

---

# Codice Etico

---



IDENTIFICATIVO	EDIZIONE	REVISIONE	DATA
CE	01	00	21.03.2024

**BWH**<sup>SM</sup> | Hotels

 WORLDHOTELS<sup>SM</sup> |  **BW** | Best Western.  
Hotels & Resorts |  SureStay.  
HOTELS

---

## Il codice etico di BWH Hotels Italia

### I NOSTRI VALORI

BWH Hotels Italia, insieme ai suoi albergatori e collaboratori, agisce nel rispetto dei diritti umani in termini di inclusività, equità e sostenibilità, respingendo ogni tipo di discriminazione, per orientamento sessuale, religioso o politico.

BWH Hotels Italia 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, dagli albergatori e dallo staff degli hotel e della sede, regola i comportamenti e gli obblighi verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità.

**ATTENZIONE E RISPETTO**

**INTEGRITA'**

**RESPONSABILITA'**

**INNOVAZIONE**

**SPIRITO DI SQUADRA**

---

## RELAZIONE CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

### **1. Rispetto delle persone**

In BWH Hotels Italia 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**

In BWH Hotels Italia 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**

In BWH Hotels Italia 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

In BWH Hotels Italia 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

In BWH Hotels Italia 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

In BWH Hotels Italia 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

In BWH Hotels Italia 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**

In BWH Hotels Italia 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**

In BWH Hotels Italia 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.

### **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**

In BWH Hotels Italia la tutela dell'ambiente è una priorità. Gli albergatori e lo staff degli alberghi e della sede adottano comportamenti virtuosi al fine di ridurre il proprio impatto ambientale.

### **2. Impatto locale**

In BWH Hotels Italia 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**

In BWH Hotels Italia 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 delle imprese 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. Valorizziamo l'unicità delle strutture alberghiere con la forza del brand e del nostro network."*

### BWH<sup>TM</sup> Hotels

ASPIRATIONAL

WORLDHOTELS<sup>SM</sup>  
**LUXURY**

WORLDHOTELS<sup>SM</sup>  
**Distinctive**

WORLDHOTELS<sup>SM</sup>  
**Elite**

WORLDHOTELS<sup>SM</sup>  
**CRAFTED**

**BW Premier**  
COLLECTION<sup>SM</sup>  
by BEST WESTERN

**BW**  
SIGNATURE  
COLLECTION<sup>SM</sup>  
by BEST WESTERN

**Vib**  
by BEST WESTERN

**Sadre**  
BEST WESTERN

**Aiden**

TIMELESS

**BWP**  
**PREMIER**  
BEST WESTERN

**BW** Best Western  
**PLUS.**

**BW**  
Best Western

**GLÉ**  
BEST WESTERN

**Sure Hotel.**  
by BEST WESTERN

**Sure Hotel.**  
**PLUS**  
by BEST WESTERN

**Sure Hotel.**  
COLLECTION<sup>SM</sup>  
by BEST WESTERN

**Executive**  
**Residency.**

**@HOME**  
Best Western

**Sure Hotel.**  
**STUDIO**  
by BEST WESTERN