

The logo for COMBO, consisting of the word "COMBO" in white, uppercase, sans-serif font centered within a solid black square.

**COMBO**

## **Modello di organizzazione, gestione e controllo**

*Adottato ai sensi del D.Lgs. 231/01*

**Codice Etico**

## INDICE

1.	Premessa .....	3
1.1	Finalità del Codice Etico .....	3
1.2	Destinatari del Codice Etico .....	3
2.	Principi etici generali .....	4
3.	Principi di condotta nella gestione aziendale.....	6
3.1	Trasparenza della contabilità e delle informazioni societarie.....	6
3.2	Prevenzione del conflitto di interessi.....	6
3.3	Prevenzione della corruzione .....	6
3.4	Regali ed omaggi .....	6
3.5	Prevenzione del riciclaggio, autoriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo .....	7
4.	Rapporti con la Pubblica Amministrazione .....	8
5.	Rapporti con i fornitori e i partner .....	9
5.1	Scelta del fornitore.....	9
5.2	Obblighi dei fornitori .....	9
5.3	Esecuzione dei contratti .....	9
5.4	Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti .....	9
6.	Rapporti con i Clienti .....	10
6.1	Orientamento al Cliente.....	10
6.2	Comunicazioni, pubblicità e azioni promozionali.....	10
6.3	Rifiuto di prenotazioni.....	10
6.4	Sicurezza delle strutture ricettive .....	10
6.5	Stile di comportamento .....	10
6.6	Uso appropriato delle risorse di Combo .....	10
7.	Rapporti con dipendenti e collaboratori .....	11
7.1	Tutela e valorizzazione delle risorse umane .....	11
7.2	Abuso di autorità e utilizzo dei beni aziendali.....	11
7.3	Tutela della salute e della sicurezza .....	11
7.4	Riservatezza.....	11
7.5	Segnalazione e whistleblowing .....	11
8.	Tutela dell'ambiente .....	12
9.	Sistemi Informativi .....	13
10.	Disposizioni finali.....	14
10.1	Osservanza del Codice Etico.....	14
10.2	Sanzioni .....	14
10.3	Adozione del Codice Etico e relative modifiche .....	14

## 1. Premessa

### 1.1 Finalità del Codice Etico

Il presente documento, denominato “Codice Etico” (di seguito anche “Codice”) e approvato dal Consiglio di Amministrazione di Combo S.r.l. (di seguito la “Società”), sancisce i principi generali e le regole di comportamento cui sono soggetti tutti coloro i quali operano nel contesto aziendale.

Il Codice è parte integrante del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 adottato dalla Società e, come tale, costituisce uno degli strumenti finalizzati alla prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/01.

Scopo principale del Codice è quello di indirizzare l’agire della Società verso comportamenti etici ispirati ai principi valoriali il cui rispetto costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento della mission aziendale.

Ulteriore scopo è prevenire la commissione di illeciti o comportamenti irresponsabili che potrebbero essere posti in essere da chi opera in nome o per conto della Società; infine, l’osservanza del Codice deve costituire un ritorno di immagine, reputazione e credibilità positive per Combo nei rapporti con l’esterno ed essere fonte di ispirazione e di fiducia per gli stakeholders.

La Società impronta ai principi etici e alle regole comportamentali del presente documento tutte le azioni, le operazioni, i rapporti e le transazioni poste in essere nella gestione delle diverse attività sociali.

La Società provvederà alla diffusione del presente Codice Etico ai Soggetti Destinatari, esigendo dai medesimi l’impegno all’osservanza e all’applicazione dei principi in esso contenuti, *brevi manu* ovvero in formato elettronico nella Intranet aziendale o sul sito Internet.

### 1.2 Destinatari del Codice Etico

Il presente documento vincola tutti coloro che, all’interno della Società, rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione ovvero esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo.

Inoltre, le disposizioni contenute nel Codice si applicano a tutti i dipendenti, nonché a tutti i collaboratori, fornitori, consulenti, *partner* ovvero chiunque, a vario titolo, intrattenga rapporti di lavoro con la Società.

