

## CÓDIGO ÉTICO de BEST HOTELS

La mercantil BEST HOTELS, S.L., ostenta la gestión operativa de establecimientos de alojamiento turístico en cualquiera de sus modalidades. La mercantil ha trabajado y trabaja en un modelo de crecimiento y expansión basado en la CALIDAD DE LOS SERVICIOS y en el COMPROMISO SOCIAL con las PERSONAS que tratan con la empresa sea como empleados, clientes o proveedores.

La mercantil, es titular de la marca BEST HOTELS, bajo la que operan las sociedades titulares de establecimientos turísticos a los que presta los mencionados servicios de gestión.

Para BEST HOTELS S.L. la base de nuestra labor diaria es el compromiso con los valores de Calidad, Integridad, Transparencia, Responsabilidad Social y Medioambiental y Orientación al Cliente.

El presente código ético, tiene la finalidad de determinar la POLÍTICA DE EMPRESA y VALORES EMPRESARIALES por los que se debe regir la conducta y toma de decisiones. Se tratará de principios generales que deberán informar las actuaciones de todos los miembros de la organización y que definen un modelo de conducta empresarial que operará en base a recomendaciones, pautas, directrices y un catálogo de conductas deseadas, tanto en el ámbito de la misma como en el exigido a las sociedades mercantiles titulares de establecimientos que operen bajo la marca BEST HOTELS.

De dicho CODIGO ÉTICO deben ser conocedores la totalidad de proveedores, clientes, arrendatarios de servicios y empleados que trabajen para la titular de la marca BEST HOTELS y, también, todas aquellas personas físicas o jurídicas que por una u otra razón mantengan relaciones contractuales, bien sea en el ámbito laboral, mercantil o de consumo con las mercantiles que operan bajo dicha marca.

Por ende, la finalidad del código es expresar la voluntad de la mercantil de que los comportamientos de la totalidad de involucrados con la empresa sean éticos, además de exigir el estricto cumplimiento normativo en la totalidad de ámbitos y una cultura de prevención y vigilancia de los comportamientos que pudieran implicar responsabilidad penal.

El presente Código Ético carece de la pretensión de “modelo de organización y gestión” definido en el artículo 31 bis.5 del vigente Código Penal. Por tanto, únicamente tendrá los efectos de declaración de voluntad y una primera aproximación a la cultura del **“compliance penal”** para su implantación futura ya prevista a la que nos referiremos.

## **I. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PUBLICACIÓN.**

El presente Código Ético es vinculante, de conocimiento obligatorio y, aplicable a la totalidad de empleados, directivos y colaboradores de Best Hotels S.L., incluidos los miembros de los órganos de Administración y, asimismo, a los de la totalidad de mercantiles propietarias de los establecimientos hoteleros.

También es de obligado conocimiento y cumplimiento para los clientes, socios proveedores y cualesquiera personas físicas o jurídicas, en la medida que mantengan algún tipo de vinculación o relación jurídica con Best Hotels, S.L. o con cualquiera de las mercantiles titulares de los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS.

El Órgano de Administración determinará reglamentariamente la elaboración, diseño y comunicación de un Protocolo de Gestión para los supuestos en que se reporte una comunicación de una supuesta conducta irregular, contraria al Código Ético.

El referido protocolo establecerá el procedimiento de reporte de irregularidades y, a su vez, la forma en que deberá gestionarse lo reportado.

El presente Código Ético se halla publicado y difundido mediante la página web [www.besthotels.es](http://www.besthotels.es).

## **II. PRESTADORES DE SERVICIOS Y PROVEEDORES**

La totalidad de los arrendatarios de bienes o servicios y proveedores que mantengan relación mercantil con Best Hotels, S.L. o con las sociedades titulares de los hoteles, estarán obligados al cumplimiento estricto en materia laboral, de seguridad y salud, obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

Dichos prestadores de bienes o servicios y proveedores, conocerán el presente código ético y, en sus relaciones con los empleados, directivos, otros colaboradores y clientes, respetarán lo establecido en éste.

Los proveedores de alimentos, cumplirán estrictamente con la normativa de elaboración, fabricación y sanitaria vigente y deberá someterse a los controles preceptivos. Los proveedores de materiales cumplirán con la normativa aplicable al correspondiente material y distribución.

