



ADRIATIC
LUXURY HOTELS



CODE OF ETHICS

2023

ETIČKI KODEKS

• Sadržaj

Contents •

Poruka Uprave Jadranskih luksuznih hotela d.d. i Hotela Croatia d.d.

4

Message from the Management Board of Jadranski luksuzni hoteli d.d. and Hotel Croatia d.d.

NAŠA NAČELA I VRIJEDNOSTI

5

OUR PRINCIPLES AND VALUES

1. Povjerenje i kolegijalnost **6**
2. Međusobno uvažavanje i poštovanje **7**
3. Timski rad i profesionalna komunikacija **8**
4. Sukob interesa **9**
5. Uznemiravanje **9**
6. Anti-korupcija **10**
7. Povjerljivost i zaštita osobnih podataka **10**
8. Darovi **11**
9. Sponzorstva i donacije **12**
10. Sigurna i zdrava radna okolina **12**

1. Trust and Collegiality
2. Mutual Understanding and Respect
3. Teamwork and Professional Communication
4. Conflict of Interest
5. Harassment
6. Anti-corruption
7. Confidentiality and Privacy
8. Gifts
9. Sponsorships and Donations
10. Safe and Healthy Working Environment

ETIČKE POVREDE I SAVJETOVANJE

13

ETHICAL VIOLATIONS AND COUNSELING

1. Prijavlivanje etičkih povreda i savjetovanje **13**
2. Etičko povjerenstvo **14**
3. Sankcije **15**

1. Reporting Ethical Violations and Counseling
2. Ethics Committee
3. Sanctions

ZAVRŠNE ODREDBE

15

FINAL PROVISIONS

• Poruka Uprave Jadranskih luksuznih hotela d.d. i Hotela Croatia d.d. •

Poštovane kolegice i kolege,

s ciljem promicanja naše vizije i misije kao i ustaljene prakse u provođenju općeprihvaćenih vrijednosti i standardnih etičkih načela, Uprava donosi ovaj Etički kodeks.

Etički kodeks predstavlja temeljni sustav etičkih pravila naših tvrtki. Njime se dopunjuju odredbe propisa Republike Hrvatske kao i naših ostalih općih akata kao npr. Kolektivnog ugovora, Pravilnika o unutarnjem prijavljivanju nepravilnosti ili Politike privatnosti.

Pravila koja se uspostavljaju ovim Etičkim kodeksom predstavljaju smjer koji treba slijediti u obavljanju naših svakodnevnih zadataka. To se odnosi na naše kolege, goste, druge poslovne partnere kao i na javnost.

Uprava je obvezna osiguravati zakonitost poslovanja, a što podrazumijeva poštivanje svih važećih zakonskih i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj ali i više od toga. Slijedeći općeprihvaćene vrijednosti **trajno smo opredjeljeni za nultu stopu diskriminacije po svim osnovama, uvažavanje različitosti, sprječavanje sukoba interesa i poduzimanje svih aktivnosti na sprječavanju korupcije.**

• Message from the Management Board of Jadranski luksuzni hoteli d.d. and Hotel Croatia d.d. •

Dear colleagues,

The Management Board has adopted this Code of Ethics to support our vision and mission, as well as our long-standing practice of upholding common values and ethical standards.

This Code of Ethics lays the foundation of the system of ethical rules for our companies. It complements the provisions of the regulations of the Republic of Croatia as well as our other general documents, such as the Collective Agreement, the Internal Reporting Policy, or the Privacy Policy.

The rules set out in this Code of Ethics represent the direction we want to take when carrying out our day-to-day tasks. This applies to our colleagues, guests, other business partners, as well as the public.