Tutti i Destinatari sono, pertanto, tenuti a conoscere le prescrizioni del Codice e i dipendenti sono altresì chiamati a contribuire attivamente alla sua osservanza. Nello specifico, i Destinatari sono tenuti a:

- informare il terzo con il quale vengono a contatto nell’esercizio delle proprie funzioni, degli obblighi sanciti dal Codice Etico e ad esigerne il rispetto e l’osservanza dei principi etici contenuti nel presente Codice che interessano l’attività in cui è coinvolto il terzo stesso;
- informare l’Organismo di Vigilanza relativamente a qualsiasi comportamento di terzi che violi il Codice Etico.

La vigilanza sui comportamenti prescritti in esecuzione del D. Lgs. n. 231/2001 è parte delle attribuzioni dell’Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001.

## 2. Principi etici generali

In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio della Società può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi etici indicati nel presente Codice.

Tali principi sono:

- ❖ **Legalità, correttezza ed onestà:** la Società opera nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dell'etica professionale e dei regolamenti interni. Il perseguimento dell'interesse della Società non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà da parte di dipendenti, collaboratori, consulenti e chiunque, a vario titolo, abbia rapporti con la Società;
- ❖ **Trasparenza e imparzialità:** la Società si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti gli *stakeholders* in relazione alla situazione e all'andamento economico e gestionale, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo. Nella gestione e nello svolgimento delle diverse attività sociali e in tutte le relative decisioni, i Destinatari del Codice Etico sono tenuti ad operare con imparzialità nel miglior interesse della Società, assumendo le decisioni con rigore professionale e obbiettività secondo criteri di valutazione oggettivi e neutrali;
- ❖ **Sicurezza e salute:** la Società si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e sano per i propri dipendenti, adottando ogni ragionevole misura per massimizzare la prevenzione dei rischi sul lavoro. Tra gli obiettivi fondamentali della Società vi è la tutela delle risorse umane. Combo si impegna ad adempiere e rispettare la normativa in materia di prevenzione dei rischi sul lavoro e a fornire sempre i mezzi necessari affinché gli impiegati possano svolgere le proprie attività con le misure di sicurezza ed igiene adeguate, in modo che prevalga sempre e in tutti i casi la tutela della loro vita, salute ed integrità fisica e psicologica. Tutti i Dipendenti saranno responsabili di rispettare sul proprio luogo di lavoro le regole e le pratiche di sicurezza e salute stabilite dalla legislazione applicabile in vigore, nonché quelle che potrebbe imporre la Società attraverso i propri servizi di prevenzione interni.
- ❖ **Riservatezza delle informazioni:** la Società ha l'obiettivo di preservare la riservatezza delle informazioni, dei dati e delle comunicazioni relative all'attività d'impresa e garantisce che i propri dipendenti e collaboratori rispettino e tutelino tale principio. La *privacy* di dipendenti e collaboratori viene tutelata nelle modalità previste dalla legge vigente in materia.
- ❖ **Tutela dell'immagine:** la Società considera la reputazione un bene immateriale fondamentale, in termini di immagine e di credibilità sul mercato.
- ❖ **Efficienza:** Per ciascuna attività lavorativa è richiesta la realizzazione dell'economicità della gestione delle risorse adoperate nello svolgimento dei processi aziendali nonché l'impegno di offrire servizi appropriati rispetto alle necessità dei Clienti e secondo gli *standard* più avanzati;
- ❖ **Rispetto e correttezza:** la Società fonda la propria attività su principi di correttezza e buona fede e garantisce l'impedimento di discriminazioni di qualunque genere. Tale obiettivo si concretizza attraverso un'organizzazione interna ed una struttura che favorisce il rispetto, nell'assolvimento della propria attività lavorativa, dei diritti di qualunque soggetto coinvolto.
- ❖ **Uguaglianza e inclusività:** la Società tutela e promuove il rispetto della dignità umana e si oppone ad ogni forma di discriminazione ed intolleranza in base a età, genere, orientamento e identità sessuale, etnia, nazionalità, opinioni politiche e sindacali e credenze religiose, perseguendo i valori dell'uguaglianza e dell'inclusività sociale.
- ❖ **Valorizzazione e responsabilizzazione delle risorse umane:** la Società riconosce nelle risorse umane un valore indispensabile e prezioso per la propria esistenza ed il proprio sviluppo futuro. Pertanto, assicura un adeguato livello di professionalità nello svolgimento delle attribuzioni assegnate ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori e si impegna a incentivare la creazione di un ambiente di lavoro dinamico, ispirato dalla motivazione e dal coinvolgimento, in cui è tutelata l'integrità psico-fisica delle persone. La gestione e valorizzazione delle risorse umane si basa sul rispetto di personalità, competenza e professionalità di ciascuna di esse, tutelandone e promuovendone il valore al fine di accrescerne il patrimonio di competenze, attraverso

---

attività di formazione e di aggiornamento. Al fine di valorizzare le capacità e le competenze di ciascuno, la Società adotta criteri di merito e garantisce a tutti pari opportunità.

