

## **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

### **Declaração das Políticas da Empresa**

Esta empresa está empenhada em conduzir toda a sua atividade de forma honesta e segundo princípios éticos. Adotamos uma abordagem de tolerância zero à Corrupção e/ou Suborno e estamos empenhados em agir com profissionalismo, justiça e integridade em todos os nossos negócios e relações onde quer que operemos e procuramos implementar e aplicar sistemas eficazes para combater a corrupção e qualquer tipo de suborno.

Defenderemos todas as leis relevantes para combater o suborno e a corrupção em todas as jurisdições em que operamos.

O suborno e a corrupção são puníveis por lei. Sabemos e reconhecemos que uma eventual participação numa atividade passível de qualificação como corrupção ou suborno implica uma possível multa/coima e terá elevados danos na nossa reputação. Consequentemente levamos muito a sério as nossas responsabilidades legais e o cumprimento das normas que regem a nossa atividade.

O presente código de ética e de conduta pauta as relações com todos os interessados, clientes, concorrentes, pessoal, destinos e fornecedores. Para efeito de cumprimento deste critério, todos os trabalhadores da empresa, incluindo os níveis de gestão, todos são informados sobre a necessidade de acompanhamento do código de ética da empresa. Para efeitos de garantia do supra exposto, os trabalhadores da empresa devem assinar o código de ética aquando da sua contratação, podendo consultá-lo através do contrato de trabalho, das políticas dos Recursos Humanos.

### **Quem está abrangido pela Política?**

Esta política aplica-se a todos os indivíduos que trabalham ou colaboram a todos os níveis para a nossa empresa, designadamente, gerentes, administradores, funcionários, administradores, diretores, trabalhadores (permanentes, a termo certo ou temporários), membros de comissões, auditores, consultores, empreiteiros, estagiários, pessoal destacado, trabalhadores de agências,

voluntários, agentes, patrocinadores ou qualquer outra pessoa associada a nós, onde quer que se encontrem (coletivamente referidos como **trabalhadores** nesta política).

Os quadros superiores desta empresa são responsáveis por garantir:

- Que todos os trabalhadores completem um nível adequado de formação anti suborno e corrupção;
- As cláusulas anti suborno estão incluídas nos contratos (incluindo contratos com Associados Empresariais e contratos de trabalho e equivalentes);
- Que é levada a cabo uma diligência devida sobre todos os novos Associados Empresariais;
- Os Associados Empresariais estão conscientes da nossa abordagem de tolerância zero ao suborno e corrupção, sendo que, para o efeito, serão oferecidas as competentes formações e assistências, sempre que se mostrar necessário.
- Que sempre que existam dúvidas ou necessidade de esclarecimento aos seus trabalhadores sobre eventuais situações que possam levantar dúvidas sobre o cumprimento ou não deste Código haverá disponibilidade e capacidade para o esclarecimento dessas dúvidas.

### **O que é o Suborno?**

O suborno é um incentivo ou recompensa oferecida, prometida ou fornecida para obter qualquer vantagem comercial, contratual, regulamentar ou pessoal. Assim, todos os trabalhadores, incluindo todos os níveis de gestão, não devem oferecer ou solicitar, prometer, concordar ou aceitar quaisquer vantagens pecuniárias ou outras vantagens indevidas, em especial, de/para funcionários públicos ou funcionários de parceiros comerciais.

As infrações podem ser classificadas em quatro categorias:

- **Oferecer um suborno:** a oferta, promessa ou doação de uma recompensa para induzir uma pessoa a desempenhar uma função ou atividade relevante de forma inadequada.
- **Receber um suborno:** aceitar, concordar em aceitar ou pedir uma recompensa em troca do desempenho de uma função ou atividade relevante de forma inadequada.
- **Subornar um funcionário público (estrangeiro):** trata-se de um delito específico que se traduz em tentar influenciar um funcionário público estrangeiro com a intenção de obter ou manter negócios numa situação em que não era permitido ou exigido por lei que o funcionário público fosse influenciado. A infração de subornar um funcionário público estrangeiro é cometida assim que a oferta for efetivamente realizada.

## **Presentes e Ofertas**

Esta política não proíbe a oferta normal e apropriada (dada e recebida) a/ou de terceiros.