The Management Board shall ensure that its business operations are lawful and pursue compliance with all applicable laws and regulations in the Republic of Croatia and beyond. In keeping with common values, **we are committed to a zero-tolerance policy for all forms of discrimination and devoted to respecting diversity, preventing conflicts of interest, and fighting corruption by any means necessary.**

• NAŠA NAČELA I VRIJEDNOSTI •

Naša načela i vrijednosti koje promičemo u skladu su s društveno utvrđenim i prihvatljivim moralnim i etičkim sustavom vrijednosti kao što su:

- povjerenje i kolegijalnost
- međusobno uvažavanje i poštovanje
- timski rad i profesionalna komunikacija
- onemogućavanje sukoba interesa
- antikorupcija
- rad u sigurnoj i zdravoj radnoj okolini

• OUR PRINCIPLES AND VALUES •

We promote our principles and values in line with socially established and acceptable moral and ethical value systems. These include:

- Trust and collegiality
- Mutual understanding and respect
- Teamwork and professional communication
- Conflict of interest prevention
- Anti-corruption
- A safe and healthy working environment



• 1. Povjerenje i kolegijalnost •

U obavljanju poslova zaposlenici su dužni pridržavati se važećih zakona, općih akata i Kolektivnog ugovora te odluka Uprave Društva, načela struke i ovog Kodeksa.

Pri obavljanju poslova i zadataka, zaposlenici Društva moraju raditi profesionalno, savjesno, objektivno, neovisno, transparentno, nepristrano i odgovorno, a sve u zaštiti interesa Društva.

Zabranjeno je svako netočno prikazivanje činjenica, prikrivanje i zadržavanje podataka i informacija kojima bi zaposlenici ostvarili korist za sebe ili drugog ili štetili radu kolega i interesima Društva.



• 1. Trust and Collegiality •

In performing their tasks, employees shall adhere to the applicable laws, general documents, Collective Agreement, and decisions of the Company's Management Board, professional principles, and this Code.

While performing tasks and duties, Company employees shall act professionally, conscientiously, objectively, independently, transparently, impartially, and responsibly, all in the interest of the Company's well-being.

Any misrepresentation of facts and concealing and withholding of data and information for self-serving purposes or to benefit third parties, or that may harm colleagues' work or the Company's interests, is prohibited.

• 2. Međusobno uvažavanje i poštovanje •

Osim što su gosti naših hotela osobe različite nacionalne, vjerske i rasne pripadnosti, Društvo jednako tako i zapošljava osobe koji su različite nacionalne, vjerske, rasne ili neke druge pripadnosti. Omogućujemo zapošljavanje osoba različitog spola i dobi kao i, kada je to moguće, zapošljavanje osoba s nekim od oblika invalidnosti. Radi svega navedenog Društvo nastoji osigurati takvo okruženje u kojem se individualne različitosti gostiju i radnika poštuju i prihvaćaju.

Nepoželjno je i zabranjeno stvaranje bilo kakve pozitivne ili negativne individualne diskriminacije koja se zasniva na pretpostavljenim ili stvarnim karakteristikama zaposlenika ili gosta, uključujući ali se ne ograničavajući na etničko podrijetlo, rasu, boju kože, spol, vjeru, nacionalno ili socijalno podrijetlo, političko ili drugo uvjerenje, zdravstveno stanje, obiteljski i bračni status radnika.

Zabranjen je svaki govor mržnje ili netrpeljivosti, a što osim verbalne komunikacije obuhvaća i svaki neverbalni oblik komuniciranja kojima se iskazuje netrpeljivost ili mržnja.

• 2. Mutual Understanding and Respect •

The Company hosts guests from different national, religious, and racial backgrounds in our hotels and also employs people of different national, religious, racial, or other backgrounds. We support the employment of people of different genders and ages, as well as people with disabilities, when applicable. Consequently, the Company strives to create an environment that respects and accepts the individual differences of our guests and employees.

Engendering any form of positive or negative individual discrimination based on presumed or actual personal characteristics of our employees or guests is undesirable and prohibited. This includes but is not limited to ethnic origin, race, skin color, gender, religion, national or social origin, political or other beliefs, health status, family, and marital status of our employees.

Any hate speech or intolerance is prohibited, including both verbal communication and any type of non-verbal communication promoting intolerance or hatred.





