

**PROCÉDURE DE GESTION INTERNE DU CANAL DES PLAINTES DE FAS
SPAIN S.L.**

DATE 09-10-2023

Indice

- 1. Introduction**
- 2. Définitions**
- 3. Domaine d'application**
- 4. Gestion du Canal Ethique ou des réclamations**
- 5. Principes réglementaires de la Chaîne Ethique**
- 6. Réception des communications**
- 7. Système de gestion des réclamations**
- 8. Traitement des communications reçues**
 - 8.1 Réception de communication
 - 8.2 Analyse préliminaire de son contenu
 - 8.3 Admission à la procédure
 - 8.4 Enregistrer
 - 8.5 Accusé de réception
 - 8.6 Cession ou délégation
 - 8.7 Instruction ou vérification des faits
 - 8.8 Résolution et proposition d'action
 - 8.9 Communication de la résolution aux personnes concernées
 - 8.10 Clôture du dossier et préparation des rapports
- 9. Protection des données personnelles**
- 10. Engagements de la fonction Conformité**
- 11. Relation avec d'autres procédures actuelles**
- 12. Déclaration de conformité**
- 13. Approbation, entrée en vigueur et mise à jour**

1. INTRODUCTION

FAS ESPAGNE S.L.a mis en œuvre un Code d'Éthique ou de plaintes dans lequel il établit les principes éthiques et d'action avec lesquels il s'engage dans son activité commerciale et définit le cadre de comportement à suivre par les Membres de l'Organisation dans le développement de leur performance professionnelle.

Dans le désir d'apporter une réponse adéquate à tout doute, divergence ou irrégularité dans le respect dudit Code, ainsi que de collaborer au contrôle du respect de toutes les règles applicables à cette entité et à ses Membres, ce Canal Éthique est activé ou de plaintes comme un canal de communication et de connaissance, à travers la procédure réglementée dans ce document.

Le Canal Éthique est donc un moyen de communication confidentiel et transparent afin que tant les Membres de notre entité, ainsi que les autres parties intéressées de celle-ci, disposent d'un canal adéquat pour signaler les comportements pouvant conduire à toute irrégularité ou à tout acte contraire à la loi ou aux règles de comportement du Code d'éthique et autres règles internes applicables, qu'il soit commis par d'autres membres de l'Organisation ou par des représentants ou des employés d'entreprises qui collaborent avec notre entité dans ses différentes activités.

Son objectif est d'établir les mécanismes nécessaires pour communiquer et gérer de manière précoce toute question liée à la portée, au respect ou à l'interprétation de la réglementation applicable à l'Organisation, ainsi que, en particulier, les comportements dont pourrait découler un délit pouvant conduire à **responsabilité pénale de la personne morale**.

L'objectif de ce document est de développer le fonctionnement de ce canal de communication.

2. DÉFINITIONS :

Les définitions des termes fréquemment utilisés dans ce document sont répertoriées ci-dessous :

- . **Communication:** déclaration par laquelle tout Membre de l'Organisation, Partenaire Commercial ou Tiers consigne une question sur la portée, l'interprétation ou

le respect de la réglementation applicable à l'Organisation. Selon son contenu, une communication peut contenir une question ou une plainte.

