DONTE GROUP

CÓDIGO DE CONDUCTA

Revisión
versión 4
Abril 2026

- **Destinatarios**

Todas las personas con vinculación laboral a Global Mensa, S.L.[1] y sus sociedades dependientes , en adelante "**DONTE GROUP**".

- **Aprobaciones**

Órgano de gobierno[2]	**Entidad**	**Fecha**	**Fecha de documento que se deroga**
Organo de Administración	Global Mensa, S.A	25.01.2018	-
	Inversiones Odontológicas 2016, S.L.U.	25.01.2018	-
	(filiales)	17.12.2020	-
	Global Mensa, S.A	21.10.2020	25.01.2018
	Inversiones Odontológicas 2016, S.L.U.	21.10.2020	25.01.2018
	Global Mensa, S.A	21.12.2023	21.10.2020
	DONTE GROUP, S.L.U.	21.12.2023	21.10.2020
	(filiales)	11.01.2024	17.12.2020
Compliance	**Órgano de Vigilancia**	**14.04.2026**	**21.12.2023**

- **Control de cambios**

Elaborado por	Comité de Compliance
Área	Compliance
Modificaciones	• inclusión del marketing ético y responsable. • mejora de las referencias a la protección de datos.

- **Control de versiones**

Registro de Versiones					
Versión	1	2	3	**4**	-
Fecha	25.01.2018	21.10.2020	21.12.2023	**14.04.2026**	-

[1] Global Mensa es matriz de **DONTE GROUP**, S.L.U. (anteriormente denominada Inversiones Odontológicas 2016, S.L.U.) y sociedades dependientes y comprende, a los solos efectos de este documento, las marcas Vitaldent, SMYsecret y MAEX.

[2] Se entiende por Consejo u Órgano de Administración: órgano o conjunto de órganos de gobierno de una empresa que son responsables de la supervisión y gestión del negocio al más alto nivel y de la implantación del sistema de Compliance.

Contenido

1. Introducción 5
2. Principios éticos y relación con los grupos de interés 5
3. Nuestras responsabilidades 9
4. Nuestros compromisos 10
5. Nuestras obligaciones 17
6. Nuestra lucha contra la corrupción 20
7. Sistemas internos de información y canales internos de información 22
8. Aprobación y entrada en vigor del código de conducta 23

Carta del Consejo de Administración

A todas aquellas personas que trabajan y colaboran con **DONTE GROUP**, S.L.U.

Los Órganos de Administración de Global Mensa y **DONTE GROUP**, S.L.U., esta última como matriz de las empresas que se agrupan bajo las marcas Vitaldent, SMYsecret y MAEX (en adelante "**DONTE GROUP**"), tenemos la satisfacción de presentar una versión actualizada y unificadora del Código de Conducta que regirá como principio básico del comportamiento ético y honesto de toda aquella persona, física o jurídica, que esté vinculada a **DONTE GROUP**, actuando de acuerdo con las leyes y principios éticos de cada país y cultura.

Un paso más en nuestro esfuerzo continuo por trabajar para todas las personas, pensando en la salud de cada una de ellas, gracias a cada uno de nuestros profesionales y de nuestras innovaciones tecnológicas, que sumamos cada día para que nuestros pacientes confíen en nosotros.

Esta actualización surge como necesidad de mejora tras cinco años de desarrollo del Sistema de Cumplimiento, como necesidad de unificación de las distintas actividades que desarrollamos e incorporando los grandes cambios que se van produciendo en materia de defensa del informante, del compromiso social y de la sostenibilidad.

Somos y debemos ser conscientes de la exigencia de honestidad, honradez, compromiso social y sostenible y transparencia empresarial que define nuestro trabajo frente a la sociedad en general y frente a nuestros pacientes en particular, por depositar su confianza en nosotros.

Asumiendo la responsabilidad del comportamiento ético, la dirección de **DONTE GROUP** tiene el deber de garantizar y facilitar los procedimientos, recursos y canales para la toma de decisiones correctas, atendiendo y ofreciendo la ayuda cuando sea necesaria.

Por su importancia, esta actualización necesaria del Código de Conducta es una propuesta de valor global y de obligado cumplimiento, sin excepción, sabiendo que pondremos nuestra mejor voluntad, esfuerzo y profesionalidad para que se cumpla y se respete nuestro Código.

Órgano de Administración



1. Introducción

1.1. Propósito

DONTE GROUP tiene como propósito contribuir, a través de nuestras marcas especializadas, a mejorar la odontología, la sociedad y el planeta, haciendo accesible la salud bucodental a todo el mundo, especialmente a aquellos que más lo necesitan.

1.2. Misión

La misión de **DONTE GROUP** es adaptarnos a las necesidades de nuestros pacientes a lo largo de toda su vida, aportando soluciones de salud bucodental altamente especializadas e innovadoras, pero a su vez, haciendo accesible a todo el mundo la salud bucodental.

1.3. Objeto y Ámbito de Aplicación

1.3.1. **DONTE GROUP** ha considerado imprescindible dotarse de un Código de Conducta, en el que se expresen las particularidades de la actividad que desarrollamos.

1.3.2. Su objetivo es establecer las pautas sobre cómo debemos regirnos para proteger nuestros valores, seguir desarrollando nuestra actividad sanitaria y prestando servicios de alta calidad a nuestros pacientes de forma responsable. Su contenido nos aporta información, recursos y herramientas para poder tomar las decisiones correctas, resolver problemas que pueden surgir en nuestro día a día y actuar de forma íntegra.

1.3.3. Los principios y pautas de conducta contenidos en este Código son de aplicación a los administradores, incluyendo a las personas físicas que designen los administradores personas jurídicas para representarles en el ejercicio de su cargo, resto de personal, franquicias, profesionales, colaboradores y proveedores, todo ello con independencia de su nivel jerárquico, de su localización geográfica o de su dependencia funcional o de la sociedad a la que presten sus servicios o con la que mantengan una relación contractual.