A todos ellos se les exigirá una aceptación expresa del presente Código Ético que integrará cualesquiera otros acuerdos existentes y que se considerará de obligado cumplimiento y exigible a todos los efectos previstos en Derecho.

## **COMPROMISOS**

### **1.- COMPROMISO CON LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES Y CON LA HONESTIDAD EN LOS NEGOCIOS**

La mercantil Best Hotels, S.L. manifiesta el compromiso de cumplimiento estricto de la normativa laboral, de seguridad e higiene en el trabajo y de seguridad social.

Con el presente código ético, así como en los correspondientes contratos, exige que las titulares de establecimientos a las que presta sus servicios, cumplan estrictamente con dicha normativa. Best Hotels, S.L. y la totalidad de las sociedades que operan bajo la marca BEST HOTELS, disponen de su correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Best Hotels, S.L., otorga una importancia fundamental al ambiente laboral y manifiesta su total repulsa a cualquier comportamiento que atente contra la dignidad y el honor de los empleados y, rechaza toda conducta discriminatoria, de acoso laboral o sexual, injurias y/o calumnias.

**1.1** BEST HOTELS, S.L. dispone de código ético y protocolo contra el acoso SEXUAL y POR RAZON DE SEXO, MORAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO. que debe ser respetado por todos los empleados y prestadores de servicios.

Asimismo, las titulares de establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS, dispondrán de los referidos protocolos y códigos éticos de análoga naturaleza y, deberán velar por su cumplimiento siendo el compromiso de Best Hotels no permitir que ningún Establecimiento Turístico que obvie o esté desprovisto de dichos protocolos opere bajo la marca Best Hotels.

**1.2** En materia de Igualdad BEST HOTELS está comprometida con el cumplimiento del compromiso de IGUALDAD RETRIBUTIVA entre hombres y mujeres y, de conformidad con ello, no sólo ha implementado a su fecha de entrada en vigor el pasado 14 de Abril de 2021 los procedimientos previstos en el Real Decreto 902/2020 de 13 de Octubre, sino que seguirá una política activa de control y cumplimiento de la finalidad del referido decreto.

**1.3** En materia de IGUALDAD y como no podía ser de otra manera, la mercantil BEST HOTELS, S.L. ha acordado a través de su Órgano de Administración y, Comité de Dirección, la aplicación y puesta en marcha del PLAN DE IGUALDAD creado por Real Decreto 6/2019 de 22 de Marzo, estableciéndose una puesta en marcha “temprana” anticipándose a la entrada en vigor de la norma.

En general, las sociedades que operen bajo la marca BEST HOTELS o vinculadas a ellas mercantilmente y, que se hallan obligadas a disponer de Plan de Igualdad

según lo previsto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres dispondrán del mismo habiéndose acordado una puesta en marcha simultánea antes de la entrada en vigor Del Real Decreto que ordena su implementación.

Best Hotels manifiesta que en su empresa los empleados deben trabajar en equipo a fin de lograr los objetivos exigibles y mantener una relación cordial y de respeto.

En ningún supuesto, los empleados, con independencia del cargo que ostenten, aprovecharan su cargo a fin de lograr beneficios personales o a favor de tercero, debiendo trabajar en interés de la empresa y a fin de cumplir con las funciones asignadas. Del mismo modo, tampoco ofrecerán beneficios a empresas externas en su provecho o de un tercero, incumpliendo con sus obligaciones. Dicha obligación se extiende a todos los colaboradores, con independencia del carácter de la relación contractual y a los empleados y colaboradores de los establecimientos turísticos que operen bajo la marca Best Hotels.

Best Hotels, S.L. realiza la selección de personal, asignación y promoción de puestos objetivamente y respetando la igualdad de oportunidades y exige que la realicen, del mismo modo, las titulares de los establecimientos turísticos de operan bajo la marca.

Los empleados deberán cumplir estrictamente con las recomendaciones de seguridad y salud realizadas por Best Hotels, S.L. Asimismo Best Hotels, S.L., exige a las titulares de los establecimientos turísticos de la Cadena que realicen idéntico requerimiento a sus empleados en cumplimiento de sus respectivos planes y protocolos. La totalidad de mercantiles pondrán los medios exigidos a fin de que los empleados cumplan las recomendaciones de seguridad y salud.

