



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

*****L

Codice Etico Palazzo Ducale Venturi 5*L

Nel nostro modo di intendere l'hospitality, eccellenza del servizio, integrità e rispetto rappresentano valori imprescindibili. Il presente Codice Etico esprime l'insieme dei principi e delle regole di comportamento che guidano la Società nello svolgimento delle proprie attività e nei rapporti con ospiti, collaboratori, partner e tutti gli stakeholder.

Il Codice ha la finalità di promuovere una cultura aziendale fondata sulla legalità, sulla trasparenza e sulla responsabilità, definendo standard chiari di condotta cui sono tenuti tutti coloro che operano, a qualsiasi titolo, per conto della Società. Esso costituisce parte integrante del sistema di controllo interno e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

I principi contenuti nel Codice – tra cui il rispetto delle leggi, la qualità del servizio, la trasparenza, la valorizzazione delle persone, la tutela della sicurezza, la sostenibilità, la correttezza nei rapporti commerciali e il rifiuto di ogni forma di corruzione – orientano ogni decisione e comportamento aziendale, contribuendo a garantire un ambiente di lavoro etico, sicuro e coerente con i valori dell'accoglienza.

Il Codice Etico rappresenta, inoltre, una guida pratica per prevenire comportamenti non conformi, supportare decisioni responsabili e rafforzare la fiducia nei confronti della Società. Tutti i destinatari sono tenuti a conoscerlo, rispettarlo e applicarlo nello svolgimento delle proprie attività.

Il codice etico dell'Hotel Palazzo Ducale Venturi 5*L agisce nel rispetto dei diritti umani in termini di inclusività, equità e sostenibilità, respingendo ogni tipo di discriminazione, per orientamento sessuale, religioso o politico. L'Hotel Palazzo Ducale Venturi 5*L agisce con onestà e integrità e rispetta qualsiasi legge e qualsiasi normativa locale, nazionale o internazionale applicabile in Italia. Il codice etico, adottato dal CDA e dallo staff dell'Hotel, regola i comportamenti e gli obblighi verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità.



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

***** L

RELAZIONE CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

1. **Rispetto delle persone**

Siamo attenti e sensibili nei confronti delle persone, consapevoli che il rispetto favorisce l'ascolto e il lavoro di squadra. Siamo attenti alle esigenze di tutti gli interlocutori e riconosciamo il dialogo come strumento di scambio di informazioni e di costruzione della relazione. Siamo consapevoli che le differenze sono ricchezza, ci impegniamo ad avere un atteggiamento sempre inclusivo e disponibile, sfruttando le diversità per una crescita personale e professionale e condannando ogni atteggiamento di intolleranza.

2. **Pari opportunità e valorizzazione**

Promuoviamo la parità di genere e rispettiamo personalità e professionalità di ognuno. Valorizziamo i talenti e le competenze di ciascuno, attraverso percorsi di crescita e di formazione.

3. **Integrità, responsabilità e riservatezza**

Ci impegniamo sempre con lealtà e trasparenza, ognuno consapevole del proprio ruolo in azienda, partecipando al lavoro di squadra per il raggiungimento dell'obiettivo comune. Agiamo nel rispetto della confidenzialità delle informazioni personali e aziendali in un'ottica di salvaguardia del singolo ruolo e dell'intera organizzazione.

RELAZIONE CON I CLIENTI:

1. **Soddisfazione dei clienti**

Gestiamo la relazione con i clienti per soddisfare le aspettative legate all'esperienza di soggiorno. Ascoltiamo costantemente le osservazioni degli ospiti con lo scopo di migliorare i servizi offerti e rispondere in modo rapido alle singole osservazioni e commenti.

2. **Comportamento**

Agiamo nei confronti dei nostri clienti in modo aperto e inclusivo e ripudiamo qualsiasi comportamento che possa indurre discriminazioni legate al genere, all'orientamento sessuale, alla nazionalità o alla religione. Ci impegniamo affinché la nostra ospitalità sia inclusiva e accessibile a tutti. Il comportamento verso i nostri ospiti è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia in un'ottica di superior customer care.

3. **Riservatezza e Sicurezza**

La riservatezza, la discrezione e il rispetto delle procedure relative ai servizi offerti sono fondamentali per un corretto comportamento nei confronti dei nostri clienti. Le informazioni e i dati sono trattati in accordo con le normative di privacy vigenti.

