



CODICE ETICO

1) PREMESSA

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, nr. 231 - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, (di seguito anche il "Decreto") è stata profondamente rivisitata la posizione della responsabilità della Società, introducendo nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche quale conseguenza della commissione di determinati reati da parte di soggetti che rivestono nell'ente funzioni di rappresentanza, di amministrazione, di direzione, di gestione e controllo ed a loro sottoposti, ovvero da parte di unità organizzative dotate di autonomia finanziaria e funzionale, sempre che tali fatti siano messi in atto nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso.

TOI TOI® Italia S.r.l. (di seguito anche solo la "Società") ha scelto di conformarsi alle prescrizioni del Decreto.

Il presente Codice Etico di TOI TOI® Italia S.r.l. (di seguito anche solo il "Codice"), elemento base della cultura aziendale, integra quelli che sono gli obblighi di legge, fissando i principi etici ed i criteri di condotta che devono orientare i comportamenti di tutti i destinatari dello stesso in continuità ed in coerenza con la missione ed i valori della Società.

TOI TOI® Italia, ha ritenuto necessaria l'adozione, sia nei rapporti interni che nei rapporti esterni con i terzi, di un insieme di principi e regole comportamentali dirette a diffondere, a tutti i livelli aziendali, una solida integrità etica e un forte rispetto di leggi e regolamenti, sul presupposto che una enunciazione chiara dei valori fondamentali ai quali si ispira nel raggiungimento dei relativi obiettivi, sia di fondamentale importanza per il corretto svolgimento delle proprie attività e costituisca un valido elemento di supporto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo che ha adottato ai sensi e per gli effetti del Decreto.

Pertanto, il presente Codice è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della TOI TOI® Italia, che si impegna a garantirne la massima diffusione sul presupposto che la relativa osservanza costituisca condizione imprescindibile per un corretto funzionamento della società stessa, per la tutela della sua affidabilità e reputazione e per una sempre maggior soddisfazione della clientela, fattori questi che concorrono insieme al successo e allo sviluppo attuale e futuro della società.

2) DESTINATARI

La TOI TOI® Italia impronta ai principi del presente Codice Etico, successivamente enunciati al capitolo 4, tutte le azioni, operazioni, rapporti interni e relazioni con il mercato di riferimento e gli azionisti, nonché le transazioni poste in essere nella gestione delle diverse attività sociali al fine di realizzare un modello di impresa basato su un equilibrio sostenibile tra gli interessi dei diversi stakeholder (clienti, fornitori, concessionari, risorse umane, pubblica amministrazione) e la creazione di valore per i suoi azionisti.



Il presente Codice contiene i principi ispiratori della Società e vincola coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, ovvero esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo della stessa, o che cooperano e collaborano con essa, a qualunque titolo, nel perseguimento dei suoi obiettivi di business, tutti i dipendenti senza eccezione alcuna, i collaboratori (tra cui, a mero titolo di esempio, consulenti, concessionari, intermediari, etc.) e chiunque intrattenga rapporti di affari con la TOI TOI® Italia (di seguito anche in maniera aggregata i "Destinatari").

I Destinatari del Codice si astengono da attività (anche a titolo gratuito), comportamenti e atti incompatibili con gli obblighi connessi al rapporto intrattenuto con la Società e operano in linea con quanto definito dalle procedure aziendali, in contrasto con ogni forma di corruzione e nel pieno rispetto dei principi di

- legalità,
- correttezza,
- trasparenza e lealtà.

I Destinatari devono inoltre conoscere le disposizioni del presente Codice Etico e i dipendenti della Società sono chiamati a contribuire attivamente alla sua scrupolosa osservanza.

In particolare, gli Amministratori della Società sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice Etico, nel fissare gli obiettivi dell'impresa, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, ed in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione della Società. Conseguentemente, i responsabili delle funzioni aziendali, nel dare concreta attuazione all'attività di direzione della Società, dovranno ispirarsi ai medesimi principi, sia all'interno, rafforzando in tal modo la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei confronti dei terzi che entrino in rapporto con la TOI TOI® Italia.

Il presente Codice Etico sarà portato anche a conoscenza dei collaboratori, dei partner commerciali, nonché di chiunque intrattenga con la TOI TOI® Italia rapporti d'affari.