2. Principios éticos y relación con los grupos de interés

DONTE GROUP manifiesta su firme compromiso con los siguientes principios éticos de su Código de Conducta y del sistema interno de información y protección del informante, así como, en particular, de la Política Anticorrupción y las buenas prácticas o conductas concordantes con la ley.

2.1. Legalidad

2.1.1. Cada uno de nosotros debe conocer y cumplir el Código de Conducta y comunicar cualquier incumplimiento del que tenga conocimiento a través de los canales específicos.

2.1.2. Debemos tener especial cuidado para garantizar que nuestros comportamientos sean conformes con las leyes aplicables.

2.2. Responsabilidad

2.2.1. Debemos emplear nuestra capacidad técnica y profesional en el desempeño de nuestra actividad, desarrollando nuestras funciones con interés, dedicación y responsabilidad, asegurando, además, la objetividad y rigurosidad que se precisa en la toma de decisiones y actuaciones.

2.2.2. El profesional dental en cualquier ámbito donde desarrolle su labor debe poseer los conocimientos y la cualificación técnica que le permita asumir sus responsabilidades profesionales.

2.2.3. El profesional dental deberá trabajar con materiales autorizados por el control de normas sanitarias. Dichos trabajos deberán garantizarse con las normas jurídicas vigentes y la declaración de conformidad que las autoridades sanitarias establezcan.

2.3. Igualdad y diversidad

2.3.1. Nadie es discriminado en **DONTE GROUP** por razón de edad, género, orientación religiosa, inclinación política o sexual, por discapacidad o por cualquier otra circunstancia.

2.3.2. Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades. Se espera que tratemos a los demás de forma respetuosa y reconociendo en todo momento su derecho a la intimidad y a la dignidad.

2.3.3. No se tolerará ningún tipo de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad.

2.4. Moralidad

Nuestras actuaciones deben evitar causar daños a **DONTE GROUP** por la comisión de actos de corrupción u otras actividades ilícitas que dañen su imagen o su reputación.

2.5. Integridad

Tendremos una conducta y un comportamiento ejemplar e íntegro, actuando de manera responsable, leal, diligente y de buena fe.

2.6. Calidad

En **DONTE GROUP** desarrollamos nuestras actividades con el máximo interés y desempeño posible y orientado a satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, haciéndonos eco de las sugerencias que puedan favorecer la mejora de la calidad de nuestros servicios. Por este motivo, dirigimos nuestras actividades sanitarias a alcanzar los máximos estándares de calidad y satisfacción.

2.7. Confidencialidad y Protección de Datos

2.7.1. El tratamiento de datos personales deberá realizarse conforme a los principios de licitud, lealtad y transparencia, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud y limitación del plazo de conservación, garantizando en todo momento su integridad y confidencialidad mediante la aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas.

2.7.2. Como parte de **DONTE GROUP** nos comprometemos a guardar secreto de toda información confidencial tanto propia como de terceros, a la que tengamos acceso en el desempeño de nuestras tareas.

2.7.3. Asimismo, nos comprometemos a no divulgar datos personales salvo con el consentimiento de los afectados o por obligación legal o requerimiento administrativo o judicial. Quienes por su actividad acceda a datos personales, quedan igualmente con la vinculación al compromiso de mantener la confidencialidad de los mismos.

2.8. Transparencia

2.8.1. Nos comprometemos a aplicar los principios de honestidad y transparencia en nuestras relaciones, especialmente con los pacientes,

colaboradores, franquiciados, proveedores, administraciones públicas y autoridades.

2.8.2. Siempre proporcionaremos información completa, transparente, comprensible y precisa, de modo que los destinatarios de la información puedan tomar decisiones autónomas, con pleno conocimiento de los intereses en juego, de las alternativas y de las consecuencias de mayor relieve.

2.8.3. En particular, debemos ser especialmente rigurosos cuando se trate del contenido de la publicidad de nuestros servicios. Cualquier información contenida en dicha publicidad deberá ser veraz, completa y objetiva.

2.9. Protección del medio ambiente

2.9.1. En **DONTE GROUP** promovemos la defensa del medioambiente en el desarrollo de nuestro negocio, minimizando el impacto medioambiental de nuestra actividad, y cumpliendo en todo momento la normativa medioambiental que resulte aplicable.

2.9.2. Para su aplicación, es necesaria una máxima implicación en la búsqueda y puesta en marcha de la eficiencia de los equipos que se utilizan, las energías que se consumen y la forma en que se eliminan los residuos, siempre con el objetivo de conseguir estándares máximos de sostenibilidad.

2.9.3. En este sentido, nuestro esfuerzo se basa en asumir un firme compromiso de preservar y respetar el medio ambiente, teniendo como base los siguientes principios:

2.9.3.1. Reducir y gestionar la generación de residuos apropiadamente.

2.9.3.2. Formar a nuestro personal en materia medioambiental.

2.9.3.3. Revisar, estudiar y, en su caso, aceptar de los proveedores aquellas alternativas que favorezcan el medioambiente.

2.9.3.4. Contribuir a la conservación de los recursos naturales sobre la base de criterios de razonabilidad, eficacia y ahorro en su consumo.

2.9.3.5. Planificar los procesos y desarrollar las obras de reforma y apertura de nuevas clínicas adoptando todas aquellas medidas de prevención de impactos medioambientales.

2.9.4. Compromiso social y corporativo

2.9.4.1. La Responsabilidad Social Corporativa de **DONTE GROUP**, entendida como su compromiso social en el desarrollo de sus actividades y en beneficio de nuestros grupos de interés, forma parte inseparable de nuestro modelo de negocio.

2.9.4.2. Lo desarrollamos a través de actividades de patrocinio y acción social, realizadas también por las clínicas y canalizadas y supervisadas desde las oficinas centrales.

2.9.4.3. Nuestra labor también es incentivar y promover la colaboración del personal con organizaciones de interés social, incluyendo programas de voluntariado corporativo.