Best Hotels, S.L. y las sociedades titulares de los establecimientos que operen bajo esta marca, deben respetar las condiciones laborales o de Seguridad Social y, por ende, los derechos reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual.

Asimismo, los empleados dispondrán del presente Código Ético y deberán conocerlo y respetar lo establecido en éste. Best Hotels, S.L. rechaza absolutamente los comportamientos contrarios a lo descrito en el presente Código Ético.

## **2.- COMPROMISO CON LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

Los clientes de los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS, son y deben ser la mayor prioridad de sus mercantiles titulares de establecimientos turísticos. Para dicho fin, deben realizar la vigilancia e impartir las directrices convenientes a fin de que sus empleados atiendan adecuadamente a los clientes, debiendo cumplir, en todo momento, con la normativa aplicable de consumo.

A fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios, los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS deben disponer de los servicios e instalaciones exigibles acordes a su categoría. Asimismo, las titulares de los

establecimientos deben garantizar la seguridad y accesibilidad de sus establecimientos.

Estas directrices deben interpretarse como punto de partida y no como finalidad, debiendo superarlas con creces, intentando y logrando alcanzar la excelencia.

Best Hotels, S.L., realiza una publicidad veraz de los servicios prestados por los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS.

Best Hotels, S.L. manifiesta absoluto rechazo a conductas y/o a la promoción o incitación de conductas violentas, hostiles o discriminatorias, humillantes, de descrédito o menosprecio por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencia, situación familiar, pertenencia a etnia, raza o nación o su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, por parte de los empleados, directivos o administradores, hacia los clientes o a otros empleados. Dichas prohibiciones de conductas no deseadas por Best Hotels, S.L., son exigibles a las sociedades titulares de los hoteles. Del mismo modo, Best Hotels, S.L. manifiesta su repulsa a dichas conductas cuando provengan de los clientes de esta mercantil o de las que operan bajo la marca BEST HOTELS, realizadas contra otros clientes o empleados.

### **3. COMPROMISO EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CLIENTES**

Los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS deben cumplir estrictamente con la totalidad de normativa vigente sanitaria y exigen y deben exigir a sus empleados el cumplimiento de los protocolos establecidos. Los establecimientos deben realizar los controles y verificaciones de la elaboración de alimentos, agua de piscinas y control de puntos críticos.

Las instalaciones de dichos establecimientos deben cumplir estrictamente con la normativa aplicable en materia de seguridad y protección contra incendios y con cualquier otra normativa aplicable que garantice la seguridad en dichas instalaciones.

Las piscinas de los establecimientos, deben disponer del servicio de socorrismo preceptivo y cumplir con las medidas de seguridad legalmente exigidas. En los supuestos en que la ley así lo prevea, los establecimientos deben disponer de personal de seguridad y vigilancia y, de no ser preceptivo, de personal que realice funciones de control a fin de solicitar auxilio a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en los supuestos en que la situación lo requiera.

#### **3.1 CONDUCTA DE LOS CLIENTES**

Los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS no permitirán conductas que atenten contra los derechos de otros clientes o del establecimiento, de sus empleados y colaboradores. En dichos supuestos, el establecimiento ejercerá su derecho a solicitar ayuda a las Fuerzas y Cuerpos de

Seguridad a fin de proceder al desalojo y, en el supuesto en que dichos clientes estuvieran realizando conductas que pudieran ser constitutivas de delito, a denunciar dichos hechos.

#### **4. COMPROMISO CON LA LUCHA CONTRA BLANQUEO DE CAPITAL Y FALSIFICACIÓN DE MONEDA**

Best Hotels, S.L., y las sociedades que operan bajo la marca BEST HOTELS cumplen estrictamente con la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

La totalidad de empleados de Best Hotels, S.L. y las sociedades titulares de hoteles que operan bajo la marca BEST HOTELS, cuando reciban moneda en metálico o papel de buena fe, falsa y le conste su falsedad, deberán abstenerse de su utilización, debiendo denunciar los hechos ante la autoridad competente. En todo caso, los empleados deberán comprobar la autenticidad de la moneda en el supuesto de pago en efectivo.

La mercantil Best Hotels, S.L. y las titulares de hoteles que operan bajo la marca BEST HOTELS deben poner a disposición de sus empleados los medios suficientes para dicha identificación.

