

1. PROCESNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1.1. Úvod

Skupina Motel One samozřejmě za všech okolností dodržuje všechny právní předpisy a směrnice, které se na ni vztahují. Skupina Motel One předpokládá, že stejně budou postupovat i její obchodní partneři.

Obzvláště vysokou prioritu má ochrana lidských práv a životního prostředí v rámci celého dodavatelského řetězce. Skupina Motel One proto zavedla příslušné procesy pro náležitou péči a prověřování (*due diligence*). V [prohlášení o strategii v oblasti ochrany lidských práv](#) jsou uvedeny podrobnosti o tom, jak skupina Motel One dodržuje povinnosti v rámci náležité péče a prověřování (*due diligence*) v souladu s německým zákonem o dodavatelském řetězci (dále jen „LkSG“).

Důležitou součástí této strategie je i postup pro podávání stížností, jehož účelem je usnadnit otevřenou komunikaci se všemi subjekty, které mohou být případně ovlivněny hospodářskou činností skupiny Motel One a jejího dodavatelského řetězce. Vítejte dotazy, připomínky a informace, které nám umožní včas zabránit porušování povinností v oblasti ochrany lidských práv a životního prostředí a předcházet rizikům.

Tento postup slouží jako systém včasného varování. Jeho cílem je na základě včasného varování předcházet skutečným případům porušení. Postup jako celek rovněž umožňuje co nejefektivnější realizaci nápravných opatření. V neposlední řadě poskytuje skupině Motel One i cenné informace pro rozvoj řízení rizik a analýzy rizik i ke sledování účinnosti preventivních a nápravných opatření.

Cílem dále uvedeného vysvětlení je poskytnout jednoznačné a stručné informace o postupu podávání stížností uplatňovaném v rámci skupiny Motel One.

1.2. Kdo je oprávněn podávat stížnosti?

Stížnost může podat kdokoliv. Zejména platí, že můžete podat stížnost i v případě, že dopady neovlivní vás samotné. Stížnosti lze podávat i anonymně.

Stížnosti mohou jménem jiných osob podávat například zaměstnanci skupiny Motel One, zaměstnanci přímých a nepřímých dodavatelů, osoby dotčené naší hospodářskou činností a podnikové rady nebo neziskové organizace.

Osoba nebo organizace, která podává stížnost, se dále označuje jen jako „**oznamovatel (Whistleblower)**“.

1.3. Zákaz negativních následků v případě stížnosti

Oznamovatelé, kteří podávají stížnosti nebo kteří se na podání stížností podílejí v dobré víře a v přesvědčení, že zjištěné skutečnosti jsou pravdivé, by neměli být v důsledku podání stížnosti nijak znevýhodněni. Tato ochrana se neuplatní v případě, že oznamovatel postup podávání stížností zneužije k nepřipustným, lehkomyšlným nebo nezákonným účelům (tj. zlovolné/šikanózní udání).

A proto se netolerují žádná odvetná opatření ze strany zaměstnanců skupiny Motel One, přímých či nepřímých dodavatelů nebo ze strany jiných třetích osob. Skupina Motel One přijímá příslušná opatření k tomu, aby odvetným opatřením zabránila a rovněž aby ovlivnila i dodavatelský řetězec. Dozví-li se skupina Motel One o odvetných opatřeních, může to vést ke kázeňským postihům, a to dokonce včetně rozvázání pracovního poměru a k přehodnocení a v krajním případě i k ukončení obchodních vztahů.

1.4. Jakou skutečnost mohu nahlásit?

Prostřednictvím postupu pro podávání stížností nám oznámit nebo nahlásit (možná) rizika a (možné) případy porušení povinností v souvislosti s ochranou lidských práv a životního prostředí podle zákona LkSG. Patří sem i obavy, pochybnosti a podezření. Stížnosti se mohou týkat jak naší vlastní oblasti podnikání, tak i hospodářské činnosti přímých či nepřímých dodavatelů skupiny Motel One.

Skupina Motel One vás vyzývá, abyste jakékoliv připomínky, obavy a stížnosti uplatnili co nejdříve. Pokud prozatím nedošlo k případu porušení povinností, lze tomu díky vaší stížnosti předejít.