- ❖ **Tracciabilità delle operazioni:** Le azioni e le operazioni della Società devono essere oggetto di registrazione adeguata e deve essere agevolata la possibilità di verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento. Per ciascuna operazione deve esserci il relativo supporto documentale che permetta lo svolgimento di controlli, oltre alla possibilità di identificare un soggetto responsabile dell'autorizzazione, registrazione e verifica dell'operazione stessa.
- ❖ **Rispetto dell'ambiente:** la Società considera l'ambiente un bene primario e si impegna a garantirne la tutela, minimizzando l'impatto ambientale risultante dall'evoluzione delle proprie attività e dal controllo e la conservazione delle strutture ovvero promuovendo un uso razionale delle risorse e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative per assicurare la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali.
- ❖ **Doveri dei dipendenti:** la Società si attende dai propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti eticamente ineccepibili, oltre che legalmente e professionalmente corretti, atti a rinsaldare la fiducia reciproca e a consolidare l'immagine della Società.
- ❖ **Tutela del patrimonio sociale:** La salvaguardia del patrimonio sociale ricomprende la custodia e la protezione dei beni materiali e intellettuali della Società, nonché le informazioni e i dati di proprietà aziendale, dei quali dipendenti, consulenti e collaboratori vengono a conoscenza per ragioni di ufficio. Per l'importanza strategica di tali informazioni, è necessaria una loro corretta condivisione, che consenta la realizzazione degli obiettivi comuni alle diverse funzioni, nella consapevolezza che la diffusione non autorizzata, la manomissione, l'uso indebito o la perdita possono arrecare danni alla Società. L'utilizzo dei beni del patrimonio da parte di dipendenti, consulenti e collaboratori deve essere funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali o agli scopi autorizzati dalle funzioni aziendali interessate, nel rispetto delle relative *procedure* aziendali.

### 3. Principi di condotta nella gestione aziendale

#### 3.1 Trasparenza della contabilità e delle informazioni societarie

La trasparenza contabile si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun collaboratore destinatario coinvolto è tenuto ad attivarsi affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto anche quando questa consista in stime e valutazioni. È compito di ogni dipendente far sì che la documentazione sia facilmente sempre rintracciabile e ordinata archiviata secondo criteri logici.

I dipendenti di Combo e gli altri soggetti destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione, inclusi atti di occultamento o distruzione di quest'ultima, su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenuti a riferire tempestivamente i fatti all'Organismo di Vigilanza.

La comunicazione, all'interno e all'esterno della Società, deve essere chiara, precisa, completa e veritiera onde evitare la diffusione di notizie e informazioni false o errate ovvero il determinarsi di situazioni comportanti responsabilità di qualsiasi natura e contenuto per la Società.

La comunicazione di informazioni al pubblico, in particolare, deve essere gestita dalle strutture organizzative espressamente preposte.

#### 3.2 Prevenzione del conflitto di interessi

Tutti i dipendenti e i componenti degli organi sociali sono tenuti ad evitare situazioni di conflitto di interesse ed in particolare devono astenersi dal prendere parte alle discussioni e alle conseguenti decisioni o svolgere attività inerenti alle proprie mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, con interessi propri, del coniuge, di conviventi e di parenti e affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Tutte le decisioni e le scelte imprenditoriali prese per conto della Società devono corrispondere all'interesse di Combo. Pertanto, i dipendenti e i componenti degli organi sociali devono evitare ogni possibile conflitto d'interesse, con particolare riferimento a interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza di giudizio nel decidere quale sia il miglior interesse per la Società ed il modo più opportuno di perseguirlo. È fatto divieto di utilizzare la propria posizione nella Società o le informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e quelli aziendali.

Qualsiasi situazione che costituisca o generi un possibile conflitto di interessi deve essere immediatamente riferita al proprio superiore gerarchico.