A oferta (ou receção) de presentes não é proibida, se forem cumpridos os seguintes requisitos:

- a) não é feita com a intenção de influenciar terceiros para obter ou reter negócios ou uma vantagem comercial, ou para recompensar a prestação ou retenção de negócios ou uma vantagem comercial, ou em troca explícita ou implícita de favores ou benefícios;
- b) cumpre com a lei local;
- c) é dada em nosso nome, e não em seu nome;
- d) não inclui dinheiro ou um equivalente em dinheiro (tais como certificados de oferta individuais ou vouchers);
- e) é apropriado nas circunstâncias e no contexto nacional;
- f) tendo em conta a razão da oferta, é de um tipo e valor apropriado e dado num momento apropriado; e
- g) é dada abertamente, não em segredo; e
- h) ofertas não devem ser oferecidas a, ou aceites de funcionários ou representantes do Governo, ou políticos ou partidos políticos, sem a aprovação prévia de um Gerente/ administrador.

Reconhecemos que a prática do mercado de conceder ofertas de negócios varia entre países e regiões e o que pode ser normal e aceitável numa região pode não o ser noutra. A ponderação a efetuar é saber se em todas as circunstâncias a oferta ou o presente é tido por razoável e justificável. A intenção por detrás da oferta deve ser sempre considerada.

## **Doações**

Não realizamos contribuições para partidos políticos, apenas realizamos doações de caridade que são legais e éticas de acordo com as leis e práticas locais. Nenhuma doação deve ser oferecida ou feita sem a aprovação prévia de um Gerente/ administrador.

## **Concorrência leal**

Estamos empenhados em competir legal e eticamente, sendo necessário estabelecer as seguintes diretrizes. Abster-nos-emos de celebrar ou executar acordos/contratos anti concorrenciais entre concorrentes, incluindo acordos para o efeito de:

Fixação de preços;

- Apresentação de propostas fraudulentas (propostas colusivas);
- Estabelecer restrições de resultado ou quotas de produção; ou
- Partilhar ou dividir mercados através da atribuição de clientes, fornecedores, territórios ou linhas de comércio.

Quando lidamos com concorrentes, nunca devemos ingressar em qualquer acordo, formal ou informal, escrito ou verbal, para estabelecer preços ou outras condições de venda, coordenar propostas, alocar clientes, vendas, ou envolver-nos em qualquer outra atividade que viole as leis anti monopólio ou de concorrência aplicáveis.

Respeitamos a informação confidencial e os direitos de propriedade intelectual dos nossos concorrentes e de outros terceiros. A nossa empresa apoia iniciativas de colaboração com outros operadores turísticos para promover a sustentabilidade entre alojamentos em destinos específicos.

## **Pagamentos de facilitação e subornos**

Não fazemos e recusamos veementemente pagamentos de “facilitação” ou "subornos" de qualquer tipo. Os pagamentos de facilitação são tipicamente pequenos pagamentos não oficiais feitos para assegurar ou acelerar uma ação governamental de costume por um funcionário governamental. Não são, usualmente, pagos em alguns países, mas são comuns em algumas outras jurisdições.

Os subornos são normalmente pagamentos feitos em troca de um favor ou vantagem comercial. Todos os trabalhadores devem evitar qualquer atividade que possa levar, ou sugerir, que um pagamento condescendente ou suborno seja feito ou aceite pela empresa.

Não tem a certeza de um pagamento? Considere a sua legitimidade e o seu objetivo:

- Os preços são anunciados?
- O pagamento só pode ser feito em dinheiro?
- Vai para uma conta autorizada?
- Pode obter um recibo? Em caso de dúvida, não faça o pagamento!

Se tiver quaisquer suspeitas, preocupações ou questões relativas a um pagamento, deve questionar um Gerente / administrador.

### **Conflitos de Interesses devido ao Emprego Secundário**

Um compromisso com uma instituição pública ou de caridade, em associações ou funções públicas, tanto a nível local ou nacional, bem como a detenção de empregos remunerados, é, em princípio, bem-vindo pela empresa, se o compromisso ou emprego remunerado não puser em perigo o cumprimento de compromissos do contrato de trabalho e for compatível com a posição do membro do trabalhador na empresa.