Rizika v oblasti ochrany lidských práv a životního prostředí podle zákona LkSG mohou mít dopad zejména na dále uvedené povinnosti:

- zákaz dětské práce a poškozování zdraví, bezpečnosti a etických zásad dětí
- zákaz nucené práce a všech podob otroctví
- bezpečnost práce: bezpečnost a ochranu zdraví při práci
- svoboda sdružování, právo zakládat odborové organizace a vstupovat do nich bez nepříznivých následků, právo na stávku a kolektivní vyjednávání
- zákaz diskriminace a nerovného zacházení v zaměstnání
- spravedlivá odměna za práci
- zákaz znečišťování vody a vzduchu, škodlivých změn půdy nebo způsobování škodlivého hluku, jakož i nadměrná spotřeba vody v případě, že v jejím důsledku dochází ke zhoršení zásobování potravinami dané osoby, zdravotního stavu nebo přístupu k hygienickým zařízením dané osoby
- zákaz protiprávního zabavování pozemků, lesů a jezer jako zdroje obživy osob
- zákaz nedostatečného výcviku při nasazování bezpečnostních sil, což má nepříznivý dopad na ochranu některých lidských práv
- zákaz používání rtuti a jejích sloučenin ve výrobě a řádné a správné nakládání s odpady v souladu s Minamatskou úmlouvou
- zákaz výroby a používání perzistentních organických znečišťujících látek, ekologická likvidace odpadů v souladu se Stockholmskou úmlouvou
- zákaz dovozu a vývozu nebezpečných odpadů v souladu s Basilejskou úmlouvou

Nahlašovat lze i dále uvedené (možné) případy porušení právních předpisů:

- střety zájmů
- obtěžování
- diskriminace
- případy porušení právních předpisů, které jsou trestné
- případy porušení právních předpisů, za které se ukládají pokuty na ochranu života, zdraví a tělesné integrity nebo na ochranu práv zaměstnanců nebo orgánů, které je zastupují

- určité případy porušení vnitrostátních a regionálních právních předpisů a přímo použitelných aktů přijatých Evropskou unií (viz ust. § 2 odst. 1) č. 3) německého zákona o ochraně oznamovatelů, HinSchG)
- odvěta

Skupina Motel One rovněž ráda přijme návrhy na zlepšení přístupu k tomuto postupu pro podávání stížností.

1.5. **Jak lze stížnost podat?**

Motel One poskytuje elektronický nástroj pro podávání stížností (platformu pro podávání stížností). Přístup k tomuto nástroji pro podávání stížností je možný kdykoliv a v různých jazycích [zde](#).

Stížnosti lze podávat i anonymně. S oznamovatelem je možné komunikovat prostřednictvím online nástroje i v případě, že oznámení je anonymní.

Kromě toho lze stížnosti kdykoliv podávat osobně, e-mailem nebo poštou zaslanou dále uvedeným kancelářím:

Motel One Group
Group Compliance Officer
Tegernseer Landstr. 165
81539 München
compliance@motel-one.com

Se stížnostmi bude nakládáno důvěrně v souladu s platnými zákony a právními předpisy.

Postup pro podávání stížností je pro oznamovatele bezplatný.

1.6. **Kdo vyřizuje stížnosti?**

Stížnosti vyřizuje oddělení pro dodržování právních předpisů (Compliance Department). Oddělení pro dodržování právních předpisů je:

- nestranné
- nezávislé anebo není vázáno žádnými pokyny
- povinně zachovávat mlčenlivost, zejména s ohledem na vaši totožnost jako oznamovatele
- speciálně proškolené
- vybavené potřebnými zdroji, zejména časovou kapacitou na řádné vyřizování stížností.

V případě potřeby se do vyřizování stížností zapojí i další příslušná oddělení. Je-li zapotřebí zapojit v zájmu splnění našich povinností v oblasti náležité péče a prověřování (*due diligence*) i další osoby, je možné je zapojit.

1.7. **Zachovávání mlčenlivosti, ochrana osobních údajů, požadavky na evidování a hlášení**

Pro všechny osoby, které se zabývají vyřizováním stížností, jsou závazná přísná pravidla pro zachovávání mlčenlivosti. Jednotlivcům budou poskytnuty pouze ty informace z postupu pro podávání stížností, které jsou nezbytné pro účinné vyřízení stížnosti nebo pro splnění zákonných povinností skupiny Motel One. Zejména dbáme na to, aby byla zachována mlčenlivost o vaši totožnosti jako oznamovatele a aby byla zachována ochrana před znevýhodněním.

Skupina Motel One dodržuje platné zákony a právní předpisy týkající se shromažďování, zpracovávání a uchovávání osobních údajů. V souladu s příslušnými zákony a právními předpisy se skupina Motel One zavazuje, že provede evidenci o svém postupu pro podávání stížností a o jednotlivých stížnostech. Podle ustanovení § 10 odst. 1) zákona LkSG je například stanovena povinnost uchovávat dokumentaci po dobu nejméně sedmi let. Podle ustanovení § 10 odst. 2) zákona LkSG, se vypracovává veřejná zpráva, jejíž součástí je i postup pro podávání stížností.