2.10. Compromiso de marketing ético y responsable

2.10.1. DONTE GROUP se compromete a garantizar que todas las prácticas de marketing, publicidad y comerciales relacionadas con sus productos y servicios se lleven a cabo de manera ética, responsable, transparente y conforme a la normativa aplicable, así como a los principios y valores

recogidos en el presente Código de Conducta.

2.10.2. Todas las comunicaciones de marketing deben ser precisas, verídicas, equilibradas y no engañosas, evitando la omisión de información relevante ni la exageración de los resultados, beneficios o expectativas asociadas a tratamientos, productos o servicios.

2.10.3. En cualquier comunicación dirigida a pacientes o al público general, DONTE GROUP indicará de forma clara las condiciones de salud y usos para los que el tratamiento, producto o servicio esté indicado o aprobado conforme a la normativa aplicable. Asimismo, DONTE GROUP garantizará un equilibrio justo entre la información de beneficios y la información de riesgos, limitaciones y posibles efectos adversos.

2.10.4. DONTE GROUP prohíbe expresamente cualquier práctica comercial o de marketing que:

2.10.4.1. Cree expectativas injustificadas respecto a tratamientos, productos o servicios.

2.10.4.2. Induzca a la contratación de tratamientos innecesarios o no indicados.

2.10.4.3. Influya en la toma de decisiones mediante presión, miedo, urgencia artificial o manipulación emocional.

2.10.4.4. Aproveche situaciones de vulnerabilidad o asimetría informativa inherente al contexto sanitario.

2.10.5. Todo material promocional y no promocional destinado a pacientes, profesionales sanitarios o público general deberá ser revisado y aprobado por los responsables designados antes de su difusión, garantizando la veracidad y precisión de la información, el equilibrio en la presentación de beneficios y riesgos de los tratamientos, y el cumplimiento de la normativa publicitaria sanitaria aplicable.

2.10.6. DONTE GROUP establecerá mecanismos de revisión y monitorización de todas las actividades, contenidos y materiales publicados en redes sociales y canales digitales, asegurando el cumplimiento de los códigos aplicables y la normativa vigente en materia de publicidad sanitaria.

2.10.7. Las interacciones con los profesionales sanitarios se regirán por principios de independencia, integridad y transparencia. DONTE GROUP no ofrecerá, prometerá ni proporcionará ningún beneficio, incentivo o ventaja indebida que pueda influir en el juicio profesional o en la toma de decisiones clínicas, de conformidad igualmente con lo establecido en la Política Anticorrupción de DONTE GROUP.

2.10.8. Cualquier colaboración, actividad informativa o interacción profesional se basará en fines legítimos, rigor científico y cumplimiento de las normas éticas y legales aplicables.

2.10.9. DONTE GROUP se compromete a reportar de forma transparente cualquier contribución, apoyo económico o beneficio en especie proporcionado a profesionales sanitarios, ya sea de forma directa o a través de terceros, conforme a los códigos de transparencia y la normativa aplicables en cada jurisdicción donde opera.

2.10.10. Las colaboraciones con organizaciones de pacientes, asociaciones o grupos de apoyo se realizarán respetando en todo momento su independencia. DONTE GROUP no condicionará ninguna colaboración a la promoción de sus servicios o marcas, divulgará cualquier apoyo financiero o en especie proporcionado a estas organizaciones y

garantizará que la información compartida sea objetiva, basada en evidencia y no promocional.

2.10.11. DONTE GROUP garantiza que sus prácticas de marketing respetan la autonomía del paciente y su derecho a recibir información suficiente, clara y objetiva que le permita adoptar decisiones libres e informadas. El cumplimiento de este compromiso es obligatorio para todas las personas empleadas, personas colaboradoras (físicas y/o jurídicas), aquellas personas relacionadas a través de franquicias y otras terceras personas, físicas y/o jurídicas que actúen en nombre de DONTE GROUP, estando sujetas a los correspondientes controles internos y, en su caso, al régimen disciplinario previsto en las políticas y protocolos internos, sin perjuicio de la facultad de todas y cada una de ellas de utilizar el Sistema Interno de Información y/o el Canal de Denuncias si consideran que se estuvieran vulnerando los principios de marketing responsable y ético aquí expresados.

2.10.12. Las actividades de marketing y comunicación respetarán en todo momento la normativa de protección de datos personales, incluyendo el uso de datos con fines promocionales, el envío de comunicaciones comerciales y la utilización de imágenes o testimonios de pacientes, que requerirán en todo caso el consentimiento previo, expreso e informado.

3. Nuestras responsabilidades

3.1. Responsabilidades generales

3.1.1. Cumplir el Código de Conducta y observar las leyes aplicables.

3.1.2. Cumplir con nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos.

3.1.3. Pedir ayuda o asesoramiento cuando no sepamos interpretar alguno de ellos.

3.1.4. Participar en las formaciones.

3.1.5. Informar de cualquier incumplimiento o sospecha de actuación irregular de la que tengamos conocimiento.

3.2. Responsabilidades y principios de administradores y de dirección

Los principios éticos que deberán presidir la actuación de los administradores de **DONTE GROUP** (y de las personas físicas representantes de los administradores personas jurídicas en el ejercicio del cargo) son:

3.2.1. Estricto cumplimiento de la legalidad y del Sistema de gobernanza y sostenibilidad, incluyendo, en particular, sus deberes en materia de confidencialidad, uso de información no pública, no competencia, uso de activos sociales, oportunidades de negocio, operaciones vinculadas y otros conflictos de interés;

3.2.2. Generar y fomentar una cultura de cumplimiento ético.

3.2.3. Dar ejemplo con su estricto cumplimiento.

3.2.4. Asegurarnos mediante una comunicación constante que se conoce nuestro Código de Conducta, los Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos y que se cumplen.

3.2.5. No adoptar represalias contra aquellos que informan sobre incumplimientos o actuaciones irregulares.

3.3. Responsabilidades de la dirección de clínica

Sobre la dirección de clínica recae la responsabilidad de supervisión y evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas, además de coordinar y evaluar las actividades y calidad de la asistencia y servicio al paciente y velar por el cumplimiento de las directrices marcadas por el Código de Conducta vigente en cada momento.