Il Codice Etico ed i suoi aggiornamenti sono diffusi presso i Destinatari attraverso distribuzione in formato cartaceo e via posta elettronica. La TOI TOI® Italia si impegna pertanto ad assicurare la massima diffusione del presente Codice Etico, anche attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti conoscitivi, di formazione e di sensibilizzazione in merito ai suoi contenuti.

Il Codice Etico è altresì pubblicato sul sito internet aziendale www.toitoy.it, da cui è liberamente scaricabile.

3) OBBLIGHI DEI DIPENDENTI

I dipendenti (subordinati e parasubordinati) osservano il Codice Etico nello svolgimento delle relative mansioni affidate.



La TOI TOI® Italia, a tutti i livelli aziendali, deve rilevare comportamenti non in linea con il presente Codice Etico e informare nel rispetto della confidenzialità la funzione preposta che si attiverà al fine di verificare le segnalazioni ricevute.

Ogni inosservanza alle disposizioni del Codice, salva l'eventualità che la stessa costituisca inadempimento degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni relativa conseguenza contrattuale e di legge, può dar luogo, a seconda dei casi e della gravità, a provvedimenti, quali:

- interventi di formazione e sensibilizzazione
- risoluzione, anche contrattuale, di rapporti con terzi.

In particolare, ai dipendenti è fatto obbligo di:

- I. riportare all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia relativa a presunte violazioni del presente Codice Etico verificatesi nel contesto aziendale;
- II. collaborare nell'accertamento delle possibili e/o presunte violazioni del presente Codice Etico;
- III. informare i terzi, con cui intercorrano relazioni d'affari, circa le prescrizioni del presente Codice Etico.

L'Organismo di Vigilanza è un organismo con compiti consultivi e di indirizzo, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione. L'art. 6, 1° comma, lett. b) e d) del Decreto, nel ricondurre l'esonero da responsabilità dell'ente all'adozione ed efficace attuazione di un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire la commissione degli illeciti considerati da tale normativa, ha previsto l'istituzione di un organismo societario, dotato sia di un autonomo potere di controllo (che consenta di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello) sia di un autonomo potere di iniziativa, a garanzia del costante aggiornamento dello stesso (Si rimanda al Capitolo 5 del Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001 - Parte Generale per l'enumerazione dei principali compiti ed attribuzioni dell'Organismo di Vigilanza).

4) PRINCIPI ETICI

TOI TOI® Italia S.r.l. pone il proprio *Know-how* al servizio di enti pubblici e privati offrendo soluzioni altamente personalizzate e perseguendo il continuo miglioramento della qualità di vita dei cittadini e lo sviluppo culturale-economico-turistico del paese. La TOI TOI® Italia condivide, accetta e si conforma ai seguenti principi etici:

- I. LEGALITÀ
- II. QUALITÀ



- III. SALUTE E SICUREZZA
- IV. RISPETTO E TUTELA DELL'AMBIENTE
- V. TRASPARENZA, CORRETTEZZA E AFFIDABILITÀ
- VI. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- VII. PROFESSIONALITÀ
- VIII. RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY
- IX. VALORE DELLE RISORSE UMANE
- X. TUTELA DELLA CONCORRENZA

4.1 Legalità

I comportamenti dei Destinatari, nello svolgimento delle attività rese in favore o nell'interesse della Società, sono improntati al rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in Italia e negli altri Paesi in cui essa opera.

4.2 Qualità

La TOI TOI® Italia indirizza la propria azione alla piena soddisfazione dei propri clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

La Società si impegna ad assicurare che i servizi erogati a clienti siano caratterizzati da alti standard di qualità predefiniti e - per gli ambiti di maggior rilievo - misurabili con riferimento a target obiettivi.

Periodicamente i risultati di esercizio vengono monitorati e valutati e fungono da punti di riferimento per azioni di analisi e miglioramento continuo.

4.3 Salute e Sicurezza

La TOI TOI® Italia si impegna a predisporre ed a mantenere ambienti di lavoro sicuri e salubri nel rispetto della normativa antinfortunistica vigente.

Ogni Esponente Aziendale non deve porre altri soggetti di fronte a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o alla loro incolumità fisica ed ha la responsabilità dell'applicazione delle migliori pratiche in materia di salute e di sicurezza nel rigoroso rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle Procedure Aziendali.