- . **Consultation:** communication par laquelle tout Membre de l'Organisation, Partenaire Commercial ou Tiers demande une précision, une réponse ou un critère concernant la portée, l'interprétation ou le respect de la réglementation applicable à l'Organisation.
- . **Plainte:** communication concernant un éventuel manquement à la réglementation applicable au responsable du système d'information interne.
- . **Signalé:** personne physique ou morale mise en cause pour une non-conformité présumée faisant l'objet d'une enquête par le responsable du système d'information interne de **FAS ESPAGNE S.L.**
- . **Informateur:** personne physique ou morale ayant accès au Canal Ethique et qui dépose une plainte.
- . **Enfreindre:** comportement, actif ou omissif, qui implique la violation de la réglementation applicable au **FAS ESPAGNE S.L.**. Un non-respect peut être plus ou moins grave, allant du simple non-respect formel d'une exigence incluse dans une norme interne à la commission d'actes constituant un crime potentiellement imputable à l'Organisation.
- . **Membres de l'Organisation:** les membres du corps d'Administration, les administrateurs, les employés, les travailleurs temporaires ou les employés sous contrat de collaboration, et les bénévoles de l'Organisation et le reste des personnes sous la subordination hiérarchique de l'une des personnes ci-dessus.
- . **Responsable du système d'information interne:** Organe unipersonnel ou collégial, doté de pouvoirs autonomes d'initiative et de contrôle, chargé, entre autres tâches, de la responsabilité de superviser le bon fonctionnement du système de gestion de la conformité de l'Organisation en général.
- . **Partenaires d'affaires:** toute personne morale ou physique, à l'exception des Membres de l'Organisation, avec laquelle l'Organisation entretient ou envisage d'établir un certain type de relation d'affaires. A titre d'exemple, mais sans s'y limiter, sont inclus les intermédiaires tels que les agents ou commissionnaires, les conseillers externes, les fournisseurs, les clients.
- . **Sujets concernés par ce document:** tous les Membres de l'Organisation ainsi que les Partenaires Commerciaux ou Tiers ayant une relation commerciale avec **FAS ESPAGNE S.L.**
- . **Troisième:** personne physique ou morale ou organisme indépendant de l'Organisation.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce canal de plaintes est établi de manière à ce que les différents groupes d'intérêt tels que la haute direction, les employés, les associés, les actionnaires, les personnes appartenant à l'organe administratif de l'organisation, les fournisseurs, les représentants de la société en général, toute personne qui travaille pour ou sous la supervision et la direction des entrepreneurs, sous-traitants et fournisseurs, etc., avec lesquels l'Organisation est en relation dans un contexte de travail ou professionnel, peuvent communiquer leurs doutes, suggestions, éventuelle conduite irrégulière ou toute violation des règles contenues dans le Code de Conduite, la Politique Anti-Corruption ou d'autres réglementations internes ou externes.

Il s'agit d'un canal confidentiel, voire anonyme, par lequel tout comportement irrégulier ayant lieu au sein de l'Organisation peut être communiqué :

Le Canal Éthique ou Réclamation doit être facilement visible sur le site Internet de notre entité et facilement accessible aux membres de notre entité et/ou, à défaut, dans un endroit visible du centre physique où l'entreprise opère.

4. GESTION DU CANAL ÉTHIQUE OU RÉCLAMATION

Le canal éthique ou réclamations est un canal hébergé sur une plateforme web externe qui répond aux plus hauts standards de confidentialité et de sécurité des informations, et permet également l'anonymat des réclamations et/ou requêtes.

La gestion du Canal Éthique ou d'Alerte correspond à une société externe avec laquelle le contrat de prestation de services concerné a été formalisé et qui respecte les canons de confidentialité et de sécurité des informations reçues via le canal d'alerte. Cette entité doit assumer les tâches détaillées ci-dessous :

- a. Réception, vérification et traitement des communications reçues.
- b. Gestion et tenue du dossier des dossiers reçus et des dossiers générés.
- c. Examen et contrôle du fonctionnement du Canal Éthique ou des plaintes.
- d. Mise à jour périodique de la Procédure.
- e. Tenir un registre des informations reçues et des enquêtes internes auxquelles elles ont donné lieu.

5. PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES DE LA CANAL ÉTHIQUE

- I. **Obligation de communiquer:** Les membres de notre entité, ainsi que les autres parties intéressées dans celle-ci, qui ont des indications rationnelles et raisonnables de la commission d'une irrégularité ou de tout acte contraire à la loi, ou aux règles internes applicables que l'Organisation adopte volontairement, doivent le notifier. le Responsable du système d'information interne.

Dans le cas des personnes qui entretiennent une relation de travail avec l'Organisation, une relation commerciale ou le développement d'un service, cette obligation est considérée comme un élément essentiel de la bonne foi dans le respect du contrat. Ainsi, tout collaborateur a l'obligation d'informer le responsable du système d'information interne de toute donnée ou indice permettant qu'une violation de la réglementation applicable ait pu être ou soit commise.

