Heart Milan Apartments

CODICE ETICO HEART MILAN APARTMENTS

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. DESCRIZIONE DEL CODICE
3. PRINCIPI E VALORI
4. DESTINATARI E CAMPO DI APPLICAZIONE
5. SISTEMI DISCIPLINARI E SANZIONATORI

1. INTRODUZIONE

Heart Apartments offre soluzioni di soggiorno a breve, medio o lungo termine in appartamenti di lusso, walking distance dal Duomo di Milano, integrate da servizi su richiesta, a clienti provenienti da tutto il mondo.

La Società aspira a sviluppare e mantenere un rapporto improntato alla fiducia con tutte quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la propria attività.

Pertanto, affinché l'attività possa essere svolta in modo corretto, è necessario che tutti i dipendenti e le società di servizi ed i soggetti con cui la Società si relaziona, operino al meglio ponendo a disposizione della Heart Apartments il proprio bagaglio culturale, operativo, tecnico ed etico.

La Società, quindi, ha ritenuto opportuno definire l'insieme di valori e principi dalla stessa riconosciuti, accettati e condivisi, nonché l'insieme delle regole e dei criteri di comportamento che si pongono alla base della sua attività ai fini della prevenzione dei reati indicati nel D.Lgs231/2001 ma anche, più in generale, per l'attuazione dei propri valori.

L'insieme di tali principi e regole è contenuto nel presente Codice Etico, documento ufficiale approvato dal Consiglio di Amministrazione, del quale la Società si aspetta la spontanea condivisione, adesione e diffusione, nonché il rispetto da parte di tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società medesima e che sono in qualsiasi modo a contatto con essa, anche in virtù dei rapporti contrattuali in essere con eventuali affittuari e collaboratori di essi.

2. DESCRIZIONE DEL CODICE

Il presente Codice Etico esprime l'insieme degli impegni e delle responsabilità della Società nei confronti di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, si relaziona.

Nel Codice Etico sono individuati i principi guida e le direttive fondamentali di comportamento che i Destinatari del medesimo Codice devono osservare nello svolgimento delle proprie mansioni e attività.

La Società si impegna affinché i rapporti con l'esterno siano improntati alla puntuale osservanza delle leggi, delle regole di correttezza e trasparenza, nel rispetto degli interessi legittimi di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, la Società si relaziona.

Si rende pertanto necessario individuare e definire quei valori che tutti i Destinatari del presente Codice Etico - ivi compresi tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Società - devono condividere, accettando le conseguenti responsabilità, ruoli e modelli di condotta che devono caratterizzare l'agire in nome e/o per conto e/o in collaborazione della/con la Società e stessa.

In generale non sono considerati etici tutti quei comportamenti che costituiscono violazione dei canoni di correttezza nei rapporti interni e/o esterni alla Società. Le condotte non etiche compromettono il rapporto di fiducia instaurato, a qualsiasi titolo, con la Società.

Tutte le azioni, operazioni e transazioni riferibili all'attività della Società devono essere intraprese e perseguite nel pieno rispetto della legalità, dell'imparzialità e dei principi di leale concorrenza; devono essere gestite nella massima correttezza; devono ispirarsi alla completezza e trasparenza dell'informazione, nonché essere sostenute da riscontri documentali. I rapporti con le Autorità devono essere improntati alla massima trasparenza e collaborazione, nel pieno rispetto delle loro funzioni istituzionali.

L'adozione del presente Codice è espressione di un contesto aziendale ove primario obiettivo è quello di soddisfare, nel migliore dei modi, le necessità e le aspettative degli interlocutori di Heart Apartments, mirando a raccomandare e promuovere un elevato standard di professionalità e a vietare quei comportamenti che si pongono in contrasto non solo con le disposizioni normative di volta in volta rilevanti, ma anche con i valori che Heart Apartments intende promuovere.

L'osservanza del Codice Etico è affidata indistintamente a tutti i collaboratori della società.

3. PRINCIPI E VALORI AZIENDALI

I valori che Heart Apartments riconosce, accetta e condivide e, conseguentemente la responsabilità che si assume verso l'interno e verso l'esterno si estrinseca nei seguenti punti:

- **LEGALITA'**: Heart Apartments pone il rispetto delle leggi come fondamento nello svolgimento della propria attività e agisce nel rispetto della legislazione vigente, nonché dei principi del Codice Etico. Il rispetto della legalità dell'agire collettivo e individuale costituisce il criterio base per la valutazione di ogni iniziativa ed attività e di ogni singolo atto.

