosić?**

Możesz nas powiadomić lub zgłosić (ewentualne) zagrożenia i (ewentualne) naruszenia obowiązków w zakresie ochrony praw człowieka i środowiska wynikających z ustawy LkSG za pośrednictwem procedury składania skarg. Obejmuje to obawy, wątpliwości i podejrzenia. Skargi mogą dotyczyć naszego własnego obszaru działalności, jak również działalności gospodarczej bezpośrednich lub pośrednich dostawców Grupy Motel One.

Grupa Motel One zachęca do jak najszybszego zgłaszania wszelkich uwag, wątpliwości i skarg. Jeśli naruszenie obowiązków jeszcze nie nastąpiło, złożenie skargi może pomóc w zapobieżeniu mu.

Ryzyka w zakresie ochrony praw człowieka i ochrony środowiska wynikające z ustawy LkSG mogą mieć wpływ w szczególności na następujące obowiązki:

- zakaz pracy dzieci i szkodenia zdrowia, bezpieczeństwu i etyce dzieci
- zakaz pracy przymusowej i wszelkich form niewolnictwa
- bezpieczeństwo pracy: bezpieczeństwo i higiena pracy
- wolność zrzeszania się, prawo do tworzenia związków zawodowych i przystępowania do nich bez negatywnych konsekwencji, prawo do strajku i rokowań zbiorowych
- zakaz dyskryminacji i nierównego traktowania w zakresie zatrudnienia
- uczciwe wynagrodzenie za pracę
- zakaz zanieczyszczania wód i powietrza, zmian szkodliwych dla gleby lub wytwarzania szkodliwego hałasu, a także nadmiernego zużycia wody, jeśli powoduje to pogorszenie zaopatrzenia w żywność, zdrowia lub dostępu do urządzeń sanitarnych.
- zakaz bezprawnego zajmowania ziemi, lasów i jezior jako źródła osobistego utrzymania
- zakaz nieodpowiedniego szkolenia sił bezpieczeństwa, które ma negatywny wpływ na ochronę niektórych praw człowieka
- zakaz stosowania rtęci i jej związków w produkcji oraz właściwe i prawidłowe gospodarowanie odpadami zgodnie z Konwencją z Minamaty
- zakaz produkcji i stosowania trwałych zanieczyszczeń organicznych, unieszkodliwianie odpadów zgodnie z Konwencją Sztokholmską
- zakaz importu i eksportu odpadów niebezpiecznych zgodnie z Konwencją Bazylejską

Można również zgłaszać następujące (możliwe) naruszenia prawa:

- konflikty interesów

- nękanie
- dyskryminacja
- przypadki naruszeń przepisów prawnych, które są przestępstwem
- przypadki naruszenia przepisów prawnych, za które nakładane są grzywny i które mają na celu ochronę życia, zdrowia i integralności fizycznej lub ochronę praw pracowników lub reprezentujących ich organów
- niektóre przypadki naruszenia przepisów krajowych i regionalnych oraz bezpośrednio obowiązujących aktów przyjętych przez Unię Europejską (zob. postanowienia § 2 ust. 1 pkt 3 niemieckiej ustawy o ochronie sygnalistów, HinSchG)
- Odwet

Grupa Motel One chętnie przyjmie również sugestie dotyczące poprawy dostępu do niniejszej procedury składania skarg.

1.5. Jak mogę złożyć skargę?

Motel One udostępnia elektroniczny formularz do składania skarg (platformę skarg). Dostęp do tego formularza można uzyskać w dowolnym momencie i w różnych językach [tutaj](#).

Skargi można również składać anonimowo. Komunikacja z sygnalistą jest możliwa za pośrednictwem formularza online, nawet jeśli zgłoszenie jest anonimowe.

Ponadto skargi można składać w dowolnym momencie osobiście, pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną do biur wymienionych poniżej:

Grupa Motel One
Group Compliance Officer
Tegernseer Landstr. 165
81539 München

compliance@motel-one.com

Skargi będą traktowane jako poufne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami.

Dla sygnalistów procedura składania skarg jest bezpłatna.

1.6. Kto rozpatruje skargi?

Skargi są rozpatrywane przez Wydział ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department). Wydział ds. Zgodności z Przepisami jest:

- Bezstronny
- niezależny lub niezwiązany żadnymi instrukcjami
- zobowiązany do zachowania poufności, w szczególności w odniesieniu do tożsamości sygnalisty
- specjalnie przeszkolony

- wyposażony w niezbędne środki, w szczególności w możliwości czasowe do właściwego rozpatrywania skarg.

W razie potrzeby w rozpatrywanie skarg zaangażowane zostaną inne odpowiednie działy. Jeśli inne osoby będą musiały zostać zaangażowane w celu wypełnienia naszych zobowiązań w zakresie należytej staranności i kontroli (due dilligence), mogą one zostać zaangażowane.

1.7. **Poufność, ochrona danych, wymogi dotyczące rejestrowania i raportowania**

Wszystkie osoby zajmujące się skargami obowiązują ścisłe zasady poufności. Poszczególne osoby otrzymają w ramach procedury rozpatrywania skarg wyłącznie te informacje, które są niezbędne do skutecznego rozpatrzenia skargi lub wypełnienia przez Grupę Motel One jej zobowiązań prawnych. W szczególności dbamy o zachowanie poufności tożsamości sygnalisty oraz o jego ochronę przed niekorzystnymi skutkami.