4.4 Rispetto e Tutela dell'ambiente

La TOI TOI® Italia svolge le proprie attività operative tenendo in considerazione l'esigenza di protezione dell'ambiente e di uso sostenibile delle risorse naturali conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia ambientale. In particolare, in materia di rispetto e di tutela dell'ambiente, La TOI TOI® Italia:

- gestisce i rifiuti propri e di terzi nel rispetto delle normative vigenti, anche in materia di autorizzazioni, iscrizioni o comunicazioni richieste dalla Pubblica Amministrazione,



adoperandosi per la tracciabilità del processo e il controllo della filiera;

- adotta tutte le misure necessarie a rafforzare la protezione della salute umana e dell'ambiente dagli effetti nocivi delle sostanze chimiche;
- gestisce le sostanze lesive dell'ozono favorendo la salvaguardia dell'ambiente nel rispetto delle disposizioni normative vigenti;
- opera le proprie scelte di sviluppo e di investimento tenendo in considerazione e limitando i potenziali impatti sul territorio e sull'ambiente.

La TOI TOI® Italia condanna qualunque tipo di azione o comportamento potenzialmente lesivi dell'ambiente e del territorio.

4.5 Trasparenza, Correttezza e Affidabilità

Le azioni, operazioni, negoziazioni e, più in generale, i comportamenti dei soggetti a cui il presente Codice Etico si applica, si ispirano alla massima trasparenza, correttezza e affidabilità.

Nella gestione delle attività, i Destinatari, sono tenuti a rendere informazioni trasparenti, veritiere, complete e accurate.

Tutte le azioni e le operazioni devono essere debitamente autorizzate e correttamente registrate, nonché verificabili, legittime, congrue e adeguatamente documentate, al fine di consentire, in ogni momento, la verifica del relativo processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

4.6 Eguaglianza ed Imparzialità

La TOI TOI® Italia tutela e promuove il rispetto della dignità umana, che non deve essere discriminata in base all'età, sesso, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali, razza, lingua, nazionalità, opinioni politiche e sindacali e credenze religiose. Non sono, di conseguenza, tollerati comportamenti discriminatori.

Nella gestione delle diverse attività sociali e in tutte le relative decisioni, i Destinatari, devono operare con imparzialità nel miglior interesse della Società, assumendo le decisioni con rigore professionale e obiettività secondo criteri di valutazione oggettivi e neutrali.

4.7 Professionalità

La TOI TOI® Italia tutela la professionalità quale valore imprescindibile per la propria crescita ed affermazione nei mercati nazionali e internazionali, e pertanto lo svolgimento delle attività sociali è improntato a criteri di professionalità, impegno e diligenza adeguati alla natura dei compiti e delle responsabilità a ciascuno affidati.

4.8 Riservatezza & Tutela della Privacy

La riservatezza è uno dei valori fondamentali da rispettare nella concreta operatività della Società, in quanto contribuisce alla reputazione della Società.



In particolare, gli organi sociali, il management, il personale dipendente ed i collaboratori esterni della Società devono garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui sono venuti a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa e che sono considerati come appartenenti al Gruppo e, come tali, non possono essere utilizzati, comunicati o diffusi senza specifica autorizzazione, neanche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite è imposto anche ai soggetti con cui La TOI TOI® Italia intrattenga rapporti contrattuali o di altro genere, mediante specifiche clausole contrattuali o mediante la richiesta di sottoscrizione di patti di riservatezza.

La TOI TOI® Italia si impegna a tutelare le informazioni relative al proprio personale ed alla clientela, prodotte o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni e a garantire la privacy degli interessati. A tal fine sono applicate politiche e procedure specifiche per la protezione dei dati cosiddetti sensibili in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, con specifico riferimento al D.lgs. 196/2003.

4.9 Valore delle Risorse Umane

La TOI TOI® Italia riconosce la centralità delle risorse umane che costituiscono la chiave del successo di ogni impresa. In tale quadro la TOI TOI® Italia si impegna a favorire un ambiente di lavoro e dei comportamenti improntati:

- al rispetto della dignità e della personalità dell'individuo. A tal riguardo non è tollerata nessuna forma di lavoro irregolare;
- alla prevenzione di discriminazioni ed abusi al fine di garantire a tutti medesime opportunità, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito;
- alla definizione di ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni idonee a far sì che ciascun membro possa assumere le decisioni che gli competono nell'interesse della Società;
- alla crescita professionale delle risorse umane attraverso interventi di formazione istituzionale, erogati in determinati momenti della vita aziendale della persona, e di formazione ricorrente rivolta al personale operativo e pianificata periodicamente.