Em caso de dúvida, a aceitação de tais compromissos ou posições deve ser discutida com o / Gerente administrador, ou com o departamento de Recursos Humanos. Os trabalhadores são obrigados a notificar ao seu superior hierárquico qualquer emprego secundário remunerado que tenham. A aprovação da possibilidade de o trabalhador deter um emprego secundário pode ser recusada ou revogada se houver indícios de que o mesmo possa prejudicar o cumprimento de deveres contratualmente acordados ou violar obrigações estatutárias, em particular obrigações ao abrigo da legislação laboral.

A fim de excluir conflitos de interesses, é, em regra, proibido o emprego secundário para um concorrente ou qualquer outro parceiro de negócios da empresa.

### **Direitos dos consumidores**

Os trabalhadores respeitarão sempre a privacidade do cliente/consumidor e tomarão medidas razoáveis para garantir a segurança dos dados pessoais que recolhem, armazenam, processam ou divulgam no estrito cumprimento das normas legais aplicáveis. Asseguramos que a privacidade do cliente não seja comprometida.

As mensagens de marketing e publicidade cumprem as normas relevantes e os códigos de conduta voluntários, não sendo enganosas. Fazemos todos os esforços possíveis para entregar mais do que é prometido ao cliente.

Apresentamos os nossos serviços e produtos de uma forma honesta e direta; as informações sobre produtos e preços são claras, completas e precisas no que diz respeito à empresa e aos seus produtos e serviços, incluindo reclamações de sustentabilidade. A informação sobre o destino, incluindo aspetos de sustentabilidade, é factualmente correta, equilibrada e completa.

## **O que é que não é aceitável?**

Não é aceitável tanto para si, como para alguém em seu nome:

- a) Dar, prometer dar, ou oferecer, um pagamento, presente ou oferta com a expectativa ou esperança de que uma vantagem comercial será recebida, ou recompensar uma vantagem comercial já dada.
- b) Dar, prometer dar, ou oferecer um pagamento, presente ou oferta a um funcionário, agente ou representante governamental para "facilitar" ou acelerar um procedimento de costume.
- c) Aceitar o pagamento de um terceiro que saiba ou suspeite ter sido oferecido com a expectativa de obter uma vantagem comercial para o mesmo.
- d) Aceitar um presente ou oferta de terceiros se souber ou suspeitar que é oferecido ou fornecido com a expectativa de que uma vantagem comercial será proporcionada por nós em troca.
- e) Ameaçar ou retaliar contra outro trabalhador que se tenha recusado a cometer um crime de suborno ou que tenha suscitado preocupações no âmbito desta política.
- f) Envolver-se em qualquer atividade que possa levar a uma violação desta política.

## **O que fazer se for vítima de Suborno ou Corrupção?**

É importante que diga a um Gerente / administrador, o mais rapidamente possível, se lhe for oferecido um suborno por terceiros, se lhe for pedido que o faça, se suspeitar que isso possa acontecer no futuro, ou se acreditar que é vítima de outra forma de atividade ilegal.

## **Proteção**

Os trabalhadores que se recusam a aceitar ou a oferecer um suborno, ou aqueles que levantam preocupações ou denunciam a má conduta de outrem, estão por vezes preocupados com possíveis repercussões. O nosso objetivo é encorajar a abertura e apoiar qualquer pessoa nomeadamente um Trabalhador que levante preocupações genuínas de boa fé no âmbito desta política, mesmo que se revele equivocada.

Estamos empenhados em assegurar que ninguém sofra qualquer tratamento prejudicial em resultado da recusa de participar em um suborno ou corrupção, ou devido à denúncia de boa fé da sua suspeita de que um suborno real ou potencial ou outro delito de corrupção tenha ocorrido, ou possa vir a ocorrer, no futuro. O tratamento discriminatório inclui despedimento, ação disciplinar, ameaças ou outro tratamento desfavorável relacionado com a manifestação de uma preocupação. Se considerar que sofreu qualquer tratamento deste tipo, deve informar imediatamente o Gerente/ Administrador para que sejam adotadas todas as medidas necessárias.

## **As suas Responsabilidades**

Deve assegurar-se de que lê, compreende e cumpre esta política.

A prevenção, deteção e denúncia de suborno e outras formas de corrupção são da responsabilidade de todos aqueles que trabalham para nós ou sob o nosso controlo. Todos os trabalhadores são obrigados a evitar qualquer atividade que possa conduzir a, ou sugerir, uma violação desta política.