• 3. Timski rad i profesionalna komunikacija •

Zaposlenici su dužni razvijati kulturu timskog rada i međusobno profesionalno komunicirati. Komunikacija se treba zasnivati na međusobnom uvažavanju i profesionalnom odnosu. U komunikaciji treba izbjegavati poticanje i širenje glasina i ogovaranja, govor mržnje te stvaranje negativne radne atmosfere.

Društvo je u obvezi štiti korisnike hotelskih usluga u skladu s dobrim poslovnim običajima, te im osigurati pravodobne i potpune informacije na sve postavljene upite o kvaliteti i vrsti usluga kojima se oni koriste. U komunikaciji prema gostima i poslovnim partnerima Društvo mora biti jasno i nedvosmisleno te time spriječiti svaki oblik zablude koji bi mogao utjecati na njihov pristanak zbog pogrešnog razumijevanja priopćenja.

Društvo je dužno omogućiti gostu isticanje reklamacije i davanje komentara na usluge te u primjerenom roku odgovoriti na uloženu reklamaciju. Društvo uvažava svaki prijedlog korisnika hotelskih usluga kojim se doprinosi poboljšanju kvalitete usluge.

• 3. Teamwork and Professional Communication •

Employees shall foster a culture of teamwork and communicate with each other in a professional manner. Communication should be based on mutual respect and professionalism. Communication should avoid inciting and spreading rumors and gossip, hate speech, and creating a negative work environment.

The Company shall protect users of our hotel services in accordance with good business practices, providing timely and complete responses to any inquiries about the quality and type of services they might be using. The Company must be clear and unambiguous in communication with our guests and business partners to prevent any misunderstanding that may affect their informed consent.

The Company shall allow our guests to express complaints and provide feedback on our services and respond to any complaints in a timely manner. The Company values constructive feedback from our customers in the interest of improving the quality of our services.

• 4. Sukob interesa •

Sukob interesa je situacija u kojoj su privatni interesi zaposlenika za vrijeme izvršavanja radnih obveza u suprotnosti s javnim interesom i interesom Društva.

U skladu s važećim zakonskim propisima i internim aktima, zaposlenici moraju izbjegavati situacije stvaranja sukoba interesa u odnosu na njihov položaj i posao.

Zaposlenici su obvezni prijaviti svaku situaciju stvarnog ili potencijalnog sukoba interesa u odnosu na njih same, njihove bliske srodnike, njihove vlastite poslovne interese ili poslovne interese njihovih bliskih srodnika. Pod pojmom bliski srodnik u smislu ovog Kodeksa smatraju se: supružnici, djeca, roditelji, braća i sestre.

• 5. Uznemiravanje •

Zabranjuje se i sankcionira svaki oblik ponašanja usmjeren na zastrašivanje zaposlenika, koje ima za posljedicu prisilno obavljanje radnji suprotnih važećim pravilima.

Zabranjeno je svako verbalno ponašanje, neverbalno ili fizičko uznemiravanje koje rezultira svakom vrstom povrede dostojanstva zaposlenika.

Ako zaposlenik smatra da je prema navedenim oblicima zabranjenog ponašanja žrtva zlostavljanja, o tome je nužno obavijestiti Društvo odnosno osobu imenovanu za zaštitu dostojanstva zaposlenika, koji će istražiti slučaj i poduzeti odgovarajuće mjere zaštite i sankcioniranja sukladno odredbama važećeg Kolektivnog ugovora.

• 4. Conflict of Interest •

A conflict of interest at work occurs when an employee's personal interests are at odds with public interests and the interests of the Company.

In accordance with applicable laws and internal regulations, employees must avoid situations that may lead to a conflict of interest with their position and employment.

Employees shall report any situation of real or potential conflict of interest involving themselves, their close relatives, their own business interests, or the business interests of their close relatives. Within the meaning of this Code, close relatives include spouses, children, parents, brothers, and sisters.