Ogni dipendente e ogni altro membro dell'organizzazione dovrà:

- rivolgersi ai propri Responsabili o all'Organismo di Vigilanza in caso di necessità di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice.
- evitare situazioni e decisioni che possano comportare conflitti di interesse reali o apparenti con la TOI TOI® Italia.
- comunicare tempestivamente ogni situazione che possa costituire o determinare una



violazione del Codice al superiore gerarchico.

Le norme del presente Codice Etico costituiscono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile. La TOI TOI® Italia valuta sotto il profilo disciplinare, ai sensi della normativa vigente, i comportamenti contrari ai principi sanciti nel Codice applicando le sanzioni che la diversa gravità dei fatti può giustificare.

4.10 Tutela della Concorrenza

Consapevole che un sano e corretto sistema di concorrenza contribuisce al migliore sviluppo della sua missione aziendale, la TOI TOI® Italia osserva le norme vigenti in materia di concorrenza nei Paesi in cui opera e si astiene dal porre in essere e/o dall'incentivare comportamenti che possano integrare forme di concorrenza sleale.

Inoltre, le relazioni con la concorrenza intrattenute dagli Esponenti Aziendali devono essere ispirate a criteri di prudenza e riservatezza al fine di preservare al meglio gli elementi di vantaggio competitivo della Società.

5) REGOLE COMPORTAMENTALI

5.1 Sistema di Controllo

La TOI TOI® Italia riconosce la rilevanza di un efficiente ed efficace Sistema di Controllo Interno ("SCI") quale condizione e presupposto indispensabile perché lo svolgimento delle proprie attività d'impresa si articoli in conformità e coerenza con i principi del presente Codice Etico.

A tal fine, lo stesso garantisce la creazione dei migliori presupposti organizzativi e ambientali, affinché sia promossa e diffusa ad ogni livello aziendale, la cultura del controllo, sensibilizzando i propri dipendenti sulla rilevanza del sistema dei controlli interni e del rispetto, nello svolgimento delle attività lavorative, delle normative vigenti e delle procedure aziendali. Costituisce presupposto funzionale alla creazione di un efficace Sistema di Controllo Interno l'adeguata, la completa e la coerente determinazione e attribuzione di compiti e responsabilità in capo a chi agisce per conto della Società, con la conseguente adozione di una coerente attribuzione di deleghe operative.

5.2 Correttezza e Trasparenza delle Informazioni Societarie

La TOI TOI® Italia rispetta le leggi e le regolamentazioni in relazione alla stesura dei bilanci e di ogni tipo di documentazione richiesta.

La contabilità è conforme ai Principi Contabili di generale accettazione ed il Bilancio d'Esercizio è soggetto all'approvazione da parte della Assemblea dei soci.

Per ciascuna rilevazione contabile, che dovrà riflettere completamente tutte le transazioni societarie, dovrà essere conservata un'adeguata documentazione di supporto che garantisca l'individuazione dell'appropriata autorizzazione e del motivo dell'operazione che ha generato la rilevazione stessa.



La documentazione di supporto dovrà essere agevolmente reperibile ed archiviata (anche in maniera elettronica) secondo opportuni criteri che ne consentano una facile consultazione.

5.3 Utilizzo dei Sistemi Informativi

La diffusione di nuove tecnologie informatiche espone la TOI TOI® Italia a continui rischi di un coinvolgimento sia di carattere patrimoniale, sia in termini di responsabilità civile e/o penale, creando anche, nel contempo, eventuali problemi di immagine e sicurezza. Allo stesso modo, anche i dipendenti possono incorrere nelle medesime responsabilità. Pertanto l'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche aziendali deve sempre ispirarsi ai principi di diligenza e correttezza, atteggiamenti, questi, destinati a sorreggere ogni atto o comportamento posto in essere nell'ambito del rapporto di lavoro.

Il corretto utilizzo dei Sistemi Informativi, come descritto all'interno del presente Codice Etico, è, insieme alle altre procedure vigenti, parte integrante degli obblighi contrattuali di ciascuno ed alla quale ciascun dipendente deve attenersi scrupolosamente.

In ogni caso l'uso dei supporti elettronici deve comunque sempre ispirarsi al principio di un corretto utilizzo del tempo di lavoro, in coerenza con gli obblighi di natura contrattuale e deontologica di ciascun dipendente e collaboratore.