1.8. Jak postup pro podávání stížností probíhá?

(a) Stížnosti a potvrzení přijetí

Po podání stížnosti je tato stížnost neprodleně předána oddělení pro dodržování právních předpisů (*Compliance Department*). Obdržíte potvrzení o přijetí stížnosti. Kromě toho vás budeme informovat o dalších krocích, časovém průběhu řízení a o vašich právech v souvislosti s ochranou před znevýhodněním nebo potrestáním.

(b) Prověření věrohodnosti

Po přijetí stížnosti oddělení pro dodržování právních předpisů (*Compliance Department*) pečlivě prověří, zda je stížnost věrohodná. Zkontaktujeme vás jako oznamovatele, abychom situaci lépe porozuměli.

Není-li vaše stížnost věrohodná, neprodleně vás budeme informovat a poskytneme vám stručné vysvětlení. Následně se má za to, že postup pro podávání stížností tímto končí.

V případě potřeby přijmeme okamžitá opatření k minimalizaci či zastavení (bezprostředně hrozících) případů porušení a porušení právních předpisů.

(c) Objasnění situace

Věrohodné stížnosti oddělení pro dodržování právních předpisů (*Compliance Department*) důkladně prošetří, a při prošetřování zohlední platné zákonné předpisy. V případě potřeby mohou být do řádného vyřízení stížnosti zapojena další příslušná oddělení nebo externí odborní poradci, přičemž je zajištěno respektování zásady zachování mlčenlivosti. Oddělení pro dodržování právních předpisů (*Compliance Department*) vhodným způsobem zapojí do objasňování situace i oznamovatele. Nevyžaduje-li se po objasnění situace přijetí žádných preventivních nebo nápravných opatření, řízení o stížnosti se uzavře.

(d) Preventivní a nápravné kroky

V případě, že budou v důsledku postupu pro podávání stížností přijata vhodná preventivní nebo nápravná opatření, skupina Motel One uvedená opatření naplánuje a zrealizuje nebo jejich realizaci projedná s osobou odpovědnou za porušení právních předpisů a poskytne jí v této souvislosti podporu. Jako oznamovatel budete do přípravy řešení v průběhu celého řízení o stížnosti vhodně zapojeni.

(e) Uzavření a zhodnocení postupu pro podávání stížností

Oddělení pro dodržování právních předpisů (*Compliance Department*) vás bude informovat o výsledku postupu pro podávání stížností. Oznamovatel může postup pro podávání stížností zhodnotit.

K uzavření řízení o stížnosti dojde v případě, že došlo k odpovídající minimalizaci nahlášeného rizika nebo v případě, že došlo k odpovídajícímu zamezení nebo zastavení nahlášeného případu porušení, nebo k minimalizaci jeho rozsahu. Řízení o stížnosti lze dále označit za uzavřené v případě, že s osobou odpovědnou za porušení právních předpisů došlo k dohodě o konkrétním plánu na zastavení a minimalizaci porušení právních předpisů, a došlo k zahájení jeho realizace. A konečně

se má za to, že k uzavření řízení o stížnosti dojde i v případě, že skupina Motel One obchodní vztah ukončí, čímž nezůstává již žádný prostor pro zásah.

(f) **Možnost dalšího kontaktu, zejména s ohledem na odvetná opatření**

Pokud se obáváte odvetných opatření, obraťte se na nás kdykoliv, a to i po uzavření řízení o stížnosti.

1.9. **Jak dlouho trvá proces vyřizování stížností?**

Skupina Motel One usiluje o to, aby stížnosti vyřizovala co nejrychleji. U nahlášených rizik by mělo dojít k rychlé minimalizaci a u případů porušení právních předpisů anebo porušení by mělo dojít rychle k jejich prevenci, zastavení nebo minimalizaci. Délka řízení nicméně závisí na okolnostech jednotlivých případů. Čím je riziko nebo porušení právních předpisů složitější, tím více času a úsilí si vyžádá prověření stížnosti, objasnění situace a příprava řešení.

1.10. **Jak zjistím aktuální stav?**

Oddělení pro dodržování právních předpisů (*Compliance Department*) zajistí, abyste byli jako oznamovatelé dostatečně informováni o aktuálním stavu řízení. První informace obdržíte nejpozději do tří měsíců od okamžiku podání stížnosti.

1.11. **Přezkoumání účinnosti/efektivit**

Skupina Motel One přezkoumává účinnost anebo efektivitu postupu pro podávání stížností jednou za rok a také individuálně. Tyto individuální kontroly se provádějí, je-li v dodavatelském řetězci zjištěn významná změna rizika nebo výrazně zvýšená rizikovitost.

V případě potřeby dojde k přijetí vhodných opatření k rozšíření nebo zlepšení postupu pro podávání stížností.

1.12. **Datum účinnosti těchto procesních pravidel**

Tato procesní pravidla byla přijata pověřencem pro dodržování právních předpisů skupiny Motel One dne 20.12.2023 a vstupují v platnost dne 1. ledna 2024.