4. Nuestros compromisos

4.1. Nuestro compromiso laboral

4.1.1. Junto con las marcas de **DONTE GROUP**, el equipo humano que compone nuestra organización constituye el principal activo, dado que sin ellos no sería posible la consecución de los objetivos de **DONTE GROUP**. Debemos contribuir al logro de sus objetivos, a través de un comportamiento que tenga como base los principios y valores que compartimos.

4.1.2. **DONTE GROUP** se compromete a dar formación de manera que nos ayude a crecer no solo en el ámbito profesional, sino también en el personal, inculcándonos los principios éticos y morales sobre los que se basa nuestro Código de Conducta.

4.1.3. El compromiso de **DONTE GROUP** es la creación de un lugar de trabajo donde se cumplan los siguientes principios:

4.1.3.1. Inclusión, Diversidad, Respeto y Derechos Humanos

- Todos los procesos de gestión de recursos humanos parten del respeto a la dignidad y a los derechos de las personas.
- **DONTE GROUP** está comprometido con la creación y mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo, libre de discriminación, acoso y represalias.
- No aceptamos ningún tipo de comportamiento discriminatorio por razón de raza, etnia, género, religión, orientación sexual, afiliación sindical, ideas políticas, situación familiar o discapacidad, ni ningún tipo de acoso verbal o físico basado en lo mencionado anteriormente o por cualquier otro motivo. En **DONTE GROUP** está prohibido el abuso de autoridad y todo comportamiento ofensivo o intimidatorio. Especialmente las conductas de acoso sexual y moral.
- **DONTE GROUP** respetará y fomentará los Derechos Humanos. Reconocemos que los derechos humanos son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, y en particular, con respecto a lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

4.1.3.2. Seguridad y Salud en el Trabajo

- **DONTE GROUP** tiene un firme y permanente compromiso con la seguridad y la salud en el trabajo, siendo un valor esencial en el desarrollo de todas nuestras actividades el cumplimiento escrupuloso de toda la normativa que resulta de aplicación en esta materia.
- A tal efecto, estamos comprometidos y asumimos la responsabilidad del cumplimiento riguroso de las normas de

seguridad y salud laboral en el desarrollo de nuestras actividades, velando por nuestra propia seguridad y por la de quienes nos rodean.

4.1.3.3. Seguridad y Prevención de Riesgos Sanitarios

Todos los procesos de gestión relacionados con riesgos sanitarios parten de la aplicación de niveles máximos de seguridad para las personas y la exigencia de su cumplimiento para evitar las consecuencias de una inadecuada manipulación de instrumental clínico u otros elementos cortantes o punzantes, cuando se trabaja con material de vidrio. Por ello, resulta obligatorio:

- Mantener el instrumental clínico o quirúrgico en perfecto estado de limpieza, esterilización y conservación siguiendo los protocolos establecidos.
- Utilizar siempre el instrumental adecuado y precedido de una formación y, en su caso, titulación requerida legalmente.
- El transporte y recogida adecuada de los instrumentos quirúrgicos punzantes o cortantes, con tal de evitar el contacto accidental.
- Recoger el instrumental clínico desechable siguiendo los protocolos establecidos, depositándolo en contenedores plásticos expresamente diseñados para ello, etiquetados con la señal de riesgo biológico.

4.1.3.4. Desarrollo Profesional

DONTE GROUP promueve nuestro desarrollo personal y profesional, fomentando nuestra implicación en la mejora de nuestras propias capacidades y competencias. Todos nuestros procesos y políticas relativas a la selección, contratación, formación y promoción se realizan sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación, imparcialidad y confidencialidad, estando basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

4.1.3.5. Consumo de sustancias perjudiciales

Está prohibido que consumamos bebidas alcohólicas o cualquier tipo de droga durante el horario de trabajo, en la medida en que su ingesta puede atentar contra la seguridad y la productividad en nuestro entorno de trabajo y el mantenimiento de nuestra profesionalidad y responsabilidad.

4.2. Nuestro compromiso con pacientes

4.2.1. **DONTE GROUP** sitúa a sus pacientes en el centro de su actividad, siendo su objetivo cuidar de ellos y ofrecerles los tratamientos más innovadores y la última tecnología digital en herramientas de diagnóstico y planificación de tratamientos, y siguiendo estrictamente las directrices que se detallan a continuación:

4.2.1.1. Disponibilidad**.**

Estamos disponibles siempre que el paciente nos necesita.

4.2.1.2. Tratamiento adecuado y personalizado

Ofrecemos siempre a nuestros pacientes el mejor tratamiento y sólo el que necesitan.

4.2.1.3. Tecnología

Atendemos a los pacientes en todas nuestras clínicas con la más avanzada tecnología.

4.2.1.4. Innovación

Estamos formados permanentemente en las nuevas técnicas odontológicas y en los tratamientos más modernos supervisados por nuestro Quality Center, dependiente del Dirección Médica.

4.2.1.5. Transparencia

Damos a nuestros pacientes toda la información que necesiten sobre su tratamiento y les aconsejamos la opción más adecuada, siendo totalmente transparentes con ellos en la gestión de sus casos.

4.2.1.6. Calidad

Utilizamos siempre los mejores materiales, sólo los de máxima calidad y siempre de marcas líderes.

4.2.1.7. Financiación

Ofrecemos a nuestros pacientes toda nuestra ayuda a la hora de financiar sus tratamientos, para cumplir nuestro compromiso de hacer accesible la odontología a todas las personas.