4. **Correttezza**

Le comunicazioni commerciali relative ai servizi e ai prodotti offerti sono sempre verificabili e verificate. Agiamo affinché il cliente sia sempre tutelato nell'acquisto dei nostri servizi e mettiamo a disposizione un customer care per una pronta assistenza.

RELAZIONE CON I FORNITORI:

1. **Criteri di selezione**

Favoriamo la scelta di fornitori e partner dando evidenza delle pratiche ambientali e sociali di ciascuno in linea con la nostra visione etica.

2. **Rapporti con i fornitori**

Ci impegniamo a stringere rapporti proficui e di lunga durata con i nostri fornitori e partner, sulla base di principi di correttezza, lealtà e trasparenza.



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

***** L

3. **Integrità e condivisione di valori**

I fornitori e partner sono tenuti ad adottare tutte le misure coerenti con la natura e dimensione della propria organizzazione per garantire il rispetto, la difesa e la comunicazione dei principi contenuti nel presente Codice all'interno della propria azienda e delle proprie catene di fornitura.

RELAZIONE CON LA COMUNITÀ:

1. **Tutela dell'ambiente**

La tutela dell'ambiente è una priorità. Adottiamo comportamenti virtuosi al fine di ridurre il proprio impatto ambientale.

2. **Impatto locale**

Supportiamo le comunità locali collaborando con associazioni, aderendo a iniziative a favore delle persone e dell'ambiente, prediligendo fornitori locali e promuovendo lo sviluppo turistico del territorio.

3. **Valorizzazione delle comunità locali**

Supportiamo e valorizziamo il patrimonio e le comunità locali in un'ottica di rispetto, conservazione e cultura per le generazioni future. Sosteniamo l'adesione a iniziative che abbiano un impatto positivo sul territorio e la sua popolazione.

LA NOSTRA MISSION "Contribuiamo alla crescita dell'ospitalità con soluzioni efficaci, connessioni di valore e competenze distintive, per far vivere ad ogni ospite un'esperienza di qualità, contemporanea, inclusiva e sostenibile.



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

***** L

Codice Etico per i fornitori

Il presente Codice Etico definisce i principi di base ai quali dovranno attenersi i fornitori di beni e servizi relativamente alle loro responsabilità nei confronti dei propri stakeholder e dell'ambiente.

Il Codice etico per i fornitori è parte integrante dei contratti di acquisto e costituisce un prerequisito per tutte le future collaborazioni.

Il fornitore dichiara di:

1. Conformità alle leggi

Rispettare le leggi degli ordinamenti giuridici di volta in volta applicabili.

2. Divieto di corruzione

Non ammettere e non intraprendere alcuna forma di corruzione, inclusi pagamenti o altre forme di benefici conferiti a funzionari pubblici al fine di influenzare decisioni *contra legem*.

3. Rispetto dei diritti umani fondamentali dei dipendenti

Promuovere pari opportunità per i propri dipendenti, nonché un trattamento equo degli stessi, indipendentemente da colore della pelle, razza, nazionalità, *background* sociale, disabilità, orientamento sessuale, fede politica o religiosa, sesso o età.

4. Rispettare la dignità personale, la privacy e i diritti di ciascun individuo

5. Astenersi dall'assumere o fare lavorare qualcuno contro la sua volontà.

6. Rapporto con dipendenti e collaboratori

Non ammettere alcun trattamento inaccettabile dei dipendenti, quali crudeltà mentale, molestia sessuale o discriminazione; proibire qualsiasi comportamento che sia sessualmente offensivo, coercitivo, minaccioso, ingiurioso o di sfruttamento, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico.

7. Trattamento economico dipendenti e collaboratori

Fornire una remunerazione adeguata e garantire il salario minimo nazionale obbligatorio vigente. Conformarsi al numero massimo di ore di lavoro stabilito dalle norme applicabili.

8. Diritti lavoratori

Riconoscere, per quanto legalmente possibile, il diritto di libera associazione dei dipendenti e non appoggiare, né discriminare membri di organizzazioni associative di dipendenti o sindacati.