• 5. Harassment •

Any type of behavior intended to intimidate employees, resulting in coerced actions contrary to applicable rules, is prohibited and will be sanctioned.

Any verbal, non-verbal, or physical harassment that may result in any form of injury to the dignity of employees is prohibited.

Any employee who believes that they are a victim of abuse resulting from such prohibited behaviors should inform the Company or the person designated for the protection of employee dignity. They will investigate the case and take appropriate protective and punitive measures in accordance with the provisions of the applicable Collective Agreement.

• 6. Anti-korupcija •

Zabranjeno je neovlašteno ostvarivanje pogodnosti u zamjenu za osobnu korist.

Niti jedan zaposlenik niti bilo koja druga osoba koja djeluje u ime Društva ne smije obećati, ponuditi ili vršiti plaćanje ili nuditi stvari određene vrijednosti ili zahtijevati i uzimati stvari određene vrijednosti radi utjecaja na javne službenike ili druge osobe sve s ciljem ostvarivanja nezakonite poslovne prednosti. Jednako tako obavezno je izbjegavanje svih oblika ponašanja i aktivnosti koje dovode u sumnju da se radi o korupciji ili zabranjenom koruptivnom ponašanju.

• 7. Povjerljivost i zaštita osobnih podataka •

Zaposlenici su obavezni poštovati odredbe Politike zaštite osobnih podataka te Politiku privatnosti Društva, a osobito su obavezni suzdržavati se od bilo koje formalne ili neformalne razmjene podataka, koji se odnose na poslovanje i aktivnosti Društva u slučajevima u kojima to nije nužno za redovito poslovanje društva niti je to povezano s njihovim redovitim radnim zadacima.

Jednako su obavezni osigurati da na kraju radnog dana njihovi dokumenti u papirnatom i/ili elektroničkom obliku, a koji sadrže poslovne informacije, ne budu ostavljeni na mjestu gdje bi bili dostupni neovlaštenim osobama.

Zaposlenici su dužni i nakon prestanka radnog odnosa poštivati obvezu čuvanja povjerljivosti podataka koji se odnose na poslovanje i aktivnosti Društva.

• 6. Anti-corruption •

Unauthorized actions that elicit benefits in exchange for personal gain are prohibited.

No employee or any other person acting on behalf of the Company may promise, offer, or provide payment or items of value, or demand and accept items of value, to influence public officials or other individuals with the aim of obtaining an unlawful business advantage. Similarly, all types of behavior and activities that suggest corruption or prohibited corrupt practices must be avoided.

• 7. Confidentiality and Privacy •

Employees shall respect the provisions of the Personal Data Protection Policy and the Company's Privacy Policy and shall expressly refrain from any formal or informal exchange of data concerning the Company's operations and activities where this is not required for the regular operation of the Company or related to their routine work assignments.

They shall also ensure that any paper and/or electronic documents containing business information are not left in a place that is accessible to unauthorized individuals at the end of each workday.

Employees shall maintain the confidentiality of data concerning the Company's operations and activities even after the termination of their employment.

• 8. Darovi •

Davanje i primanje darova, ograničene vrijednosti tijekom poslovanja i odnosa s klijentima može doprinijeti ugledu tvrtke i stvaranju dobrih poslovnih odnosa. Dopušteno je davanje i primanje simboličnih uobičajenih poklona u poslovne svrhe, osim ako se isti imaju tumačiti kao sredstvo prisile, oblik vraćanja usluge ili korupcije.

Darovi simbolične vrijednosti jesu darovi čija vrijednost ne prelazi 70 (sedamdeset) EUR. Zaposlenici ne mogu primati novčane darove od korisnika hotelskih usluga, dobavljača ili drugih osoba s kojima su u poslovnom odnosu.

Navedeno novčano ograničenje ne odnosi se na, u hotelijerstvu uobičajeno nagrađivanje zaposlenika od strane gostiju (tzv. napojnica). U navedenim slučajevima iznos nagrade koji prelazi 70 EUR ne smatra se povredom ovog Kodeksa s tim da zaposlenici niti na koji način ne smiju navoditi gosta na obvezu davanja napojnice.