#### 3.3 Prevenzione della corruzione

È espressamente vietata qualsiasi tipologia di comportamento volto a favorire pratiche di corruzione e/o atteggiamenti collusivi, perpetrati anche attraverso terzi, finalizzati all'ottenimento di vantaggi personali o per Combo. Le condotte proibite in ambito corruttivo includono l'offerta, la promessa e/o la ricezione, da parte dei destinatari, di denaro, di un vantaggio economico, altra utilità o beneficio in relazione all'attività svolta; è proibito anche il solo tentato comportamento corruttivo e/o. collusivo.

#### 3.4 Regali ed omaggi

Non possono essere accettati da parte di esponenti di Combo, qualora provenienti da soggetti esterni all'Azienda, compensi sotto qualunque forma per prestazioni alle quali sono tenuti per lo svolgimento dei propri compiti di ufficio e, nella stipula dei contratti per conto della Società, non è consentito ricorrere a mediazioni, né corrispondere o promettere ad alcuno utilità, a titolo di intermediazione, per facilitare (o per aver ordinariamente provveduto) la conclusione o l'esecuzione del contratto anche qualora questa attività venga posta in essere a vantaggio della Società.

Tutti i destinatari del presente Codice, in linea con le disposizioni societarie non chiedono, né sollecitano, per sé, tantomeno per interposta persona, o per altri, regali o altre utilità, né accettano, per sé, tantomeno per interposta persona, o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini commerciali.

Si intendono atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, quelli di modico valore tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio.

In ogni caso, indipendentemente dalla circostanza che il fatto costituisca reato, il dipendente comunque non chiede, per sé, tantomeno per interposta persona, o per altri, regali o altre utilità, neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio, né da soggetti nei cui confronti è o sta per essere chiamato a svolgere o a esercitare attività o potestà proprie dell'ufficio ricoperto.

Il dipendente che riceva omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovrà prontamente informare l'Organismo di Vigilanza.

### **3.5 Prevenzione del riciclaggio, autoriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo**

Combo esercita la propria attività nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di criminalità organizzata e di Antiriciclaggio e delle disposizioni emanate dalle competenti Autorità, adottando tutte le precauzioni necessarie per prevenire il riciclaggio e l'autoriciclaggio di denaro proveniente da attività illecite, nonché il finanziamento del terrorismo.

I dipendenti di Combo prestano particolare attenzione ai pagamenti e alle riscossioni in contanti che risultino inusuali nell'ambito della natura dell'operazione, a quelli realizzati mediante assegni al portatore o a quelli effettuati in valute diverse da quelle precedentemente concordate, comunicando attraverso i canali e procedimenti stabiliti in questo Codice Etico quelli ritenuti irregolari, dovendo rispettare comunque la normativa in vigore.

Saranno notificati anche quei pagamenti in cui il mandante o beneficiario sia un terzo non menzionato nei relativi contratti, nonché quelli realizzati a carico di conti correnti che non siano quelli abituali nei rapporti con un determinato ente, Compagnia o persona.

#### 4. Rapporti con la Pubblica Amministrazione

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione (di seguito "P.A.") e le Istituzioni Pubbliche sia nazionali che internazionali è consentita unicamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate, o ai referenti cui sia stato assegnato specifico incarico, nelle forme all'occorrenza richieste e nel più meticoloso rispetto del quadro normativo e dei regolamenti attuabili a salvaguardia dell'integrità e della reputazione di Combo.

I rapporti con i pubblici ufficiali, gli incaricati di pubblico servizio, gli impiegati pubblici e la Pubblica Amministrazione in generale, sono improntati alla massima trasparenza, lealtà e correttezza.

Combo ripudia la corruzione in ogni sua forma ed esige dai propri stakeholders, la rigorosa astensione da comportamenti idonei ad influire sul buon andamento e l'imparzialità della Pubblica Amministrazione, specie se volti ad ottenere per sé, per la Società di appartenenza o per i Soci qualsiasi indebito vantaggio. In particolare, sarà considerata in contrasto con le prescrizioni del Codice e, quindi, elusiva del Modello di organizzazione, gestione e controllo del rischio di reato adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/01, ogni forma di illecita pressione esercitata nei confronti di esponenti della P.A. chiamati ad adottare provvedimenti di interesse per la Società di appartenenza.