Grupa Motel One przestrzega obowiązującego prawa i przepisów prawnych dotyczących gromadzenia, przetwarzania i przechowywania danych osobowych. Zgodnie z obowiązującym prawem i przepisami prawnymi Grupa Motel One zobowiązuje się do prowadzenia rejestru procedury składania skarg i rejestr skarg indywidualnych. Na przykład zgodnie z postanowieniami § 10 ust. 1 ustawy LkSG istnieje obowiązek przechowywania dokumentacji przez okres co najmniej siedmiu lat. Zgodnie z postanowieniami § 10 ust. 2 ustawy LkSG przygotowywany jest publiczny raport, który obejmuje procedurę składania skarg.

1.8. **Jak działa procedura składania skarg?**

(a) Skargi i potwierdzenie przyjęcia

Po złożeniu skargi jest ona natychmiast przekazywana do Wydziału ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department). Otrzymasz potwierdzenie przyjęcia skargi. Ponadto poinformujemy Cię o kolejnych działaniach, czasie trwania procesu i Twoich prawach w odniesieniu do ochrony przed niekorzystnymi skutkami lub karą.

(b) Weryfikacja wiarygodności

Po otrzymaniu skargi Wydział ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department) dokładnie przeanalizuje ją pod kątem wiarygodności. Skontaktujemy się z sygnalistą, aby lepiej zrozumieć sytuację.

Jeśli Twoja skarga nie zostanie uznana za wiarygodną, niezwłocznie poinformujemy Cię o tym i prześlemy krótkie wyjaśnienie. Następnie procedura składania skargi zostanie uznana za zakończoną.

W razie potrzeby podejmiemy natychmiastowe działania w celu zminimalizowania lub powstrzymania (nieuchronnych) naruszeń i łamania prawa.

(c) Wyjaśnienie sytuacji

Wiarygodne skargi będą dokładnie zbadane przez Wydział ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department), biorąc przy tym pod uwagę obowiązujące wymogi prawne. W razie potrzeby inne odpowiednie działy lub zewnątrzni profesjonalni doradcy mogą zostać zaangażowani we właściwe rozpatrzenie skargi, przy jednoczesnym zapewnieniu poszanowania zasad poufności. Wydział ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department) zaangażuje sygnalistę w wyjaśnienie zaistniałej sytuacji. Jeśli po wyjaśnieniu

sytuacji nie są wymagane żadne działania zapobiegawcze lub naprawcze, procedura rozpatrywania skargi zostaje zamknięta.

(d) Działania zapobiegawcze i naprawcze

W przypadku podjęcia odpowiednich działań zapobiegawczych lub naprawczych w wyniku procedury składania skarg, firma Motel One zaplanuje i wdroży takie działania lub omówi ich wdrożenie z osobą odpowiedzialną za naruszenie i wesprze ją w ich realizacji. Sygnalista będzie odpowiednio zaangażowany w opracowywanie rozwiązania w trakcie całego procesu rozpatrywania skargi.

(e) Wnioski i ocena procedury składania skarg

Wydział ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department) poinformuje Cię o wyniku procedury składania skarg. Sygnalista może dokonać oceny procesu składania skargi.

Procedura rozpatrywania skargi zostanie zamknięta, jeśli zgłoszone ryzyko zostało odpowiednio zminimalizowane lub powstrzymane, lub zminimalizowano jego zakres. Ponadto procedura rozpatrywania skargi może zostać uznana za zamkniętą, jeśli z osobą odpowiedzialną za naruszenie uzgodniono konkretny plan mający na celu powstrzymanie i zminimalizowanie naruszenia przepisów prawnych i rozpoczęto jego wdrażanie. Ponadto procedura rozpatrywania skarg uznaje się za zakończoną, nawet jeśli Grupa Motel One zakończy stosunki handlowe, nie pozostawiając miejsca na interwencję.

(f) Możliwość dalszych kontaktów, w szczególności w odniesieniu do środków odwetowych

Jeśli obawiasz się środków odwetowych, skontaktuj się z nami w dowolnym momencie, nawet po zakończeniu procedury składania skargi.

1.9. Jak długo trwa procedura rozpatrywania skarg?

Grupa Motel One dołoży wszelkich starań, aby skargi były rozpatrywane tak szybko, jak to możliwe. Zgłoszone ryzyka powinny zostać szybko zminimalizowane, a naruszenia przepisów prawnych powinny zostać szybko powstrzymane lub zminimalizowane. Czas trwania procedury zależy jednak od okoliczności każdej sprawy. Im bardziej złożone ryzyko lub naruszenie przepisów prawnych, tym więcej czasu i wysiłku zajmie zbadanie skargi, wyjaśnienie sytuacji i przygotowanie rozwiązania.

1.10. Jak sprawdzić aktualny stan?

Wydział ds. Zgodności z Przepisami (Compliance Department) zadba o to, aby sygnalista był w wystarczającym stopniu poinformowany o aktualnym stanie postępowania. Pierwszą informację otrzymasz nie później niż trzy miesiące od złożenia skargi.

1.11. Przegląd wydajności/skuteczności

Grupa Motel One raz w roku, a także indywidualnie, dokonuje przeglądu skuteczności lub efektywności procedury reklamacyjnej. Takie indywidualne przeglądy są przeprowadzane w przypadku stwierdzenia istotnej zmiany ryzyka lub istotnego wzrostu ryzyka w łańcuchu dostaw.

W razie potrzeby podjęte zostaną odpowiednie środki w celu rozszerzenia lub usprawnienia procedury składania skarg.

1.12. Data wejścia w życie niniejszych przepisów proceduralnych

Niniejsze przepisy proceduralne zostały przyjęte przez Dyrektora ds. Zgodności z Przepisami Grupy Motel One w dniu 20 grudnia 2023 r. i wejdą w życie w dniu 1 stycznia 2024 r.