Los empleados de Best Hotels, S.L. y de las sociedades titulares de hoteles bajo la marca BEST HOTELS deberán abstenerse de cargar importes en tarjetas de crédito o débito o cobrar cheques de viaje, cuando tengan conocimiento de su falsedad, debiendo poner en conocimiento de las autoridades competentes dichos hechos.

#### **5. COMPROMISO DE RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE**

Best Hotels, S.L. y las sociedades titulares de establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS, deberán cumplir con la normativa aplicable a la producción de residuos y cualquier otra en materia de medio ambiente aplicable a la actividad.

#### **6 COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES, FISCALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL**

Otro de los compromisos de Best Hotels, S.L. es el de cumplimiento de la totalidad de normativa aplicable en materia fiscal y de Seguridad Social.

Por dicho motivo exige, a las sociedades titulares de los establecimientos que operan bajo la marca dicho cumplimiento y, en su caso, a las que puedan conformar Grupo de Sociedades al que pueda pertenecer la mercantil Best Hotels, S.L., de conformidad con la definición realizada por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2

de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y el Real Decreto de 22 de agosto de 1885, por el que se publica el Código de Comercio, al resto de sociedades que conformen el grupo.

Best Hotels, S.L., las sociedades que pertenezcan al Grupo según lo definido anteriormente y, las sociedades titulares bajo la marca Best Hotels, S.L., deben contar con asesoramiento especializado en dichas materias y cumplir con las recomendaciones realizadas para garantizar el cumplimiento de la normativa.

En ningún supuesto los administradores, directivos ni empleados de Best Hotels, S.L., ni las sociedades titulares que operan bajo la marca BEST HOTELS, obtendrán para sí o para otro el disfrute de prestaciones del Sistema de la Seguridad Social, su prolongación indebida o facilitará a otros su obtención, mediante error provocado mediante simulación o tergiversación de hechos, o la ocultación consciente de hechos de los que tengan el deber de informar.

Las subvenciones o ayudas de las Administraciones Públicas obtenidas por la mercantil Best Hotels, S.L. y las que operan bajo la marca BEST HOTELS son y deben ser obtenidas con el máximo respeto de las condiciones requeridas para su concesión y obrando con la máxima transparencia.

## **7 COMPROMISO CON EL RESPETO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

BEST HOTELS, S.L., en calidad de gestora administrativa de las sociedades titulares de los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS, siempre ha tenido contratados los servicios externalizados de asesoría para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, que han impartido la formación precisa al personal de Best Hotels, S.L. y al de las sociedades titulares de los hoteles, han realizado las auditorías exigibles o, han aportado informes de situación cuando no ha sido legalmente exigible la auditoría.

Asimismo, estos servicios, han propuesto la implantación de todos los procedimientos y documentos necesarios para el cumplimiento de la normativa de protección de datos de obligado cumplimiento.

La mercantil, ha seguido las instrucciones y asesoramiento realizado por dichas asesorías y ha exigido que su personal, cumpla con lo informado en la formación recibida.

En la actualidad, Best Hotels, S.L., tiene suscrito contrato con “Crowe Accelera Management, S.L.”, mercantil designada como Delegada de Protección de Datos y que presta los servicios correspondientes a dicha figura, asimismo, de soporte, supervisión asesoramiento y de garantía de cumplimiento del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de

datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **8. COMPROMISO CON EL RESPETO A LA NORMATIVA URBANÍSTICA**

Best Hotels, S.L. y las mercantiles titulares de los establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS que, asimismo, sean promotoras de la construcción de edificaciones y obras, deben cumplir estrictamente con la normativa urbanística y administrativa aplicable y, especialmente, deberán abstenerse de la construcción o edificación no autorizables en suelos destinados a viales zonas verdes, bienes de dominio público o lugares que tengan legal o administrativamente reconocido su valor paisajístico, ecológico, artístico, histórico o cultural o en suelo no urbanizable.

## **9 COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE OBLIGACIONES EN MATERIA SOCIETARIA**

Las cuentas anuales y todos los documentos que reflejan la situación jurídica o económica de Best Hotels, S.L. y de las sociedades explotadoras de hoteles, reflejan la realidad de éstas. Los acuerdos adoptados en la Junta de accionistas o en el órgano de administración de dichas sociedades son en beneficio exclusivo de la sociedad y la totalidad de socios.