- II. Garantie de confidentialité:** L'identité de la personne qui notifie une violation via le Canal Ethique sera traitée comme une information confidentielle, et pourra même être anonyme. Par conséquent, il ne sera pas révélé à ceux qui pourraient être plongés dans un processus de vérification.
Les données des personnes qui effectuent la communication ne pourront être divulguées qu'aux autorités administratives ou judiciaires, dans la mesure où celles-ci l'exigent en raison de la procédure dérivée de l'objet de la communication, ainsi qu'aux personnes impliquées dans toute enquête ou procédure ultérieure, procédure judiciaire initiée par et en conséquence. Le transfert de données sera effectué conformément aux dispositions de la législation sur la protection des données personnelles.
- III. Promotion de la chaîne éthique:** Notre entité favorisera la diffusion de l'existence de ce canal de réclamation au bénéfice d'un meilleur fonctionnement de ses services, pour lequel elle apprécie et promeut son utilisation.
- IV. Protection des lanceurs d'alerte:** Le signalement, qu'il soit réalisé par des personnes extérieures ou liées à l'Organisation, est une conduite que l'Organisation promeut et apprécie, au profit du meilleur déroulement de son activité commerciale, il ne peut donc donner lieu à aucune conséquence négative pour l'informateur. . .
- V. Fausses plaintes:** Un faux rapport sera compris comme : (1) un rapport qui n'est pas basé sur des faits ou des indications dont on peut raisonnablement déduire un fait anormal ou un comportement irrégulier ; (2) le formulé même lorsque l'auteur est conscient de la fausseté des faits et/ou les déforme volontairement. Dans le cas où, à la suite de l'enquête, il s'avère qu'une plainte a été déposée de mauvaise foi sur la base de données fausses ou déformées, il sera vérifié s'il existe une relation de travail avec l'informateur et, le cas échéant, informera le directeur ou le responsable des ressources humaines à adopter les mesures disciplinaires qu'il juge appropriées.

6. RÉCEPTION DES COMMUNICATIONS

Les communications vers le canal éthique ou les plaintes peuvent être envoyées via différents canaux :

- a. **Courrier électronique:** lgpd@hotelalanda.com
- b. **la toile:** alandamarbellahotel.com
- c. **Par téléphone:** 673421251
- d. **Adresse postale:** ROUTE NATIONALE 340 Km 176,6, 29602, MARBELLA (MALAGA)

À l'attention d'ANA LOPEZ BENITEZ

7. SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES

Il comprend les outils informatiques activés par FAS SPAIN S.L. enregistrer et archiver les communications reçues et la documentation générée au cours du processus de traitement.

Le système de gestion des réclamations de FAS SPAIN S.L. dispose des mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir le niveau de confidentialité le plus élevé possible. Les informations contenant des données personnelles sensibles seront traitées avec des mesures de sécurité appropriées conformément aux dispositions de la loi organique 3/2018 du 5 décembre sur la protection des données personnelles et la garantie des droits numériques et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques (ci-après, RGPD).

Le responsable du Système d'Information Interne tiendra à jour une liste des personnes ayant la capacité d'accéder aux informations contenues dans la boîte aux lettres des Réclamations, avec l'expression des actions qu'elles peuvent entreprendre, si cela est jugé approprié. L'accès aux données contenues dans les documents de traitement du canal des réclamations sera limité exclusivement au personnel qui exerce les fonctions de conformité, d'audit interne de l'Organisation et, le moment venu, d'audit externe.

8. PROCÉDÉ DE TRAITEMENT DES COMMUNICATIONS REÇUES

Le traitement des communications reçues doit être effectué en respectant les phases suivantes :

1. Réception de communication.
2. Analyse préliminaire de son contenu.
3. Admission à la procédure.
4. Enregistrer.
5. Accusé de réception.
6. Transfert ou délégation.
7. Instruction ou vérification des faits.
8. Résolution et proposition d'action.
9. Communication de la résolution aux personnes concernées.
10. Clôture du Dossier et préparation des rapports de reporting aux instances dirigeantes.

8.1 Réception de communication.

Les communications du canal éthique peuvent être reçues via les différents moyens d'accès au canal indiqués dans la section 5 de cette procédure.