Inoltre, è vietato offrire pagamenti impropri, offrire o procurare omaggi e servizi non dovuti, o qualsiasi altro vantaggio a funzionari pubblici, dipendenti delle istituzioni pubbliche, per loro stessi o per i loro parenti e familiari.

Nei rapporti con i funzionari pubblici è vietato farsi rappresentare da consulenti o terzi che possano trovarsi in conflitto di interesse con l'Amministrazione stessa.

È vietata qualsiasi condotta che, attraverso raggiri, miri a far conseguire a persone e/o alla Società indebiti vantaggi a fronte di ingiusti danni o esborsi al patrimonio di istituzioni pubbliche, dello Stato o della Regione.

È proibito inoltre deteriorare le funzionalità di un sistema informatico o telematico o manipolare i dati in esso contenuti con lo scopo di conseguire un profitto ai danni della Pubblica Amministrazione.

Le prescrizioni indicate in precedenza non devono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti e contribuzioni che, sotto la veste di incarichi, consulenze, pubblicità, etc., abbiano analoghe finalità di quelle vietate.

Nei casi in cui vengano avviati rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione, tra cui la partecipazione a gare pubbliche, è fondamentale operare sempre nel rispetto della Legge e della corretta prassi commerciale, con l'espreso divieto di mettere in atto comportamenti tali da integrare fattispecie di reato.

In occasione di verifiche o ispezioni da parte delle autorità pubbliche competenti, i destinatari, devono adottare un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organi ispettivi e di controllo. In tali ipotesi, la Società ribadisce l'obbligo in capo a tutti i destinatari di collaborare alle richieste degli organi di giustizia e/o di polizia con dichiarazioni vere e non omissive, fornendo tutte le informazioni necessarie per l'accertamento dei fatti.



## 5. Rapporti con i fornitori e i partner

### 5.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne della Società. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità ed al prezzo di fornitura.

I destinatari coinvolti nel processo di acquisto, nella stipula di contratti o nel conferimento di incarichi di qualsiasi natura per conto della Società, devono improntare il loro agire al rispetto dei principi di imparzialità e indipendenza nell'esercizio delle funzioni espletate, nonché essere liberi da obblighi personali verso i fornitori, appaltatori e/o consulenti, astenendosi dal porre in essere condotte nelle quali possa anche solo potenzialmente essere ravvisata una situazione di conflitto di interessi, ovvero configurare ipotesi di reato od altri illeciti. Gli stessi Destinatari dovranno provvedere a segnalare immediatamente all'Organismo di Vigilanza (v. infra) qualsiasi tentativo di alterazione dei normali rapporti commerciali posti in essere dalle controparti.

Particolare attenzione va posta nei processi di valutazione e selezione dei fornitori al fine di evitare qualunque tipo di rapporto d'affari con persone fisiche o giuridiche che potrebbero essere implicate in condotte o comportamenti non integri e, in generale, contrari ai principi etici della Società.

Combo seleziona unicamente fornitori la cui azione imprenditoriale rispetti la dignità umana, rispetti la legge e non metta in pericolo la reputazione dell'impresa.

### 5.2 Obblighi dei fornitori

Tutti i fornitori devono operare nella scrupolosa osservanza della normativa vigente. I fornitori sono responsabili del fatto che i subfornitori operino nel rispetto delle norme promosse dal presente documento e nel quadro della normativa corrispondente.

Tutti i fornitori devono promuovere e rispettare i seguenti principi:

- Garantire che i dipendenti svolgano il proprio lavoro in condizioni lavorative di sicurezza e salute e che rispettino la legislazione sulla prevenzione dei rischi.
- Eliminare ogni forma di lavoro minorile.
- Evitare la discriminazione in qualunque tipo di posto di lavoro.
- Rispettare il tetto massimo degli orari di lavoro e i minimi salariali stabiliti, nonché tutto quanto previsto dalla legislazione vigente.
- Ottenere e mantenere i permessi ambientali per l'operatività della propria impresa, ove richiesti. Inoltre, nel caso in cui l'esercizio dell'attività generi rifiuti, questi dovranno essere monitorati, gestiti e smaltiti secondo le modalità indicate dalla normativa in materia.

I fornitori dovranno mantenere condotte orientate alla prevenzione ed alla salvaguardia dell'ambiente, adottare metodi in sintonia con una maggior responsabilità ambientale e favorire lo sviluppo e la diffusione di tecnologie rispettose dell'ambiente.