En este sentido, **DONTE GROUP** establece acuerdos marco con entidades financieras para poder ofrecer a sus pacientes la posibilidad de aplazar el pago de los tratamientos mediante la formalización de contratos de financiación concedidos al paciente por cada entidad financiera. Todo ello bajo el estricto cumplimiento de los siguientes principios:

- Respetar todas las reglas legales, reglamentarias y deontológicas relativas al tratamiento de datos de carácter personal.
- Velar por la veracidad de los datos aportados para evaluar la financiación, así como los documentos requeridos y se respete el exacto cumplimiento de las normas aplicables, (Ley 16/2011 de Crédito al Consumo, R.D.1/2007 del texto refundido de la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios y aquellas otras que en el sector de actividad nos resulten de aplicación.
- Facilitar con imparcialidad al paciente, con carácter previo a que éste asuma cualquier obligación, las explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de la financiación y consecuencias de la celebración del contrato (forma de cálculo de cuotas, posibles costes o penalizaciones en caso de incumplimiento), según se recoge en la Circular 5/2012 de Banco de España, que permitan a éste adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera.

4.2.1.8. Experiencia

Nos comprometemos a poner toda nuestra experiencia y conocimiento al servicio del paciente.

Debemos limitar nuestra labor al exclusivo ámbito para el que nos encontremos capacitados y formados, y abstenernos de prácticas o actuaciones que sobrepasen nuestras funciones conocimientos, habilidades y/o, experiencia. Si se diera tal circunstancia, se

recomendará que se recurra a otro compañero competente en la materia.

4.2.2. Debemos informar a los pacientes con imparcialidad y rigor sobre los servicios que prestamos y su adecuación o no a sus necesidades.

4.2.3. Tenemos estrictamente prohibido llevar a cabo cualquier práctica corrupta como medio para conseguir pacientes, así como facilitar el uso del Centro, o encubrir de alguna manera a quien, sin poseer la titulación y colegiación correspondiente, pretendiese se dedicase al ejercicio ilegal de la profesión.

4.3. Nuestro compromiso en clínicas

4.3.1. Confidencialidad.

Mantener estricta confidencialidad de la información, datos del paciente y de los servicios prestados, sin facilitarlos a terceros sin el consentimiento expreso y escrito del mismo.

4.3.2. Protección de Datos.

Respetar lo establecido en las disposiciones legales vigentes en materia de Protección de Datos de Carácter Personal excepto cuando sea requerido para el cumplimiento de obligaciones tributarias y de requerimientos judiciales, arbitrales o de organismos de control de la actividad que se desarrolla en los Centros.

4.3.3. Prácticas Sanitarias

4.3.3.1. Los residuos peligrosos biológicos infecciosos serán manejados adecuadamente, para evitar riesgos de contaminación del medioambiente o riesgos para la población. Se cumplirá la legislación vigente en cuanto a la recogida y destrucción de los mismos y será llevada a cabo por personal y proveedores especialmente autorizados.

4.3.3.2. Se tomarán todas las medidas de protección reguladas necesarias para impedir que las personas puedan verse expuestas a radiaciones que puedan poner en peligro su vida o salud. Las instalaciones de rayos-x se inscribirán en el registro correspondiente y serán manejadas por personal autorizado y cualificado.

4.3.3.3. Los medicamentos se administrarán y almacenarán cumpliendo estrictamente las normativas vigentes de ámbito estatal o aplicables en cada Comunidad Autónoma, bajo la supervisión de personal autorizado y cualificado.

4.3.4. Custodia de expedientes clínicos.

4.3.4.1. Mantener y conservar, bajo las normas de seguridad y custodia suficientes, los expedientes clínicos de los pacientes, de los tratamientos aplicados y cualquier incidencia que pudiera producirse.

4.3.4.2. El Centro, de conformidad con la legislación vigente, concretamente la **ley 41/2002 de 14 de noviembre**, reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y acorde a la ley de protección de datos, tienen la obligación de conservar la historia clínica y documentos o materiales adjuntos que la completen el tiempo que considere necesario y como mínimo el marcado por la legislación al respecto. La transmisión de una parte o del total del contenido de la historia clínica se hará bajo las reglas del secreto profesional y los deseos del paciente.

4.3.4.3. La destrucción de historiales clínicos solo se llevará a cabo siguiendo con las normativas que sean de aplicación.

4.3.5. Presupuestos a pacientes.

Aplicar las tarifas acordadas y vigentes en el momento de la realización de los actos clínicos y tratamientos dentales a los pacientes, cumpliendo en todo momento con las normas internas de **DONTE GROUP**.

4.3.6. Relación con paciente.

Actuar siempre con corrección, respetando en todo momento la intimidad de su paciente, así como las convicciones de éste o sus allegados.

4.3.7. Relación con el profesional.

Debemos actuar con respeto hacia el profesional colaborador que atiende a los pacientes, de igual manera que ellos tienen la obligación de ser respetuosos con el personal auxiliar que trabaje a sus órdenes.

No permitiremos que el profesional delegue competencias que, por su cualificación y especificidad, le son propias.

4.3.8. Instalaciones.

Mantener las instalaciones adecuadas a la actividad pública que se desarrolla en los Centros, con la dignidad profesional y al respeto que los pacientes merecen.

4.3.9. Imagen.

Consideramos importante la imagen que transmitimos a pacientes y terceros. En este sentido, debemos mantener una adecuada identificación e imagen tanto dentro como fuera de una clínica en la medida que se nos vincule con nuestra marca (redes sociales), no estando permitido salir con uniforme a la vía pública.

4.4. Nuestro compromiso con franquiciados

4.4.1. Nuestros franquiciados desempeñan un papel importante dentro de **DONTE GROUP.**

4.4.2. La confianza y el respeto entre todas las partes constituyen el pilar fundamental para que avancemos en la misma dirección.

4.4.3. Nuestra relación con ellos debe estar siempre fundada en la transparencia, lealtad, justicia y reciprocidad. En todas las negociaciones y relaciones de **DONTE GROUP** con sus franquiciados, deberemos actuar de acuerdo con las normas legales aplicables y siempre con el respeto de los principios éticos y morales establecidos en el presente Código de Conducta, así como aquellos principios que inspiran nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos.

4.4.4. Los altos estándares de calidad y servicio al paciente que inspiran las clínicas de **DONTE GROUP** propias, deben ser los mismos que inspiren a las clínicas franquiciadas, sin que sea aceptable ninguna excepción a esta máxima.