Une fois la communication reçue, le responsable de la gestion interne du canal des réclamations informera le responsable du système d'information interne, qui agira en fonction de son contenu comme suit :

- . Si le contenu de la communication est une requête, le responsable du système interne

L'information répondra dans les plus brefs délais aux questions posées, par le même moyen par lequel la requête a été communiquée ;

- . Si le contenu de la communication est une requête, le Responsable du Système d'Information Interne répondra dans les plus brefs délais aux questions soulevées, par le même moyen par lequel la requête a été communiquée ;

8.2 Analyse préliminaire de son contenu.

Toute communication faisant référence à une éventuelle non-conformité (c'est-à-dire une réclamation) doit faire l'objet d'une analyse préalable par le Responsable du Système d'Information Interne pour décider de son éventuelle admission et enregistrement ou rejet.

Le responsable du Système d'Information Interne documentera les raisons de l'admission au traitement et de l'enregistrement ou du rejet d'une communication liée à une éventuelle non-conformité, à travers un dossier qui pourra contenir, selon les cas, les informations suivantes :

- . Nom descriptif de la réclamation, indiquant son numéro de référence unique et sa date de réception.
- . Résumé des données fournies dans la plainte, avec distinction des données objectives et des données subjectives.
- . Analyse des informations et de la documentation envoyées avec la plainte.
- . Évaluation du contenu de la plainte et de la fiabilité de l'informateur. L'anonymat de l'informateur sera traité, en principe, comme une indication d'une moindre crédibilité des faits rapportés.
- . Décision sur l'admission de la plainte pour traitement, avec expression, si elle est jugée appropriée, des actions à suivre.
- . Mesures exceptionnelles adoptées, dans le cas où le responsable du système d'information interne les aurait jugées nécessaires ou opportunes pour des raisons d'urgence.
- . Désignation du moniteur responsable, s'il est jugé opportun de déléguer cette fonction, par le responsable du Système d'Information Interne.

Dans cette analyse préliminaire, on évaluera la commodité d'envoyer à d'autres entités de l'entité des informations qui ne font pas l'objet de ce canal ou qui ont une procédure différente et spécifique, le cas échéant.

S'il s'agit d'une communication qui affecte une action des Partenaires de notre entité, elle sera vérifiée en collaboration avec le domaine qui entretient le dialogue avec ledit Partenaire et, le cas échéant, elle sera envoyée au responsable du Système d'Information Interne qui effectuera des tâches similaires dans cette entité.

Dans le cas de communications révélant un dysfonctionnement d'un département ou d'un secteur de l'organisation ou un manquement aux engagements envers les clients, les canaux établis pour traiter ce type de plaintes ou de réclamations seront utilisés, en informant de leur transfert à l'informateur.

Il sera également décidé si l'instruction doit être ajoutée à d'autres procédures similaires déjà en cours.

8.3 Admission à la procédure.

Pour être admises au traitement, les réclamations doivent contenir :

- . Les événements ou les comportements qu'il affecte et son impact sur l'organisation, l'informateur, les collègues, les partenaires commerciaux ou les tiers.
- . Les éléments d'accréditation ou de preuve disponibles (documents, témoins, etc.).

L'absence d'identification de l'informateur ne suffira pas à exclure le traitement d'une plainte.

Dans le cas où la communication serait anonyme, le responsable du système d'information interne, en faisant preuve de diligence raisonnable, envisagera de procéder à une vérification des faits ou de les rejeter sans autres formalités. Pour ce faire, vous devez évaluer l'apparence de véracité de la plainte et les données ou indications qu'elle fournit. Dans tous les cas, vous devez documenter votre décision par écrit.

Aucune plainte ne sera traitée dans laquelle, clairement, l'action faisant l'objet de la plainte ne constitue pas une conduite pouvant impliquer la commission d'une irrégularité ou d'un acte contraire à la loi ou aux normes de comportement incluses dans le Code d'éthique.

8.4 Enregistrer.

Les plaintes acceptées pour traitement seront enregistrées dans un registre avec un numéro de référence unique afin de pouvoir être facilement localisées, complétant un format d'enregistrement standardisé.

8.5 Accusé de réception.

Une fois l'analyse préliminaire de la plainte effectuée, si l'informateur est correctement identifié, le responsable du système d'information interne procédera à l'accusé de réception, avec des informations dans l'un de ces sens : Quelle que soit la catégorisation de la communication, par au responsable du Système d'Information Interne, un accusé de réception de sa communication sera adressé au informateur dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de la réception.