9. Divieto del lavoro minorile

Non assumere lavoratori di età inferiore a 15 anni oppure, nei paesi soggetti alla deroga per i paesi in via di sviluppo della Convenzione 138 dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro), non assumere lavoratori di età inferiore a 14 anni.

10. Salute e sicurezza dei dipendenti

Tenere sotto controllo i pericoli e intraprendere le misure precauzionali più adeguate contro incidenti e malattie professionali.

11. Formazione dei dipendenti

Offrire attività di formazione e assicurare che i dipendenti siano informati sulle problematiche relative a salute e sicurezza; istituire o utilizzare un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo lo standard OHSAS 18001 o sistema equivalente.

12. Tutela ambientale

Agire in conformità alle normative statutarie e internazionali sulla tutela ambientale. Ridurre al minimo l'inquinamento e apportare continui miglioramenti per la tutela dell'ambiente. Istituire o utilizzare un sistema di gestione ambientale in conformità allo standard ISO 14001 o sistema equivalente.

13. Catena di fornitura

Adoperarsi per promuovere il rispetto del presente Codice Etico presso i propri fornitori a conformarsi ai principi di non discriminazione in materia di selezione e trattamento dei fornitori.



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

*****L

Code of Conduct Palazzo Ducale Venturi 5*L

In our vision of hospitality, excellence in service, integrity, and respect are fundamental values. This Code of Ethics sets out the principles and standards of conduct that guide the Company in carrying out its activities and in its relationships with guests, employees, business partners, suppliers, and all stakeholders.

The purpose of this Code is to promote a corporate culture based on legality, transparency, and responsibility by defining clear standards of conduct for everyone who acts, in any capacity, on behalf of the Company. It forms an integral part of the Company's internal control system and of the Organisational, Management and Control Model adopted pursuant to Italian Legislative Decree No. 231/2001.

The principles contained in this Code—including compliance with the law, service excellence, transparency, respect for individuals, workplace safety, sustainability, fairness in business relationships, and the rejection of all forms of corruption—guide every business decision and behaviour, helping to ensure an ethical, safe, and welcoming working environment consistent with our hospitality values.

The Code of Ethics also serves as a practical guide to prevent inappropriate conduct, support responsible decision-making, and strengthen trust in the Company. All recipients are required to be familiar with, comply with, and apply the principles contained herein in the performance of their duties.

Palazzo Ducale Venturi Hotel 5*L conducts its business in full respect of human rights, promoting inclusion, equality, and sustainability while rejecting all forms of discrimination based on sexual orientation, religion, political beliefs, nationality, gender, age, disability, or any other protected characteristic.

The Hotel conducts all of its activities with honesty and integrity and complies with all applicable local, national, and international laws and regulations in force in Italy. This Code of Ethics, adopted by the Board of Directors and shared by the entire staff, governs the Company's responsibilities and conduct towards employees, guests, suppliers, business partners, and the local community.



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

***** L

Relationships with Employees and Collaborators

1. Respect for People

We value and respect every individual, believing that mutual respect encourages listening, collaboration, and teamwork. We are attentive to the needs of all our stakeholders and recognise dialogue as an essential tool for exchanging ideas and building strong relationships.

We believe diversity is a source of strength and are committed to maintaining an inclusive, open, and respectful working environment where differences are valued as opportunities for both personal and professional growth. We firmly reject any form of intolerance or discrimination.

2. Equal Opportunities and Personal Development

We promote gender equality and respect the individuality, dignity, and professionalism of every person.

We are committed to recognising talent and supporting the development of our employees through continuous learning, training, and career growth opportunities.

3. Integrity, Responsibility and Confidentiality

We conduct our business with honesty, loyalty, and transparency. Every member of our organisation understands their responsibilities and contributes to achieving our shared objectives through teamwork.

We protect the confidentiality of personal, corporate, and business information and ensure that all data is handled responsibly and in accordance with applicable privacy legislation.

Relationships with Guests

1. Guest Satisfaction

Our priority is to exceed our guests' expectations and provide an exceptional hospitality experience.

We actively listen to guest feedback and continuously improve our services by responding promptly and effectively to comments, suggestions, and concerns.

2. Conduct Towards Guests

We welcome every guest with openness, respect, courtesy, and professionalism.

We reject any behaviour that could result in discrimination based on gender, sexual orientation, nationality, ethnicity, religion, age, or disability, and we are committed to ensuring that our hospitality is inclusive and accessible to everyone.