4.5. Nuestro compromiso con proveedores

4.5.1. En **DONTE GROUP** mantenemos una relación de confianza, veracidad y principios éticos con nuestros proveedores**.**

4.5.2. La contratación de proveedores de **DONTE GROUP** debe: (i) promover, siempre que sea posible, la concurrencia de una pluralidad de proveedores de bienes y servicios cuyas características y condiciones ofertadas se

ajusten a las necesidades y requisitos establecidos por **DONTE GROUP**; (ii) seleccionar la oferta más ventajosa para **DONTE GROUP**; y (iii) garantizar la igualdad de trato y no discriminación entre los candidatos y la objetividad y transparencia de los procesos de decisión.

4.5.3. Sólo si estamos debidamente (con poderes suficientes) autorizados podemos formalizar contratos y realizar pedidos en nombre de **DONTE GROUP.**

4.5.4. Se pondrá especial atención, diligencia y cuidado en los procesos de evaluación y selección de proveedores a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos poco éticos o íntegros, y en especial, en actividades relacionadas con el trabajo infantil, el fraude, la corrupción pública (cohecho) y privada y el blanqueo de capitales.

4.5.5. **DONTE GROUP** valorará positivamente a aquellos proveedores que manifiesten su compromiso con los principios promovidos en este Código de Conducta mediante su aceptación y cumplimiento.

4.5.6. Los proveedores de **DONTE GROUP** deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no infringir estos derechos en sus operaciones de negocio. Por ello, todo proveedor tratará con dignidad y respeto a su personal. En ningún caso estará permitido el castigo físico o psíquico, el acoso de ningún tipo, ni el abuso de poder, ni actividades que se relacionen con la explotación de mano de obra infantil, respetando en todo caso sus derechos laborales básicos.

4.5.7. Cuando proveedores o terceros accedan a datos personales en el marco de la prestación de servicios, deberán cumplir la normativa de protección de datos, formalizándose los correspondientes acuerdos que garanticen el adecuado tratamiento de la información.

4.6. Nuestro compromiso con socios y/o Accionistas

4.6.1. Sin duda constituyen uno de los principales grupos de interés de **DONTE GROUP**, con los que se desarrolla una relación basada en el beneficio reciproco y sostenible, regida por los principios de la confianza, transparencia y ética.

4.6.2. A tal efecto, **DONTE GROUP** tiene el compromiso de facilitar toda la información relevante a sus socios y accionistas.

4.7. Nuestro compromiso con el Mercado y los Competidores

4.7.1. **DONTE GROUP** se compromete a impulsar la libre competencia en beneficio de los pacientes y a cumplir con la normativa de defensa de la competencia, a fin de evitar cualquier conducta que pueda constituir una infracción de dicha normativa, tales como la colusión, el abuso o la restricción de la competencia.

4.7.2. Las competencia será ejercida de forma libre y leal.

4.7.3. La obtención de información de terceros, incluyendo la de la competencia, se realizará en el marco de la legalidad.

4.7.4. **DONTE GROUP** prestará la asistencia y colaboración que puedan requerir las autoridades de defensa de la competencia en el ejercicio de sus funciones y, en particular, para la investigación de cualesquiera conductas que pudieran ser constitutivas de infracción de su normativa.

4.8. Nuestro compromiso con los Organismos Reguladores

4.8.1. Las relaciones con las Administraciones y Autoridades son un eje esencial de la actividad de **DONTE GROUP**. Dichas relaciones deben estar basadas en el principio de respeto y cordialidad. Nada en nuestro comportamiento o prácticas puede tener como finalidad, ni aún parecerlo, influir indebidamente en la Administración o Autoridad competente.

4.8.2. **DONTE GROUP** no realiza donaciones, de dinero, bienes o servicios, a partidos políticos.

4.8.3. Por tanto, la vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos y las contribuciones o servicios a los mismos que queramos realizar a título personal, debemos hacerlas de forma que quede patente dicho carácter y se evite involucrar de manera alguna a **DONTE GROUP**.

4.8.4. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, deberemos ponerlo en conocimiento del órgano de Compliance y vigilancia de **DONTE GROUP** a la que pertenezcamos con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o prohibiciones.

4.9. Nuestro compromiso social

4.9.1. **DONTE GROUP** contribuye con su actividad empresarial y su esfuerzo por el desarrollo sostenible al progreso de las comunidades en las que está presente, tanto desde el punto de vista económico, como desde la perspectiva de la ética empresarial, a la promoción de la igualdad y la justicia social, a la protección de los colectivos vulnerables, al fomento de la innovación y al cuidado del medioambiente, a la generación de empleo de calidad basado en la diversidad, la inclusión y el sentido de pertenencia, así como al liderazgo en la lucha contra el cambio climático, y trabaja para establecer vínculos firmes y permanentes con aquellas.

4.9.2. Todas las aportaciones de contenido social, cultural o de cualquier otra naturaleza que se efectúen, con independencia de la forma jurídica que revistan, ya sea un convenio de colaboración o patrocinio, una donación o cualquier otra figura o negocio jurídico, y del área a la que vayan dirigidas (tales como, el fomento de la educación, la cultura, el deporte o la protección del medioambiente o de colectivos vulnerables), deberán: tener una finalidad legítima, no ser anónimas, formalizarse por escrito y, cuando sean dinerarias, realizarse por cualquier medio de pago que no sea el efectivo y que permita identificar al receptor de los fondos y dejar constancia de la aportación.

4.9.3. Está estrictamente prohibido que, por si o a través de personas interpuestas, se realicen, directa o indirectamente, aportaciones a partidos políticos, incluyendo las federaciones, coaliciones o agrupaciones de carácter electoral.

4.10. Sostenibilidad

4.10.1. En DONTE GROUP la sostenibilidad tiene como objetivo responder a los retos sociales y ambientales, presentes y futuros, mediante la creación de valor en los grupos de interés y la generación de un impacto positivo en el entorno.