Si la plainte est jugée non pertinente, irrecevable ou sans rapport avec les objectifs de la présente Procédure, une notification informative sera envoyée au dénonciateur.

De même, l'informateur doit être informé du transfert vers d'autres canaux permettant le traitement des plaintes ou réclamations commerciales ou autres.

Si l'informateur décide de faire un signalement anonyme sans fournir d'e-mail de contact, à la fin du processus de communication, il recevra des informations dans une fenêtre contextuelle avec l'accusé de réception de ce rapport dans lequel il lui sera attribué un numéro de référence afin qu'ils puissent obtenir des informations à ce sujet dans de futures communications.

Nous vous avertissons que si l'informateur ne fournit pas d'e-mail de contact, qui ne doit pas nécessairement être son identification, il ne pourra pas recevoir de communications de notre entité sur l'état du traitement et d'autres communications, mais ne vous inquiétez pas car nous vous répondrons dans les plus brefs délais. le délai légalement fixé, et vous pourrez avoir accès aux suites données à votre plainte en accédant via le lien dabocanaldenuncia.com/ALANDAHOTEL avec le même nom d'utilisateur et le même mot de passe avec lesquels vous avez déposé votre plainte et en incluant le numéro d'identification du même.

Lorsque la plainte est considérée comme pertinente, mais que son contenu est insuffisant, incomplet ou ne fournit pas les détails nécessaires pour que l'instruction du dossier puisse commencer, alors une notification sera envoyée informant l'informateur de l'acceptation de la communication et demandant le informations complémentaires nécessaires.

Lorsque la plainte est pertinente et que les informations ou documents fournis sont

suffisant pour le début de l'enquête correspondante du dossier, alors une notification sera envoyée informant l'informateur du début de la gestion de l'enquête correspondante.

FAS ESPAGNE S.L. doit garantir à tout moment la confidentialité de l'informateur et l'absence de représailles pour les plaintes déposées de bonne foi. Par conséquent, l'identité de l'informateur ou les circonstances qui le rendent identifiable pour l'accusé seront exclues des informations fournies à l'accusé dans l'exercice de son droit d'accès.

Le délai pour accuser réception des plaintes adressées aux informateurs ne doit pas dépasser sept jours calendaires.

Toutefois, lorsqu'il existe un risque important qu'une telle communication compromette l'enquête efficace sur les faits faisant l'objet de la plainte ou la collecte et l'analyse des preuves nécessaires, le responsable du système d'information interne peut verser au dossier une justification écrite de la partie écrite pour ignorer cette communication.

8.6 Transfert ou délégation.

Le responsable du système d'information interne peut déléguer tout ou partie des phases d'enquête ou demander l'appui de spécialistes des Zones ou des filiales pour l'aider dans l'instruction des plaintes, le cas échéant.

Ces moniteurs doivent préserver la confidentialité et le secret professionnel dans leur intervention et respecter dans tous les cas les principes de cette procédure.

Si une plainte reçue sur le Canal Éthique relève de la compétence du Service de Conseil Confidentiel en matière de harcèlement sexuel, le responsable du système d'information interne la transmettra dans les plus brefs délais au Service de Conseil Confidentiel susmentionné pour traitement. Le cabinet de conseil confidentiel informera le responsable du Système d'Information Interne de la clôture de ses procédures afin qu'il puisse les inclure dans ses rapports aux organes directeurs.

Si, à tout moment au cours du traitement, vous prenez connaissance de l'existence de

actions dans le domaine judiciaire ou administratif pour les mêmes faits, le responsable du système d'information interne peut accepter de suspendre l'action du Canal Éthique et de la reprendre s'il y a des aspects pertinents qui n'y sont pas décidés.

8.7 Instruction ou vérification des faits.

Le responsable du système d'information interne doit faire connaître à l'accusé le contenu de la plainte qui le concerne, en lui donnant la possibilité de présenter et de prouver sa position quant à son contenu.

L'instruction sera effectuée par le responsable du système d'information interne ou la ou les personnes désignées par lui à cet effet, en fonction du type de réclamation et des vérifications nécessaires. Au cours de l'instruction, les actions suivantes peuvent être réalisées :

8.7.1. Demande de clarification/informations complémentaires : dans les cas où cela est nécessaire, il sera demandé à la personne qui a effectué la communication de la clarifier ou de la compléter, en fournissant les documents et/ou données qui peuvent être disponibles pour prouver l'existence de l'action ou du comportement. irrégulier.