- **IMPARZIALITA'**: nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder (es. scelta dei clienti da servire, gestione del personale e rapporto tra i soci, organizzazione generale del lavoro, scelta e gestione del rapporto con i fornitori, rapporto con le istituzioni, ecc.) si esclude ogni forma di discriminazione in base all'età, sesso, sessualità, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e religiose.

- **RISERVATEZZA**: Heart Apartments persegue una politica di riservatezza nei confronti di tutte le informazioni di cui entra in possesso e in conformità con il Regolamento UE 2016/679 e novellato Codice Privacy dal D.Lgs 101/2018.

- **INTEGRITA'**: i rapporti con i soggetti portatori di interessi sono improntati su principi di onestà e correttezza. In particolare, ciascun destinatario è tenuto ad assumere un atteggiamento onesto nello svolgimento delle proprie mansioni/prestazioni, evitando di perseguire scopi illeciti o illegittimi per procurare a sé o ad altri un indebito vantaggio. Il Gruppo si impegna nel contempo ad operare con correttezza, evitando ogni trattamento di favore, regalie, omaggi, in ogni caso eccedenti le normali pratiche commerciali o di semplice cortesia.

- **TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE:** i collaboratori, dipendenti e consulenti della Società sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo che la Società medesima sia in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, la Società ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

- **CURA E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E QUALITA' DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI:** Heart Apartments. Imposta la propria attività orientandola alla massima soddisfazione dei clienti, considerando le loro osservazioni utile strumento di valutazione degli standard qualitativi offerti.

- **TRACCIABILITA' DELLE OPERAZIONI**: tutte le azioni e operazioni di Heart Apartments devono essere oggetto di registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento. Per ogni operazione deve essere presente un supporto documentale che consenta l'esecuzione di controlli, oltre

alla possibilità di individuare un soggetto responsabile della autorizzazione, registrazione e verifica della stessa operazione

- **TUTELA AMBIENTALE:** Heart Apartments contribuisce alla diffusione ed alla sensibilizzazione delle tematiche di tutela ambientale, gestendo in modo eco-compatibile la propria attività. Ciascun dipendente e collaboratore è tenuto al massimo rispetto delle prescrizioni di legge in materia ambientale e di smaltimento dei rifiuti.

- **TUTELA DELLA SICUREZZA SUL LAVORO:** la Società considera il principio di protezione della salute e sicurezza sul lavoro quale valore primario e si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo non ostile e privo di qualsiasi comportamento discriminatorio.

- **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE**: le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda. Pertanto Heart Apartments, ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute. L'azienda esige la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. Non è tollerato alcun atteggiamento intimidatorio, lesivo o discriminante e sono adottate misure disciplinari adeguate nei confronti di coloro che assumessero tali atteggiamenti o abusassero della propria posizione di autorità all'interno dell'azienda.

- **CURA DELLA PERSONA ED ABBIGLIAMENTO:** il collaboratore ha l'obbligo di prestare la massima attenzione al proprio aspetto personale, sia quando è a diretto contatto con l'ospite, sia quando si trova ad operare nelle aree di back-office o negli ambienti riservati al personale, sia in qualunque ambito che possa generare una riconducibilità alla Heart Apartments. Il dipendente deve indossare in servizio un abbigliamento che non sia in contrasto con il brand rappresentato, con il valore storico dei luoghi e della loro provenienza, e che sia anche in conformità con le regole di buon costume.

- **CONTRATTI TARIFFARI E COMUNICAZIONI:** i contratti tariffari e le comunicazioni con i Clienti devono essere: chiari e semplici, formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela e conformi alle normative vigenti. Heart Apartments si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni. È bandita dall'azienda ogni forma diretta o indiretta di corruzione tra privati; dipendenti e intermediari della società non devono offrire denaro o beni di valore a clienti o possibili clienti o a loro dipendenti per influenzarne le azioni o per ottenere altri vantaggi.

- **INTERAZIONE CON I CLIENTI:** l'azienda si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami e/o contenziosi avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione. Heart Apartments ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione. Non sono ammessi "scambi" di beni o utilità di valore significativo con clienti o loro intermediari. La società tutela la privacy dei propri Clienti come indicato dal GDPR General Data Protection Regulation - Regolamento Generale Protezione Dati Personali.