4.10.2. La estrategia de desarrollo sostenible establecida se asienta sobre los principios de buen gobierno, ética, transparencia y medio ambiente todo ello a través de las personas y su talento, la oferta innovadora.

4.10.3. Se promueven los valores de la sostenibilidad, la integración y el dinamismo, favoreciendo la contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las

Naciones Unidas (ONU) y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

4.10.4. La Política de Sostenibilidad es el marco de referencia para la integración efectiva de las cuestiones ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en el proceso de toma de decisiones, en el desarrollo de nuestra actividad y en la relación con los principales grupos de interés de DONTE GROUP, haciéndose extensible a todos sus proveedores y terceros colaboradores.

4.11. Conflictos de Interés

4.11.1. Un conflicto de intereses se produce en aquella situación en la que la toma de una u otra decisión acarreará un perjuicio o la ausencia de un beneficio para nuestros intereses personales o familiares sólo evitable mediante el sacrificio de los intereses de **DONTE GROUP**.

4.11.2. Ser responsable significa tomar decisiones inteligentes y recordar que en las relaciones comerciales nuestro deber de lealtad es con **DONTE GROUP**. El incumplimiento de este deber tiene lugar si participamos en actividad es que entren en conflicto con los intereses de **DONTE GROUP**.

4.11.3. Nuestros intereses y nuestras relaciones personales no deben interferir con nuestra capacidad para tomar decisiones en el mejor interés de **DONTE GROUP**. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones entre nosotros, como en las que podamos mantener con pacientes, franquiciados, proveedores u otros terceros.

4.11.4. Debemos evitar los conflictos de intereses, pero si se hubiera producido un conflicto de intereses o si nos encontramos frente a una situación que pueda devenir en un conflicto de intereses, debemos comunicarlo a nuestro superior jerárquico que, verificado que existe tal conflicto, lo pondrá en conocimiento del órgano de Compliance o vigilancia de la compañía de **DONTE GROUP** a la que pertenezcamos para que adopte las medidas oportunas.

5. Nuestras obligaciones

5.1. Protección de nuestros activos

5.1.1. Sólo debemos utilizar los activos de **DONTE GROUP** para fines profesionales y nunca en beneficio propio. En particular, respecto de equipos y dispositivos electrónicos (incluyendo los documentos e información contenida en los mismos) o el uso de Internet o el correo electrónico, no debemos tener expectativa alguna de privacidad, ya que **DONTE GROUP** puede monitorizarlos o revisarlos, directamente o a través de terceros, cuando no lo impida la ley.

5.1.2. En este sentido, en ningún caso haremos uso de los equipos o dispositivos electrónicos que **DONTE GROUP** pone a nuestra disposición para instalar o descargar programas, aplicaciones o contenidos cuya utilización sea ilegal, contravengan las normas de **DONTE GROUP** o puedan perjudicar su reputación. Tampoco haremos uso de fondos de **DONTE GROUP** para sufragar actuaciones que no sean propias de nuestra actividad profesional.

5.2. Información confidencial

5.2.1. Durante nuestra relación profesional en **DONTE GROUP**, es posible que accedamos a cierta información acerca del **DONTE GROUP**, los pacientes, proveedores, colaboradores, franquiciados u otros terceros, que tenga la condición de información confidencial o sensible. Debemos asumir que en general dicha información es confidencial o sensible, salvo que haya indicios claros de que esa información se haya hecho pública.

5.2.2. Siempre debemos tomar precauciones razonables para proteger la información confidencial a la que tenemos acceso. No debemos divulgar dicha información confidencial a nadie fuera de DONTE GROUP, ni siquiera a los miembros de nuestra propia familia, a menos que la divulgación: (i) esté debidamente autorizada; (ii) responda a una necesidad comercial legítima y claramente definida; y (iii) esté sujeta a un acuerdo de confidencialidad aprobado internamente por DONTE GROUP.

5.2.3. Incluso dentro de DONTE GROUP y entre nuestros compañeros de trabajo, solo debemos compartir información confidencial cuando sea estrictamente necesario que otros lo sepan.

5.2.4. Especial cuidado debemos tener con el uso de la información confidencial de terceros que tenga el carácter de privilegiada por poder, por ejemplo, influir en la cotización de sus acciones. No podremos hacer uso de dicha información para lucrarnos ni para lucrar a DONTE GROUP ni compartirla con terceros.

5.2.5. La obligación de secreto persiste indefinidamente, incluso una vez terminada la relación con DONTE GROUP.

5.3. Protección de Datos de Carácter Personal

5.3.1. La protección de datos personales es uno de los principios en los que **DONTE GROUP** basa las relaciones con su plantilla, pacientes, colaboradores, franquiciados, proveedores y otros terceros.

5.3.2. En **DONTE GROUP** obtenemos, procesamos y utilizamos datos personales sólo en la medida que sea necesario y para propósitos definidos, claros y legítimos. Cuidamos de que el uso de los datos sea transparente para los afectados, respetamos su derecho de información y rectificación, así como, si procede, su posible objeción, bloqueo y cancelación.

5.3.3. **DONTE GROUP** está obligada a cumplir las disposiciones legales de protección de datos de carácter personal, así como las normas internas sobre seguridad de la información, y a proteger los datos personales confiados a **DONTE GROUP** contra un uso indebido.

5.3.4. Nos comprometemos a garantizar un estándar adecuado de seguridad en el tratamiento de la información. Aplicamos medidas de seguridad a todos los componentes del procesamiento de la información, de modo que quede garantizada la confidencialidad, integridad, disponibilidad y verificabilidad de las informaciones que requieren protección, y se evite un uso interno o externo no autorizado.

5.3.5. DONTE GROUP aplicará el principio de responsabilidad proactiva, adoptando las medidas necesarias para garantizar y poder demostrar el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

5.3.6. Cualquier incidente o brecha de seguridad que pueda afectar a datos personales deberá ser comunicado de forma inmediata a los responsables designados, conforme a los procedimientos internos establecidos.