8.7.2. Vérification de la véracité et de l'exactitude de la communication par rapport au comportement décrit, dans le respect des droits des personnes concernées. Tous les membres de l'Organisation sont tenus de collaborer loyalement pendant le processus de vérification. Les interventions des témoins et des parties concernées seront strictement confidentielles. Des notes ou des rapports peuvent être demandés aux départements ou zones concernés.

8.7.3. Entretien avec l'accusé : dans le respect de ses droits, il sera informé du contenu de la communication afin de pouvoir présenter sa version des faits et apporter les moyens de preuve dont il dispose. De même, des entretiens privés auront lieu avec toutes les personnes susceptibles d'être impliquées. Dans tous les cas, un procès-verbal écrit sera établi, qui devra être signé par les participants à l'issue des réunions.

8.7.4. Compte tenu de la nature des faits instruits, les entretiens peuvent être réalisés en présence d'un témoin (supérieur hiérarchique, coéquipier ou autre personne jugée appropriée). Dans ce cas, le témoin devra également signer les procès-verbaux des réunions.

8.7.5. Rapports d'expertise de professionnels internes ou externes.

8.7.6. Accès aux documents liés à l'événement signalé, incluant les courriels corporatifs de l'accusé, conformément aux normes établies à cet effet.

8.7.7. Autres actions jugées nécessaires lors du traitement.

De toutes les séances d'instruction et entretiens réalisés au cours de l'instruction, le responsable du système d'information interne ou, le cas échéant, le formateur, doit laisser une trace écrite.

Dans le cas de réunions formelles, à l'issue de chaque réunion, une note de synthèse sera signée avec l'accord, si possible, de toutes les personnes présentes.

8.8 Résolution et proposition d'action

Une fois le processus d'instruction terminé, la personne responsable du système d'information interne rédigera un rapport et une conclusion ou une résolution. Si un instructeur est intervenu, il présentera un rapport signé avec sa proposition de résolution, qui devra également être ratifié avec la signature du responsable du système d'information interne. Le document de résolution doit contenir, au minimum, les points suivants :

8.8.1. Description du cas signalé.

8.8.2. Les actions réalisées au cours de l'instruction du dossier, ainsi que toute documentation pertinente analysée et pouvant fournir des éléments de preuve à l'appui des conclusions.

8.8.3. Résultats obtenus dans la recherche.

8.8.4. Évaluation ou qualification de faits prouvés.

8.8.5. Proposition, le cas échéant, de mesures correctives, adressées à celui qui a la capacité de les décider et de les exécuter.

La procédure doit être complétée dans les plus brefs délais, n'excédant pas trois mois à compter de la réception de la communication ou, si un accusé de réception n'a pas été envoyé à l'informateur, trois mois à compter de l'expiration du délai de 7 jours après la communication. effectué, sauf dans les cas de complexité particulière qui nécessitent une prolongation du délai, auquel cas celui-ci peut être prolongé jusqu'à un maximum de 3 mois supplémentaires.

Si la résolution conclut qu'un membre de l'Organisation a commis une non-conformité, des mesures correctives seront appliquées et, le cas échéant, le directeur ou la personne responsable du domaine des ressources humaines sera informé d'appliquer les mesures disciplinaires correspondantes ou, le cas échéant, au directeur du secteur du conseil juridique.

S'il s'agit d'un Partenaire Commercial fournissant des biens, des services et/ou des fournitures, le responsable du système d'information interne en informera le Département ou le Domaine qui a exécuté le contrat ou qui est responsable du respect de ses engagements.

Indépendamment des mesures précédentes, si les actions prouvées avaient

En cas d'action administrative ou judiciaire, que l'Organisation soit partie ou non, la Direction Juridique, le cas échéant, et les autorités compétentes en seront immédiatement informées.

Lorsque le contenu de la plainte ou son enquête révèle l'existence possible de responsabilités pénales pertinentes pouvant affecter l'Organisation, le responsable du système d'information interne doit en informer immédiatement l'organe administratif de l'entité, étant responsable de prendre les décisions pertinentes concernant la plainte. , après avoir reçu un rapport adéquat sur son contenu.