Los socios pueden ejercer su derecho de información, participación en la gestión o control de la actividad social dentro de los límites establecidos en la Ley de Sociedades de capital. Los acuerdos son adoptados por mayorías reales y está atribuido a quien legalmente dispone del mismo.

## **10 COMPROMISO EN MATERIA DE RELACIONES CON LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Los empleados, directivos y administradores de la mercantil Best Hotels, S.L. y los de las sociedades titulares de establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS, en sus relaciones con la autoridad, funcionarios públicos o personas que participen en el ejercicio de la función pública, no ofrecerán ni entregará en ningún supuesto dádiva o retribución de cualquier clase para que no realice o retrase los deberes inherentes al cargo de dichos funcionarios. Tampoco entregarán dádiva o retribución atendiendo la solicitud de dicha autoridad, funcionario público o persona que participe en el ejercicio de la función pública.

Los empleados, directivos y administradores de la mercantil Best Hotels, S.L. y de las titulares de establecimientos que operan bajo la marca BEST HOTELS, se

abstendrán de influir en funcionarios públicos o autoridad prevaleciendo de cualquier situación derivada de su relación personal con éste o con otro funcionario público o autoridad para conseguir una resolución que le pueda generar directa o indirectamente un beneficio económico para sí o para un tercero.

Asimismo, los empleados, directivos y administradores de la mercantil Best Hotels, S.L. y los de las sociedades titulares de establecimientos bajo la marca BEST HOTELS, se abstendrán de solicitar remuneración, dádiva o presentes como compensación para influir en los funcionarios públicos o autoridad para conseguir una resolución que le genere directa o indirectamente un beneficio económico, para sí o para un tercero. Best Hotels, y las sociedades que operan bajo la marca BEST HOTELS rechazan dichos actos.

## **11 COMPROMISO CON EL RESPETO A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Best Hotels, S.L., en calidad de gestora administrativa de las explotadoras de hoteles que operan bajo la marca BEST HOTELS, gestiona la inscripción de signos distintivos. Las sociedades que operan bajo la marca BEST HOTELS están autorizadas a utilizar los signos distintivos legalmente inscritos cuya titularidad ostentan o, aquellos, cuya utilización ha sido cedida por su titular.

## **12 COMPROMISO CON LAS POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.**

Best Hotels tiene un firme compromiso con el cumplimiento normativo en todas sus vertientes presentes y futuras al considerarse como VALOR EMPRESARIAL de primer nivel la sujeción a la cualesquiera normas que aporten valor a la protección de la empresa, sus directivos y trabajadores.

Con ese motivo la JUNTA GENERAL DE SOCIOS JULIO 2020 , bajo el orden del día al efecto acordó aprobar la PROPUESTA DE ACUERDO DE DECLARACION PUBLICA Y COMPROMISO DE LA VOLUNTAD SOCIETARIA DE *“establecer los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquellos”* .Todo ello de conformidad con las determinaciones del Artículo 31.bis del Código Penal Vigente y el artículo 226.1 de la Ley de Sociedades de Capital.

La finalidad es que tanto Best Hotels como gestora de explotaciones turísticas como, las sociedades titulares o propietarios de éstas, estén en condiciones de acreditar el máximo nivel de cumplimiento normativo y prevención de cualesquiera conductas contrarios al mismo.

Es por ello que se compromete a la puesta en marcha en el plazo de un año de un eficaz “Plan de Prevención de Riesgos Penales” a implementar cualesquiera

medidas de mitigación de riesgos latentes. No obstante, Best Hotels ya dispone de un “canal de denuncias”, para facilitar que cualquier persona física o jurídica pueda formular recomendaciones, quejas o denuncias relativas al presente código ético y, cuando se disponga del anteriormente mencionado “Plan de Prevención de Riesgos Penales”, en cumplimiento del mismo. Asimismo, dicho “canal de denuncias” tiene como finalidad dar cumplimiento a otras normas sectoriales, entre otras y, sin carácter limitativo, a la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo. El mencionado canal de denuncias consiste en la dirección correo electrónico “[canal.confidencial@besthotels.es](mailto:canal.confidencial@besthotels.es)” que recibe el director general de cumplimiento normativo D. Guillermo Herrero Álvarez. Dicho canal garantiza la confidencialidad de las denuncias.

Redacción a 10 de Mayo de 2021

Firmado  
Administrador Único

Don Guillermo Herrero Álvarez