• 8. Gifts •

Giving and receiving gifts of limited value as part of business transactions and relationships with clients can contribute to the Company's reputation and foster good business relationships. Giving and receiving symbolic, customary gifts for business purposes is permitted, unless this could be interpreted as coercion, reciprocity, or corruption.

Gifts of symbolic value are gifts whose value does not exceed 70 (seventy) EUR. Employees may not accept monetary gifts from users of hotel services, suppliers, or other individuals with whom they have a business relationship.

This monetary limit does not apply to customary gratuities (tips) given by guests to employees in the hotel industry. In these cases, rewards exceeding 70 EUR are not in violation of this Code, provided that employees may not in any way demand or insist on tips from guests.



• 9. Sponzorstva i donacije •

Društvo može sponzorirati ili davati donacije pojedinim organizacijama ili potrebitim skupinama odnosno pojedincima u skladu s važećim zakonskim propisima i internim odlukama Društva. Društvo i zaposlenici za uzvrat ne smiju prihvatiti bilo kakvu izravnu ili neizravnu naknadu ili zamjenu za sponzorstvo ili donaciju koja je učinjena.

Zabranjeno je u okviru aktivnosti koje obuhvaćaju radni odnos zaposlenika ili s obzirom na njihov položaj pružati bilo kakvu materijalnu i nematerijalnu potporu bilo kojoj političkoj stranci, političkoj organizaciji ili nekom od njenih članova ili predstavnika.

• 10. Sigurna i zdrava radna okolina •

Društvo je u obvezi osigurati svim zaposlenicima sigurnu i zdravu radnu okolinu u skladu s važećim propisima o zaštiti na radu.

Na radnom mjestu zabranjeno je svako konzumiranje i korištenje alkohola, opojnih droga te sličnih zabranjenih tvari kao i pojavljivanje i dolazak na posao pod utjecajem istih ili navođenje ostalih osoba na nedopuštene konzumacije.

Zaposlenici su obvezni poštovati pravila o zaštiti i sigurnosti na radnom mjestu u skladu s važećim internim pravilima o zaštiti na radu i zaštiti od požara.

• 9. Sponsorships and Donations •

The Company may sponsor or make donations to select organizations, groups, or individuals in need in accordance with applicable laws and the Company's internal decisions. The Company and its employees may not accept any direct or indirect compensation or barter in exchange for a sponsorship or donation.

Within the scope of activities related to an employee's employment or in relation to their position, it is prohibited to provide any material or immaterial support to any political party, political organization, or any of its members or representatives.

• 10. Safe and Healthy Working Environment •

The Company shall ensure a safe and healthy working environment for its employees in accordance with applicable occupational health and safety regulations.

Any consumption or use of alcohol, narcotics, or similar prohibited substances in the workplace, presenting for work under the influence of such substances, or inducing others to engage in prohibited consumption is prohibited.

Employees shall observe occupational safety and health rules in accordance with applicable internal rules on occupational health and safety and fire protection.



• ETIČKE POVREDE I SAVJETOVANJE •

• 1. Prijavljivanje etičkih povreda i savjetovanje •

Svakom zaposleniku omogućeno je da se u slučaju saznanja ili opravdane sumnje o kršenju etičkih načela iz ovog Kodeksa obrati odgovornim osobama Društva. Isto vrijedi i u slučaju potrebe savjetovanja u vezi s počinjenim povredama.

Prijave su moguće pisanim putem i to na adresu društva ili putem e-mail adrese Etičkog povjerenstva (e-mail: etika@alh.hr).

Društvo će svaku primljenu obavijest, pisanu prijavu ili zahtjev obraditi po hitnom postupku te odgovoriti na adresu pošiljaoca obavijesti, zahtjeva i prijave.

Povrede Kodeksa mogu se prijaviti i anonimno. Neosnovane i zlonamjerne prijave rezultat će poduzimanjem sankcija i pravnim posljedicama.