Dans le cas où il serait prouvé qu'une plainte a été déposée de mauvaise foi sur la base de données fausses ou déformées par un salarié, celle-ci sera portée à la connaissance du Directeur ou du responsable des Ressources Humaines afin qu'il puisse adopter, le cas échéant, les mesures disciplinaires qu'il juge appropriées.

8.9 Communication de la résolution aux personnes concernées

Le responsable du système d'information interne communiquera par écrit à l'informateur et à l'accusé la réalisation de l'instruction et son appréciation en indiquant s'il y a eu ou non un manquement à la réglementation applicable à l'Organisation et notamment à son Code de l'éthique.

8.10 Clôture du dossier et établissement du livret d'enregistrement

Dans tous les cas, un registre sans données personnelles sera créé à partir des communications reçues, qualification et résolution, pour entreprendre les études et rapports correspondants, et promouvoir la correction des situations le cas échéant.

9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

CRITÈRES DE CONFIDENTIALITÉ DU CANAL ÉTHIQUE OU DES PLAINTES

1. Objet

L'objectif de cette section du Canal Éthique ou procédure de réclamation est d'informer les communicateurs du traitement des données qui sera effectué pour la gestion et le traitement des réclamations déposées par son intermédiaire. A ces fins, les critères de confidentialité de la Chaîne Ethique seront également définis sur la page

web d'entreprise.

Pour la configuration et la conception correctes du Canal Éthique, l'Organisation se conforme pleinement à la réglementation applicable en matière de protection des données ; notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et ses règles d'élaboration.

De même, la Chaîne Éthique a été conçue conformément à la loi organique 3/2018 du 5 décembre sur la protection des données personnelles et la garantie des droits numériques.

2. Traitement de vos données personnelles et légitimité

Le but du Canal d'Éthique ou de Réclamations est de gérer les notifications reçues concernant le non-respect de la réglementation applicable à FAS SPAIN S.L., commis par les Membres de l'Organisation ou les Partenaires commerciaux, de mener l'enquête sur les événements signalés et d'adopter les mesures correctives pertinentes. mesures.

Il s'agit d'un canal de communication confidentielle entre les membres de l'Organisation, les partenaires commerciaux et les tiers, liés à l'Organisation.

Les informations contenues dans la Chaîne seront supprimées trois mois à compter de la résolution du dossier et seront annulées une fois écoulés les délais légaux pendant lesquels des procédures administratives ou judiciaires pourraient survenir pour la personne morale et, en tout cas, pas avant 10 ans. si la plainte est liée au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme.

La légitimation est donnée par le consentement, qui a été donné et recueilli via le Canal Éthique.

3. Destinataires des données

Seul le responsable du système d'information interne de FAS SPAIN S.L., ainsi que les collaborateurs autorisés par lui, auront accès aux informations envoyées par l'intéressé (sauf lorsqu'il est demandé la gestion d'opérations commerciales dans lesquelles les départements ou zones concernés il faut intervenir).)

Les données ne seront pas cédées à des tiers, sauf obligation légale, auquel cas les informations seront mises à la disposition des administrations publiques, des juges et des tribunaux, à l'attention d'éventuelles responsabilités.

4. Exercice des droits

À tout moment, l'intéressé peut exercer les droits d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil et de la loi organique 3/2018 du 5 décembre. .

Dans certaines circonstances, les parties intéressées peuvent demander la limitation du traitement de leurs données, auquel cas celles-ci ne seront conservées par Ethics Channel que pour l'exercice ou la défense de réclamations.

Lorsque cela est techniquement possible, l'intéressé peut demander la portabilité de ses données vers un autre responsable du traitement.

Pour exercer ces droits, conformément à la législation en vigueur, les intéressés peuvent utiliser le compte de messagerie lgpd@hotelalanda.com en joignant une copie d'un document d'accréditation (DNI ou Passeport) et en indiquant expressément le droit demandé.

L'intéressé peut déposer une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données, notamment lorsqu'il n'est pas satisfait de l'exercice de ses droits. Pour plus de détails, consultez le site Internet <https://www.aepd.es>.