5.4 Prevenzione del Conflitto Di Interessi

Nella conduzione delle proprie attività, i Destinatari del presente Codice, devono evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interessi.

Per conflitto di interessi deve intendersi il caso in cui il soggetto, a cui il presente Codice si applica, persegua un interesse diverso dalla missione della Società o compia attività che possano, comunque, interferire con la sua capacità di assumere decisioni nell'esclusivo interesse della Società, ovvero si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della Società.

I Destinatari, si astengono dallo svolgere attività contrarie all'interesse della Società, consapevoli che il perseguimento di tale interesse non potrà tuttavia legittimare condotte contrarie ai principi etici della Società. In ipotesi di conflitto di interessi, i soggetti Destinatari del presente Codice Etico informeranno senza indugio il competente organo sociale, conformandosi alle decisioni che saranno da questo assunte in proposito.

5.5 Prevenzione del Riciclaggio

I Destinatari, nell'ambito dei diversi rapporti instaurati con la TOI TOI® Italia, non dovranno, in alcun modo e in alcuna circostanza, essere implicati in vicende connesse al riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali.

Prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con fornitori non occasionali ed altri soggetti in relazioni d'affari, TOI TOI® Italia ed i propri dipendenti e/o collaboratori dovranno assicurarsi circa l'integrità morale, la reputazione ed il buon nome della controparte.



La TOI TOI® Italia si impegna a rispettare tutte le norme e disposizioni, sia nazionali che internazionali, in tema di antiriciclaggio.

6) RAPPORTI CON I TERZI

Fermo restando il rigoroso rispetto del Modello Organizzativo e delle procedure aziendali, è vietato ricevere, pretendere, corrispondere e offrire, direttamente o indirettamente, compensi di qualunque natura, regali, vantaggi economici o altra utilità da, o a, un soggetto pubblico o privato e/o l'Ente da esso direttamente o indirettamente rappresentato (compresi i loro familiari) che:

- eccedano un modico valore e i limiti di ragionevoli prassi di cortesia,
- siano suscettibili di essere interpretati come volti a influenzare indebitamente i rapporti tra la Società e il citato soggetto e/o l'Ente da esso direttamente o indirettamente rappresentato, a prescindere dalla finalità di perseguimento, anche esclusivo, dell'interesse o del vantaggio della singola Società o della Società.

Nessuna pratica qualificabile come di natura corruttiva può essere giustificata o tollerata per il fatto che essa è "consuetudinaria" nel settore di business nel quale l'attività è svolta. Non è consentito imporre o accettare alcuna prestazione se la stessa può essere realizzata solo compromettendo i valori ed i principi del presente Codice Etico o violando le normative e procedure applicabili.

Si riportano di seguito le principali aree aziendali attraverso il quale la società intrattiene rapporti con terzi.

6.1 Rapporti con le Amministrazioni e le Istituzioni Pubbliche

Le relazioni con le Amministrazioni e le Istituzioni pubbliche, nazionali, comunitarie o internazionali nonché con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, ovvero organi, rappresentanti, mandatari, esponenti, membri, dipendenti, consulenti, incaricati di pubbliche funzioni (d'ora in avanti anche solo le "Amministrazioni"), devono essere improntate al più rigoroso rispetto delle disposizioni legislative vigenti, nonché uniformarsi ai principi fondamentali di onestà, correttezza e trasparenza.

I rapporti con le Amministrazioni non devono influenzare impropriamente le decisioni delle Amministrazioni o Istituzioni stesse, in particolare dei funzionari che trattano o decidono per loro conto.

Nel corso di una trattativa o di un rapporto d'affari, anche commerciale, con Amministrazioni o Istituzioni Pubbliche, la TOI TOI® Italia, i suoi amministratori ed i propri collaboratori, si astengono dai seguenti comportamenti:

- offrire o concedere opportunità di lavoro e/o vantaggi commerciali a funzionari pubblici coinvolti nella trattativa o nel rapporto, o ai relativi familiari, nemmeno assecondando il



comportamento induttivo del funzionario pubblico;

- offrire omaggi o altre utilità, salvo non si tratti di atti di cortesia commerciale di modico valore, anche assecondando il comportamento induttivo del funzionario pubblico;
- rendere informazioni non veritiere od omettere di comunicare fatti rilevanti, laddove richiesti.