• ETHICAL VIOLATIONS AND COUNSELING •

• 1. Reporting Ethical Violations and Counseling •

Any employee with the knowledge or reasonable suspicion of a violation of ethical principles from this Code can approach the responsible individuals of the Company. This also applies to counseling regarding committed violations.

Written reports can be sent by mail to the Company's address or emailed to the Ethics Committee (email: etika@alh.hr).

The Company will process every received notice, written report, or request urgently and send a response to the sender's address.

Violations of the Code can also be reported anonymously. Unfounded and malicious reports will result in sanctions and legal consequences.

• 2. Etičko povjerenstvo •

Društvo ima Etičko povjerenstvo koje rješava prijave, prigovore i zahtjeve zaposlenika u vezi s povredama ovog Kodeksa, prati provedbu ovog Kodeksa, sastavlja povremena izvješća o svom radu na traženje Uprave te daje prijedloge za unaprjeđenje poslovanja na etičkim principima kao i prijedloge izmjena i dopuna ovog Kodeksa.

Uprava Društva određuje broj i sastav Etičkog povjerenstva s tim da članovi Uprave ne mogu biti članovi istog.

Član Etičkog povjerenstva može biti i osoba koja nije zaposlenik Društva.

Etičko povjerenstvo zaprima obavijesti, pisane prijave i zahtjeve zaposlenika o mogućim povredama ovog Kodeksa, ispituje osnovanost istih, daje preporuke i mišljenja Upravi Društva, koja donosi konačnu odluku u roku od 7 (sedam) dana od dana zaprimanja.

Etičko povjerenstvo obvezuje se konačnu Odluku Uprave dostaviti zaposleniku najkasnije u roku od 7 dana od dana donošenja iste.

• 2. Ethics Committee •

The Company has an Ethics Committee that manages employee reports, complaints, and requests regarding violations of this Code. It monitors the implementation of this Code, prepares periodic work reports at the Management Board's request, and provides suggestions for improving business operations based on ethical principles, as well as proposals for amendments to this Code.

The Company's Management Board decides on the number and composition of the Ethics Committee members, but members of the Management Board cannot be members of the Committee.

Persons other than Company employees can also be appointed members of the Ethics Committee.

The Ethics Committee receives employee notices, written reports, and requests regarding possible violations of this Code, examines their validity, and provides recommendations and opinions to the Company's Management Board.

The Management Board then makes the final decision within 7 (seven) days from the date of receipt.

The Ethics Committee shall deliver the final decision of the Management Board to the employee no later than 7 days from the date of its issuance.



• 3. Sankcije •

Svaka aktivnost i ponašanje koje bi predstavljalo bilo kakav oblik kršenja normi Kodeksa smatra se povredom preuzetih obveza iz ugovora o radu, te će se sankcionirati na način i prema mjerama koji su utvrđeni zakonskim propisima, Kolektivnim ugovorom te internim aktima Društva.

• ZAVRŠNE ODREDBE •

Odredbi ovog Kodeksa dužni su se pridržavati svi zaposlenici Društva bez obzira na radno mjesto i vrstu ugovora o radu.

Ovaj Kodeks stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Društva.

Dubrovnik, 31.8.2023.

U P R A V A

• 3. Sanctions •

Any action or behavior that may constitute a violation of the norms under this Code is also a breach of obligations under the employment contract and will be sanctioned in a manner and to the extent determined by legal regulations, the Collective Agreement, and the Company's internal documents.

• FINAL PROVISIONS •

All Company employees are required to adhere to this Code, regardless of their job position and type of employment contract.

This Code comes into effect eight days from the date of publication on the Company's notice board.

Dubrovnik, 31.8.2023.

MANAGEMENT BOARD

David James Taylor, predsjednik Uprave / CEO

Josip Mikulić, član Uprave / Board Member



ADRIATIC
LUXURY HOTELS

Etički kodeks | Code of Ethics
adriaticluxuryhotels.com