I fornitori e gli eventuali *partner* commerciali sono soggetti al rispetto delle prescrizioni dettate dal presente Codice Etico adottato da Combo attraverso la sottoscrizione di apposite clausole contrattuali, pena – in difetto – la possibilità per la Società di recedere dal contratto o di risolverlo.

### 5.3 Esecuzione dei contratti

La valutazione del rispetto delle condizioni contrattuali è effettuata in modo oggettivo e deve risultare da documentazione scritta. La relativa contabilizzazione è conclusa nei tempi stabiliti dalle procedure aziendali di pagamento inerenti al ciclo passivo.

### 5.4 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

Combo ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. Non sono ammessi "scambi" di beni o utilità di valore significativo con fornitori o loro intermediari. L'adempimento delle

prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

## 6. Rapporti con i Clienti

### 6.1 Orientamento al Cliente

Combo considera prioritaria la soddisfazione del cliente. Di conseguenza, l'efficienza dei processi, la trasparenza ed integrità nell'operato e nel trattamento del cliente, garantendo la qualità del servizio, devono essere di per sé un obiettivo di tutti i dipendenti di Combo.

La soddisfazione dei clienti e pertanto il futuro di Combo derivano da elementi espressamente individuati quali la disponibilità ed il miglioramento continuo della qualità e della tracciabilità, particolarmente nel campo della salute e della sicurezza.

Per questo motivo la Società imposta la propria attività tenendo conto delle osservazioni dei clienti quale strumento utile per la valutazione degli *standard* qualitativi offerti. A tal fine Combo si impegna a garantire il raggiungimento degli *standard* di qualità attesi e a monitorare periodicamente la qualità dei servizi prestati alla clientela.

La Società adotta tutto ciò che è necessario per garantire la conformità del trattamento dei dati della clientela alle disposizioni normative o regolamentari applicabili caso per caso e la riservatezza di tali dati e informazioni relativamente alle aspettative legittime degli stessi clienti. A tal fine viene tutelata la *privacy* dei Clienti come specificato dal GDPR *General Data Protection Regulation* – Regolamento Generale Protezione Dati Personali.

### 6.2 Comunicazioni, pubblicità e azioni promozionali

Combo assume l'obbligo di essere trasparente verso i propri clienti e terzi in generale, fornendo loro informazioni sempre veritiere, chiare, utili e precise nel commercializzare i propri prodotti e servizi. In più, verificherà che i propri prodotti e servizi adempiano alle specifiche richieste e pubblicizzate.

Combo si impegna a garantire che le offerte, pubblicità di prodotti o servizi, azioni promozionali e le altre informazioni fornite alla Clientela siano veritiere e orientate a creare rapporti basati sulla fiducia reciproca.

Se i clienti saranno insoddisfatti dei servizi offerti, verranno messi a loro disposizione i canali necessari per presentare i relativi reclami.

### 6.3 Rifiuto di prenotazioni

Combo si riserva la facoltà di rifiutare richieste di prenotazione o di cancellarle nel caso in cui si ritenesse moralmente giustificato, per le caratteristiche del cliente stesso o per il fine perseguito tramite la prenotazione, rifiutando tali richieste in forza dei valori etici e dei diritti umani ampiamente riconosciuti e accettati.

### 6.4 Sicurezza delle strutture ricettive

Combo si adopera nei limiti delle proprie competenze e responsabilità, per garantire la sicurezza dei clienti che accedono alle strutture ricettive per soggiornarvi.

### 6.5 Stile di comportamento

Combo invita tutti i propri dipendenti, collaboratori e qualunque altro soggetto che possa venire a contatto con la clientela, a mantenere un comportamento improntato su rispetto, disponibilità, cortesia e considerevole professionalità. Nei rapporti di affari con i Clienti è proibita ogni forma di dazione, beneficio, prestazione di qualunque genere, diretta e indiretta, nonché atto di cortesia e di ospitalità finalizzato ad ottenere un illegittimo trattamento di favore.