Eventuali omaggi di modico valore o atti di cortesia o di ospitalità, di importo superiore ad euro 500,00 e tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti, devono essere in ogni caso preventivamente autorizzati.

L'accettazione e l'invio di materiale promozionale, avente valore superiore ad euro 500,00, deve altresì essere soggetto ad autorizzazione preventiva del Responsabile di funzione.

Non è inoltre consentito ai rappresentanti e/o dipendenti della Società corrispondere, né offrire, direttamente o tramite terzi, somme di denaro o altre utilità di qualsiasi genere ed entità a funzionari pubblici, siano essi pubblici ufficiali, rappresentanti di governo, dipendenti pubblici, per compensarli o ripagarli di un atto del loro ufficio, né per conseguire o ritardare l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio.

6.2 Rapporti con i Clienti

I rapporti con i clienti devono essere improntati alla massima trasparenza e onestà. In particolare, nei rapporti di qualsiasi livello con essi ed in generale nelle relazioni esterne intrattenute in occasione della propria attività lavorativa, ciascun dipendente o collaboratore è tenuto ad improntare ed uniformare la propria condotta a principi di cortesia, integrità, correttezza professionale, collaborazione e trasparenza, fornendo, ove richiesto o necessario, complete ed adeguate informazioni ed evitando, in ogni circostanza, il ricorso a pratiche elusive, scorrette o comunque volte a minare l'indipendenza di giudizio dell'interlocutore.

La TOI TOI® Italia vuole soddisfare pienamente le aspettative del cliente e rafforzare continuamente i rapporti commerciali esistenti attraverso l'offerta di un prodotto/ servizio qualitativamente elevato, efficiente e che risponda alle esigenze espresse dagli stessi. Per raggiungere questi obiettivi la TOI TOI® Italia si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami ricevuti per impostare interventi correttivi e migliorativi, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (posta, e-mail, fax, telefono).

È fatto obbligo al personale della Società di:

- rispettare le procedure interne per la gestione dei rapporti con la clientela;
- rapportarsi secondo il più alto grado di disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto di collaborazione che garantisca il massimo livello di professionalità e soddisfazione degli interessi aziendali;
- soddisfare tutte le legittime richieste di informazioni concernenti l'oggetto, il prezzo e le



modalità di erogazione di prodotti e servizi, in modo completo, trasparente e veritiero affinché i clienti possano assumere decisioni consapevoli;

- assicurare la riservatezza dei dati in proprio possesso in conformità agli obblighi di legge.

6.3 Rapporti con i Fornitori

I rapporti con i fornitori sono condotti nel rispetto di canoni di efficienza, lealtà ed imparzialità, conformemente alle procedure interne allo scopo stabilite.

La TOI TOI® Italia ha come obiettivo quello di approvvigionarsi di prodotti, attrezzature e servizi di adeguata qualità alle condizioni più vantaggiose in termini di qualità, servizio e prezzo. A tal fine La TOI TOI® Italia applicherà il principio della valutazione periodica dell'albo fornitori per la razionalizzazione, anche se nell'ottica di creazione di rapporti stabili, ed il raggiungimento di obiettivi di economicità ed efficienza. La selezione dei fornitori dovrà avvenire sulla base delle procedure aziendali, in ogni caso nel rispetto dei criteri e requisiti di opportunità, economicità, ed efficienza.

Per tutte le forniture, anche per i contratti di opera e di consulenza, dovrà essere ragionevolmente e adeguatamente formalizzata e documentata la valutazione relativa alle motivazioni della scelta e del prezzo applicato, secondo i limiti stabiliti dalle procedure aziendali.

I contratti con i fornitori devono essere redatti nella forma prescritta dalle procedure aziendali e comunque per iscritto oltre che contenere esplicito riferimento all'obbligazione di attenersi ai principi del Codice e che, eventuali violazioni, potranno costituire motivo di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

6.4 Rapporti con le Organizzazioni Politiche, Sindacali E Sociali

Qualsiasi rapporto della Società con organizzazioni sindacali, partiti politici o loro rappresentanti deve essere improntato al massimo della trasparenza e correttezza.

Non sono consentite erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni che rivestono un .ne esclusivamente politico. La partecipazione ad interventi promozionali e commerciali, a fronte di iniziative promosse da partiti politici e organizzazioni sindacali, è altresì definita nel rispetto delle leggi vigenti e nella massima trasparenza.