- **UTILIZZO STRUMENTI E BENI AZIENDALI**: l'utilizzo di strumenti aziendali inclusi ma non limitati a computer, software, telefoni, email e internet, forniti dall'azienda hanno il fine di supportare le attività lavorative e migliorare l'efficienza operativa e devono essere utilizzati esclusivamente per scopi lavorativi e aziendali, mai per proprio interesse personale. I dipendenti devono proteggere gli strumenti aziendali da accessi non autorizzati e utilizzarli in conformità con le politiche di sicurezza aziendali. È vietato divulgare informazioni riservate aziendali o utilizzare strumenti aziendali per scopi illeciti o non autorizzati. È proibito l'utilizzo di strumenti aziendali per accedere, creare, o distribuire contenuti offensivi, illegali, o inappropriati. Non è consentito l'utilizzo di software non autorizzato o il download di contenuti che potrebbero compromettere la sicurezza aziendale. Ogni dipendente è responsabile dell'uso corretto degli strumenti aziendali assegnati.

4. DESTINATARI E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Codice Etico si applica agli organi sociali, ai dipendenti, ai procuratori e ai collaboratori che, a qualsiasi titolo e a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, operano in nome e per conto di Heart Apartments. La responsabilità dell'applicazione del presente Codice Etico in Heart Apartments è affidata al Consiglio di amministrazione della Società.

L'osservanza del Codice Etico è richiesta ed affidata indistintamente a tutti gli esponenti aziendali, i dipendenti e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti con la Società, adottando le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte di terzi.

5. SISTEMI DISCIPLINARI E SANZIONATORI

In ogni caso di violazione dei principi contenuti nel presente Codice, laddove risultasse necessario per la tutela dell'interesse aziendale e compatibilmente con il quadro normativo vigente, anche sotto il profilo delle disposizioni discendenti dalla contrattazione collettiva, la Società valuterà le eventuali iniziative da intraprendere ed i provvedimenti, anche di natura disciplinare e sanzionatoria commisurati alla gravità della violazione, da assumere nei confronti dei soggetti che abbiano posto in essere comportamenti non conformi al presente Codice Etico. In quest'ultimo caso, alle eventuali sanzioni, potranno aggiungersi ulteriori spese risarcitorie a favore della Società in relazione alla gravità della violazione. Tutti i procedimenti di cui sopra dovranno comunque garantire la riservatezza delle relative informazioni ed indicazioni, salve previsioni di legge e/o provvedimenti specifici in senso contrario resi in base alla legge vigente.

Allo scopo di garantire l'effettività del presente Codice, la Società predispone canali d'informazione tramite i quali tutti coloro che vengano a conoscenza di eventuali comportamenti illeciti posti in essere all'interno della Società possano alla stessa riferire liberamente, direttamente ed in maniera riservata.
È obbligo di ciascun dipendente e collaboratore segnalare, senza ritardo, ogni comportamento non conforme, anche di terzi, ai principi del presente Codice. È garantita al segnalante la riservatezza circa l'identità, nonché l'immunità da ritorsioni, illeciti condizionamenti, disagi e discriminazioni di qualunque tipo in ambito lavorativo, per aver segnalato la violazione dei contenuti del Codice Etico.
Il mancato rispetto e/o violazione delle regole di comportamento indicate nel presente Codice ad opera di lavoratori dipendenti della Società costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e dà luogo all'applicazione delle sanzioni disciplinari. Le sanzioni irrogabili saranno applicate nel rispetto di quanto previsto dalla Legge e dal C.C.N.L. applicato. Tali sanzioni saranno erogate in base al rilievo che assumono le singole fattispecie e verranno proporzionate alla loro gravità. L'accertamento delle suddette infrazioni, la gestione dei procedimenti disciplinari e l'irrogazione delle sanzioni restano di competenza delle funzioni aziendali a ciò preposte e delegate.

Ogni comportamento posto in essere dai collaboratori, dai consulenti o da terzi collegati alla Società da un rapporto contrattuale non di lavoro dipendente in violazione delle previsioni del Codice Etico, potrà determinare, nelle ipotesi di maggiore gravità, anche la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivino danni alla Società e ciò anche indipendentemente dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

Per segnalazioni o informazioni in merito a quanto contenuto nel presente Codice Etico:
e-mail: direzione@heart-apartments.com