### 6.6 Uso appropriato delle risorse di Combo

I Dipendenti di Combo s'impegnano a non copiare, riprodurre o in qualunque altro modo, falsificare carte di credito o debito o travellers cheques a cui hanno accesso nell'esercizio delle loro attività, nonché a non disporre, o fare uso delle stesse. Si vieta, inoltre, l'alterazione del denaro e la fabbricazione, immissione in commercio, esportazione, trasporto, rilascio e distribuzione di denaro falso. Nell'eventualità in cui i Dipendenti dovessero accorgersi della falsità del denaro ricevuto in buona fede dai clienti, dovranno astenersi dal rimetterlo in circolazione e dovranno informare senza indugio il proprio superiore o responsabile. <sup>[OBJ]</sup>

## 7. Rapporti con dipendenti e collaboratori

Sono dipendenti e collaboratori di Combo tutti coloro che intrattengono, nelle forme previste dalla legge, un rapporto di lavoro o di collaborazione con Combo, rapporto finalizzato al raggiungimento degli scopi dell'impresa. Così, si considerano dipendenti e collaboratori della Società, per esempio, i dirigenti, i lavoratori subordinati in forza di un contratto di lavoro a tempo indeterminato, determinato o parziale, i lavoratori interinali, i collaboratori a progetto e i collaboratori occasionali.

### 7.1 Tutela e valorizzazione delle risorse umane

Combo ripudia, anzitutto al proprio interno, qualsiasi discriminazione tra dipendenti e collaboratori fondata sul sesso, sull'etnia, sulla lingua, sul credo religioso e politico e sulle condizioni sociali e personali e favorisce un ambiente di lavoro dove si garantisce la dignità di ogni individuo e le relazioni tra le persone si svolgono su una base di rispetto, correttezza e collaborazione.

La Società, inoltre, si cura di evitare lo stress e, in generale, il disagio lavorativo, anche mediante controlli e strumenti di comunicazione.

La Società tutela e promuove i dipendenti e collaboratori, incentivando l'accrescimento delle competenze e stimolando lo spirito collaborativo tra esse, assicurando dignità individuale e il mantenimento di un elevato standard di sicurezza degli ambienti lavorativi mediante un rigoroso rispetto dei contratti di lavoro vigenti.

Combo promuove informazione e formazione continua con l'obiettivo di incrementare costantemente la competenza e le aspirazioni degli individui.

### 7.2 Abuso di autorità e utilizzo dei beni aziendali

È proibita ogni forma di discriminazione e l'esercizio dell'autorità avviene con equità e correttezza, vietando ogni tipo di abuso; pertanto, il superiore gerarchico, nell'esercizio del proprio potere, non può compiere alcun atto né adottare alcun comportamento contrario alla legge o ai contratti collettivi e individuali applicabili.

Il dipendente utilizza e custodisce con cura i beni di cui è in possesso per ragioni di ufficio. È vietato usufruire in modo difforme dei beni e delle risorse di proprietà della Società. Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'uso legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni.

### 7.3 Tutela della salute e della sicurezza

Combo assolve agli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro, conformemente al D. Lgs. 81/2008, oltre che ad adempimenti in materia di HACCP e rischio legionellosi, in conformità rispettivamente al Regolamento CE 852/2004 e alle Linee Guida per la prevenzione e il controllo della legionellosi del 2015.

Nello specifico, la Società predispone protocolli specifici che disciplinano le modalità di gestione degli adempimenti relativi alle suddette materie, i ruoli e le responsabilità di soggetti interni ed esterni alla Società, nonché le correlate attività di controllo.

### 7.4 Riservatezza

Combo adotta una politica di riservatezza relativamente a notizie e informazioni costituenti patrimonio aziendale o inerenti all'attività della Società in conformità con il Regolamento UE 2016/679 e novellato Codice Privacy dal D. Lgs. 101/2018.

### 7.5 Segnalazione e whistleblowing

Tutti i dipendenti sono soggetti al vincolo di riferire con tempestività e riservatezza all'Organismo di Vigilanza ogni informazione di cui siano venuti a conoscenza nell'assolvimento dei loro impegni lavorativi, relativa a violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, compromettere le Società secondo quanto specificato nella normativa di *Whistleblowing*.

## 8. Tutela dell'ambiente

La Società incentiva la diffusione e la sensibilizzazione delle tematiche di tutela ambientale, conducendo in modo eco-sostenibile le proprie attività. I dipendenti e i collaboratori sono tenuti alla massima considerazione delle prescrizioni di legge in materia ambientale, edilizia, urbanistica, di inquinamento e di smaltimento dei rifiuti.