3. Confidentiality and Security

Confidentiality, discretion, and compliance with operational procedures are essential aspects of the service we provide.

Personal data and confidential information are processed in accordance with applicable data protection and privacy legislation.

4. Fairness and Transparency

All commercial communications regarding our services and products are accurate, transparent, and verifiable.

Palazzo Venturi Srl

Via Podgora, 60 – Minervino di Lecce Lecce
0836.818717 – info@palazzoducaleventuri.com



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

*****L

We strive to ensure that our guests can make informed decisions and have access to efficient customer support whenever assistance is required.

Relationships with Suppliers

1. Supplier Selection

We favour suppliers and business partners who demonstrate responsible environmental and social practices consistent with our ethical values.

2. Business Relationships

We seek to establish long-term relationships based on fairness, integrity, transparency, and mutual trust.

3. Shared Values and Integrity

Suppliers and business partners are expected to adopt appropriate measures, proportionate to the size and nature of their organisation, to ensure compliance with the principles contained in this Code throughout their business operations and supply chains.

Relationships with the Community

1. Environmental Protection

Protecting the environment is one of our priorities.

We adopt responsible practices aimed at reducing our environmental impact and continuously improving our sustainability performance.

2. Supporting the Local Community

We support local communities by collaborating with associations, participating in initiatives that benefit people and the environment, prioritising local suppliers, and promoting the sustainable development of tourism in our region.

3. Preserving Local Heritage

We actively promote and protect the cultural heritage and traditions of our local community with a view to preserving them for future generations.

We support projects and initiatives that create a positive impact on both the territory and its people.

Our Mission

"We contribute to the growth of the hospitality industry by delivering effective solutions, creating meaningful connections, and providing distinctive expertise, enabling every guest to enjoy a high-quality, contemporary, inclusive, and sustainable experience."



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

***** L

Supplier Code of Conduct

This Supplier Code of Conduct defines the fundamental principles that all suppliers of goods and services are expected to observe regarding their responsibilities towards stakeholders, society, and the environment.

Compliance with this Code forms an integral part of all purchasing agreements and is a prerequisite for establishing and maintaining any business relationship with Palazzo Ducale Venturi Hotel.

Suppliers declare that they will comply with the following principles:

Compliance with Laws

To comply with all applicable local, national, and international laws and regulations.

Anti-Corruption

To reject and refrain from any form of bribery or corruption, including payments or benefits offered to public officials or private parties for the purpose of improperly influencing decisions.

Respect for Human Rights

To promote equal opportunities and fair treatment for all employees, regardless of race, colour, nationality, ethnic origin, social background, disability, sexual orientation, religion, political beliefs, gender, or age.

To respect the dignity, privacy, and fundamental rights of every individual.

To prohibit forced labour or any form of involuntary employment.

To reject any unacceptable treatment of employees, including psychological abuse, harassment, discrimination, sexual harassment, intimidation, exploitation, or offensive behaviour of any kind.

Fair Employment Conditions

To provide fair compensation that complies with applicable minimum wage legislation.

To comply with all applicable regulations regarding working hours.

To respect, where legally permitted, employees' rights to freedom of association and collective bargaining, without discrimination or retaliation.

Child Labour

To prohibit child labour and not employ workers below the minimum legal working age established by applicable legislation, including ILO Convention No. 138.

Health and Safety

To identify workplace hazards and implement appropriate preventive measures to protect employees from occupational accidents and illnesses.

To provide adequate training and ensure employees are informed about health and safety matters.

To maintain a health and safety management system based on OHSAS 18001, ISO 45001, or an equivalent internationally recognised standard.



Palazzo Ducale Venturi

LUXURY HOTEL & WELLNESS

***** L

Environmental Responsibility

To operate in compliance with all applicable environmental legislation and internationally recognised environmental standards.

To minimise pollution, reduce environmental impacts, and pursue continuous improvement in environmental performance.

To implement an environmental management system based on ISO 14001 or an equivalent recognised standard.

Responsible Supply Chain

To encourage their own suppliers and subcontractors to comply with the principles contained in this Code of Conduct and to apply fair, transparent, and non-discriminatory criteria in the selection and management of their supply chain partners.