Eventuali contributi da parte di dipendenti della Società sono da intendersi esclusivamente versati a titolo personale e volontario.

6.5 Sponsorizzazioni e/o Contributi a Scopo Benefico

Eventuali sponsorizzazioni, contributi a scopo benefico o altre forme di liberalità devono riguardare temi di valore sociale, quali a mero titolo di esempio la solidarietà, la beneficenza, l'ambiente, lo sport e l'arte. Nella valutazione delle offerte cui aderire, La TOI TOI® Italia dovrà verificare che non sussistano potenziali conflitti di interessi di ordine individuale o aziendale.

È necessario valutare, entro criteri di ragionevolezza e buona fede, il reale collegamento tra



l'eventuale sponsorizzazione e la finalità di business, nonché garantire il rispetto di uno specifico iter autorizzativo, degli obblighi di registrazione e documentazione e di specifici limiti economici.

Tutte le contribuzioni devono pertanto essere effettuate in conformità alle procedure interne, rispettando comunque i seguenti standard minimi:

- possono essere effettuate solo in favore di Enti di provata affidabilità e riconosciuta reputazione in quanto a onestà e correttezza di pratiche;
- l'iter autorizzativo preventivo prevede un'adeguata descrizione della natura e della finalità della contribuzione, una *due diligence* sull'Ente beneficiario (se ritenuto opportuno) e la verifica della legittimità della contribuzione in base alle leggi applicabili;
- tali contribuzioni possono essere effettuate purché nel rispetto di un budget redatto in base a criteri di economicità e ragionevolezza e approvato secondo l'iter autorizzativo stabilito dalle procedure interne.

7) VIOLAZIONI E CONSEGUENZE SANZIONATORIE

Tutti i dipendenti e i collaboratori, nel caso in cui vengano a conoscenza di presunte violazioni del presente Codice Etico, devono informarne senza indugio l'Organismo di Vigilanza appositamente istituito in conformità al Decreto. La segnalazione è inoltrata via e-mail scrivendo all'indirizzo odv@toitoy.it.

Tale organo procederà, infatti, alla verifica della fondatezza delle presunte violazioni, sentendo, se del caso, la persona che ha effettuato la segnalazione e/o il presunto autore. Le sanzioni comminate dall'organo aziendale a ciò preposto, saranno proporzionate alla gravità delle violazioni commesse, e, in ogni caso, conformi alle disposizioni vigenti in materia di rapporti di lavoro.

Nessun Destinatario è discriminato o in qualsivoglia modo punito per aver rifiutato di effettuare un atto corruttivo o potenzialmente corruttivo, anche se tale rifiuto abbia dato origine alla perdita di un affare o ad altra conseguenza pregiudizievole per il business.

Dovranno, inoltre, essere obbligatoriamente trasmesse all'Organismo di Vigilanza le informazioni relative ad atti ufficiali conseguenti all'inosservanza delle norme del Decreto (es. provvedimenti da parte di organi della polizia giudiziaria, richieste di assistenza legale inoltrate dai dirigenti e/o dai dipendenti in caso di avvio di procedimento giudiziario, etc.)

L'osservanza del presente Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Società ai sensi e per gli effetti dell'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



applicabile, ovvero, per l'Italia, in conformità alle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e della 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 parte delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori, dai concessionari, dai consulenti e dagli altri soggetti in rapporti d'affari con La TOI TOI® Italia. In conseguenza, l'eventuale violazione delle disposizioni ivi contenute potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, con ogni conseguenza di legge con riguardo alla risoluzione del rapporto contrattuale e al risarcimento dei danni derivati, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Resta inteso che le violazioni poste in essere da soggetti che rivestono posizioni di rappresentanza, amministrazione o direzione all'interno della Società, comporterà l'assunzione, da parte dell'organo sociale competente, delle misure sanzionatorie ritenute più opportune in relazione alla natura e gravità della violazione commessa e alla qualifica del soggetto autore della violazione, in conformità alla normativa applicabile.

8 ADOZIONE DEL CODICE ETICO E RELATIVE MODIFICHE

Il presente Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 19 febbraio 2016.

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

Per tutto quanto non espressamente previsto nei capitoli precedenti, si rimanda integralmente alle norme ed ai regolamenti di legge applicabili, nonché ai disposti dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (C.C.N.L.) applicati dalla Società ed alle procedure e alle *policies* aziendali.