In particolare, Combo opera conformandosi ai seguenti principi:

- gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia valorizzandone l'impiego, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale nel consumo energetico, incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili;
- progettare e implementare i processi di lavoro e le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute dei dipendenti e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato e verificandone l'affidabilità nella conduzione e manutenzione degli impianti;
- mantenere e sostenere l'impegno al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, ad ottimizzare la captazione, distribuzione e depurazione delle risorse idriche, il controllo e la riduzione delle emissioni atmosferiche ed elettromagnetiche, il contenimento degli sprechi nella rete di distribuzione elettrica, la minimizzazione dell'impatto visivo e acustico causato dagli impianti aziendali nonché a riduzione, il recupero e il riutilizzo dei rifiuti prodotti;
- utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali impatti ambientali generati dalle attività aziendali e sui programmi di miglioramento adottati;
- operare attraverso un sistema il più possibile integrato di gestione della sicurezza e dell'ambiente, interno ed esterno ai luoghi di lavoro, garantendo il rispetto della legislazione ambientale e di sicurezza di volta in volta vigente ed il costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo ambientale;
- sensibilizzare, formare e addestrare opportunamente i vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni che impattino sulle tematiche di ambiente, salute e sicurezza, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'intera Società.

## 9. Sistemi Informativi

Per quanto riguarda le dotazioni informatiche aziendali, il Personale è tenuto:

- a utilizzare le applicazioni informatiche secondo le indicazioni e per gli scopi per i quali vengono messe a disposizione;
- osservare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi, non incorrere in un linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alle persone e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet dai contenuti indecorosi o offensivi.

Combo si impegna affinché la conservazione e archiviazione digitale dei dati e dei documenti aziendali tengano conto dei problemi legati alla c.d. «obsolescenza digitale» e si adopera perché il materiale archiviato digitalmente non vada perduto con l'avvento di nuove tecnologie che non «riconoscano» precedenti supporti.

La Società si impegna a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza e protezione dei dati personali, con particolare attenzione all'integrità e correttezza dei dati utilizzati e alla disciplina di controllo degli accessi.

Combo adotta meccanismi di protezione atti a garantire la sicurezza dei dati acquisiti per scongiurare cyber attacchi.

---

## 10. Disposizioni finali

### 10.1 Osservanza del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 2104 del Codice civile e secondo la normativa ad essi applicabile in tema di rapporto di lavoro. Di conseguenza, l'eventuale violazione delle disposizioni del Codice Etico potrà costituire inadempimento delle obbligazioni del rapporto di lavoro e/o illecito disciplinare in conformità alla normativa e alla contrattazione collettiva applicabile, con ogni conseguenza di legge, anche con riguardo alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

Il rispetto dei principi del presente Codice Etico è inoltre parte delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori, dai consulenti e dagli altri soggetti in rapporti d'affari con lo stesso, i quali sono ugualmente soggetti ad eventuali risarcimenti in caso di violazione delle disposizioni del Codice Etico.

Il presente Codice è portato a conoscenza degli Organi Sociali, dei dipendenti della Società, dei Fornitori e di qualsiasi altro soggetto terzo che possa agire in nome e per conto della Società nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. Tutti i citati soggetti sono tenuti ad apprendere i contenuti e a rispettarne i precetti.

Il Codice Etico è presente sul sito internet della Società: <https://thisiscombo.com/it/>.

Chiunque venga a conoscenza di violazioni ai principi del presente Codice e/o alle procedure operative che compongono il Modello o di altri eventi suscettibili di alterarne la portata e l'efficacia, è tenuto ad informare senza indugio l'Organismo di Vigilanza al seguente link : <https://areariservata.mygovernance.it/#!/WB/COMBO>

La riservatezza del segnalante è tutelata in conformità al dettato normativo.

### 10.2 Sanzioni

L'inosservanza dei principi contenuti nel presente Codice comporta l'applicazione delle misure sanzionatorie contenute sia nel sistema disciplinare aziendale adottato ai sensi del Decreto 231/2001 in base alle specifiche modalità ivi previste, sia nel contratto collettivo nazionale del lavoro applicato.

### 10.3 Adozione del Codice Etico e relative modifiche

Il presente Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti saranno approvati dal medesimo organo sociale e prontamente comunicati ai soggetti interessati.