5. Principe de proportionnalité et minimisation des données

- . Les données personnelles collectées dans le cadre du Canal Ethique : Leur utilisation sera limitée à ce qui est strictement et objectivement nécessaire pour traiter les réclamations et, le cas échéant, vérifier la réalité des faits rapportés ;
- . Elles seront traitées à tout moment conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, à des fins légitimes et spécifiques en relation avec l'enquête pouvant résulter de la plainte ;
- . Ils ne seront pas utilisés à des fins incompatibles ;
- . Ils seront adéquats et non excessifs au regard des finalités précitées.

6. Limitation de l'accès aux données

L'accès aux données contenues dans ces systèmes sera limité exclusivement aux

organismes chargés de développer les fonctions de conformité, l'audit interne de l'entité et, le cas échéant, l'audit externe.

Ce n'est que lorsque des mesures disciplinaires pourraient être adoptées à l'encontre d'un Membre de l'Organisation que le personnel ayant des fonctions de gestion et de contrôle des ressources humaines sera autorisé à traiter les données.

De même, et comme indiqué, l'Organisation peut recourir au soutien de tiers professionnels, extérieurs à l'Organisation, pour la fourniture de certains services liés à la gestion de la Chaîne Éthique.

7. Mesures de sécurité et de confidentialité

L'Organisation veillera à ce que toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires soient prises pour préserver la sécurité des données enregistrées afin de les protéger contre toute divulgation ou accès non autorisés.

A cet effet, l'Organisation a adopté des mesures appropriées pour garantir la confidentialité de toutes les informations et veillera à ce que les données relatives à l'identité de l'informateur ne soient pas divulguées à l'accusé au cours de l'enquête, en respectant dans tous les cas les droits fondamentaux de la personne. , sans préjudice des actions que, le cas échéant, les autorités judiciaires compétentes peuvent adopter.

10. ENGAGEMENTS DE LA FONCTION CONFORMITÉ

Le responsable du système d'information interne, ainsi que, à son appui, les personnes ayant agi par sa désignation, et toute personne intervenant dans les phases de gestion et de traitement de la Chaîne Éthique ou dans le traitement des communications, doivent porter exécuter le travail avec la plus grande diligence et confidentialité, en s'abstenant de révéler les informations, données ou antécédents auxquels ils ont accès dans l'exercice de leur mission, ainsi que de les utiliser à leur profit ou à celui d'un tiers.

Le responsable du système d'information interne et toute personne qui collabore à la procédure de gestion du Canal Éthique doivent s'abstenir d'agir si, du fait des personnes concernées par la communication ou le sujet en question, surgit un conflit d'intérêts, en le communiquant. à l'organe administratif de l'entité et en confiant le traitement à une personne qualifiée dans laquelle cette situation ne se produit pas.

11. RELATION AVEC D'AUTRES PROCÉDURES ACTUELLES

Cette Chaîne Éthique ne doit pas interférer dans la procédure du Bureau de Conseil Confidentiel en charge du traitement des cas de harcèlement et/ou de violences sexuelles, qui continuera à être régie par son règlement spécifique.

12. DÉCLARATION DE CONFORMITÉ

Le respect des normes et standards éthiques engageant l'ensemble de l'Organisation et constituant pour elle un objectif stratégique, il est attendu que tout le personnel connaisse et respecte le contenu de cette Procédure.

FAS ESPAGNE S.L. réagira immédiatement en cas de non-respect éventuel des dispositions de la présente Procédure, conformément aux dispositions de son règlement intérieur et dans les limites des paramètres établis par la législation en vigueur.

13. APPROBATION, ENTREE EN VIGUEUR ET MISE A JOUR

Cette procédure Ethics Channel a été approuvée par l'organe d'administration et de direction lors de sa réunion du 09-10-2023.

À partir de ce moment, il entre pleinement en vigueur dans tous ses termes.

Cette procédure Ethical Channel doit être maintenue à jour au fil du temps. Pour ce faire, il doit être revu de manière ordinaire sur une base annuelle, et de manière extraordinaire, chaque fois que des variations surviennent dans les objectifs stratégiques ou dans la législation applicable.

Il appartient au responsable du Système d'Information Interne d'évaluer toute proposition de modification.

CONTRÔLE DE CHANGEMENT

Version 1.0 approuvée par l'organisme d'administration

Version	Date de modification	Objectif de la modification	Sections concernées
2.0			
3.0			
4.0			