Deve notificar um Gerente / Administrador o mais cedo possível se acreditar ou suspeitar que ocorreu ou poderá ocorrer um conflito com esta política no futuro. Por exemplo, se uma empresa, Fornecedor ou potencial Fornecedor lhe oferecer algo para obter uma vantagem comercial connosco ou lhe indicar que é necessário um presente ou pagamento para assegurar o seu negócio. Outras "bandeiras vermelhas" que podem indicar suborno ou corrupção são estabelecidas no final desta política.

## **Manutenção dos registos**

- Devemos manter os registos financeiros e dispor de controlos internos adequados que comprovem a razão comercial para efetuar pagamentos a terceiros.
- Deve declarar e manter um registo escrito de todos os presentes e ofertas aceites ou oferecidas, que serão devidamente sujeitas a revisão por parte da Direção.
- Deve garantir que todas as reclamações de despesas relacionadas com a hospitalidade, presentes ou despesas efetuadas a terceiros são apresentadas de acordo com a nossa política de despesas e, especificamente, deve registar a razão das despesas.
- Todas as contas, faturas, memorandos e outros documentos e registos relacionados com negociações com terceiros, tais como clientes, fornecedores e contatos comerciais, devem ser preparados e mantidos com rigor e exaustividade. Não devem ser mantidas contas "*off-book*" para facilitar ou ocultar pagamentos indevidos.

## **Como desencadear uma preocupação?**

É encorajado a levantar preocupações sobre qualquer questão ou suspeita de má prática o mais cedo possível. Se não tiver a certeza se um determinado ato constitui suborno ou corrupção, ou se tiver quaisquer outras dúvidas, estas devem ser apresentadas à gerência ou administração.

## **Formação e Comunicação**

A nossa abordagem de tolerância zero ao suborno e à corrupção deve ser comunicada a todos os fornecedores, contratantes e parceiros comerciais no início da nossa relação comercial com estes e, posteriormente, conforme for apropriado.

### **Cenários de risco potencial: "bandeiras vermelhas".**

Segue-se uma lista de possíveis bandeiras vermelhas ("Red Flags") que podem surgir durante o seu trabalho, e que podem suscitar preocupações ao abrigo de vários diplomas anti-suborno e anticorrupção. A lista não pretende ser exaustiva e serve apenas para fins ilustrativos. Se encontrar alguma destas bandeiras vermelhas enquanto trabalha para nós, deve comunicá-las prontamente a um Gerente/ Administrador:

- a) se tem conhecimento de que um terceiro se envolve, ou foi acusado de se envolver em práticas comerciais impróprias;
- b) tem o conhecimento que um terceiro tem a reputação de pagar subornos, ou de exigir que lhes sejam pagos subornos, ou tem a reputação de ter uma "relação especial" com funcionários governamentais estrangeiros;
- c) uma terceira parte insiste em receber uma comissão ou pagamento de taxas antes de se comprometer a assinar um contrato connosco, ou a desempenhar uma função governamental ou processo para a Empresa;
- d) uma terceira parte solicita o pagamento em dinheiro e/ou recusa-se a assinar um acordo formal de comissão ou taxa, ou a fornecer uma fatura ou recibo para um pagamento efetuado;
- e) uma terceira parte solicita que o pagamento seja efetuado para um país ou local geográfico diferente do local onde o terceiro reside ou realiza negócios;
- f) uma terceira parte solicita uma taxa ou comissão adicional inesperada para "facilitar" um serviço;
- g) uma terceira parte exige entretenimento luxuoso ou presentes antes de iniciar ou continuar as negociações contratuais ou a prestação de serviços;
- h) uma terceira parte solicita que seja efetuado um pagamento para "ignorar" potenciais violações legais;
- i) uma terceira parte solicita que lhe seja fornecido emprego ou alguma outra vantagem a um amigo ou familiar;
- j) recebe uma fatura de uma terceira parte que parece não ser normalizada ou personalizada;
- k) uma terceira parte insiste no uso de cartas transversais ou recusa-se a colocar termos acordados por escrito;

- l) repara que fomos faturados por uma comissão ou pagamento de taxa que parece grande dado o serviço declarado como tendo sido prestado;
- m) uma terceira parte solicita ou exige a utilização de um agente, intermediário, consultor, distribuidor ou fornecedor que não é tipicamente utilizado ou conhecido por nós;
- n) é-lhe oferecido um presente invulgarmente generoso ou uma hospitalidade luxuosa por partes terceiras.