5.3.7. El acceso a datos personales estará limitado exclusivamente a aquellas personas que lo necesiten para el desempeño de sus funciones.

5.4. Conservación de Documentación

Cumplimos estrictamente la normativa sobre archivo y conservación de documentos, de conformidad con los Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos establecidos por **DONTE GROUP** en cada momento.

5.5. Derechos de Propiedad Intelectual y de Propiedad Industrial

5.5.1. Tenemos prohibido llevar a cabo cualquier acción deliberada tendente a infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual de terceros, con independencia de la motivación de dichos actos. Debemos evitar el uso de software no licenciado, patentes de terceros, marcas o signos distintivos de otras empresas sin su consentimiento.

5.5.2. Todos los contratos suscritos por DONTE GROUP siguen las normas y procedimientos en esta materia para evitar infringir los derechos de terceros.

5.6. Obligaciones Fiscales Y Contables

5.6.1. En **DONTE GROUP** asumimos y manifestamos nuestro firme compromiso de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos mediante la asunción de unas buenas prácticas tributarias y de seguridad social.

5.6.2. **DONTE GROUP** rechaza cualquier forma de fraude a las distintas Haciendas Públicas y organismos de la Seguridad Social, incluido el fraude de ayudas y subvenciones públicas.

5.6.3. En **DONTE GROUP** nos comprometemos a cumplir con nuestras obligaciones fiscales y de seguridad social a través de una sana y prudente política fiscal tendente a la prevención y reducción de los riesgos fiscales.

5.6.4. Nuestros registros financieros constituyen la base para administrar nuestros negocios y para cumplir con nuestras obligaciones. Por lo tanto, todos nuestros registros financieros deben ser precisos y conformes con nuestros principios contables.

5.6.5. Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y demás normas que resulten aplicables a las distintas actividades de **DONTE GROUP**, hemos implementado procedimientos específicos que aseguran que los estados financieros individuales y consolidados han sido elaborados de conformidad con los principios y normas de valoración que, en cada momento, resulten de aplicación a los negocios jurídicos, saldos contables, transacciones o contingencias, y que muestran, apropiadamente y en todos sus aspectos significativos, su situación financiera y el resultado de sus operaciones.

5.6.6. Al objeto de garantizar que dicha información muestra la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de **DONTE GROUP**, se considera preciso que las personas con responsabilidad en la incorporación de datos en los distintos tipos de registros, tratados y utilizados por **DONTE GROUP** en el proceso de elaboración de su información financiera, garanticemos su fiabilidad, integridad, exactitud y actualización.

5.6.7. En este sentido, quienes estén relacionados con la elaboración de la información económico-financiera de **DONTE GROUP**, tanto la de naturaleza interna como la que deba presentarse a las autoridades o cualesquiera otros terceros, velarán por la fiabilidad de la misma.

5.6.8. Para garantizar este cumplimiento de las obligaciones contables y fiscales de **DONTE GROUP** debemos prestar especial atención, en especial el Departamento Financiero. a lo siguiente:

1.7.1.1. No realizaremos transacciones que tengan como finalidad la elusión fiscal o el falseamiento de la información contable o financiera.

1.7.1.2. Queda prohibido la llevanza de un registro de operaciones en soportes extracontables no registradas en los libros oficiales.

1.7.1.3. No registraremos gastos, ingresos, activos o pasivos inexistentes.

1.7.1.4. No introduciremos asientos de apuntes en los libros de contabilidad con indicación incorrecta de su objeto.

1.7.1.5. Prestaremos especial atención en la conservación de todos los documentos durante el plazo establecido por la Ley.

1.7.1.6. Prestaremos especial atención en la conservación de todos los documentos durante el plazo establecido por la Ley.

1.7.1.7. Haremos un uso prudente del patrimonio y velaremos por que los activos no sufran pérdida o menoscabo.

5.6.9. Los pagos y cobros que realicemos se ajustarán a las Normas de Cobros y Pagos y de Caja y Bancos establecidas en las políticas internas. Como regla general, no podremos hacer cobros o pagos en efectivo, salvo en supuestos de pagos de pequeña cuantía y de acuerdo con lo establecido en las Normas de Cobros y Pagos y de Caja y Bancos. Los pagos deberán estar debidamente justificados con facturas, contratos, albaranes y el resto de los documentos y procedimientos establecidos en las Normas de Cobros y Pagos y de Caja y Bancos. A tal efecto, queda expresamente prohibida la emisión de cheques al portador.

5.7. Controles Internos

5.7.1. Cumplimos con todos los procedimientos de control interno establecidos por **DONTE GROUP** para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera que se publica.

5.7.2. Al preparar la información financiera, las áreas de **DONTE GROUP** responsables de cada actividad, proceso y subproceso debemos aseverar que hemos cumplido con los controles establecidos por **DONTE GROUP** y que la información suministrada es correcta.

5.7.3. La Dirección Financiera supervisa el proceso de presentación de la información financiera, la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos.

6. Nuestra lucha contra la corrupción

6.1. Conductas para evitar la corrupción

6.1.1. Toda persona, física o jurídica, que actúe en nombre de **DONTE GROUP** debe actuar en total conformidad con las leyes anticorrupción aplicables, tanto localmente como las vigentes Ley de Prácticas Corruptas de los Estados Unidos ("FCPA") y la Ley de Soborno del Reino Unido ("UKBA"), artículos aplicables, incluidos, entre otros, los artículos 419, 420, 421, 422, 286-bis y 286-te, del Código Penal español y las leyes de aquellos países donde **DONTE GROUP** opera y a cuya jurisdicción la Compañía está sujeta o expuesta.

6.1.2. En **DONTE GROUP** se prohíbe y, por tanto, no tomamos parte en ninguna práctica corrupta, ni en el sector público ni en el privado, tanto respecto de personas o entidades situadas en España como en cualquier otro país, y ni de forma activa ni pasiva. Esto implica que:

2.1.1.1. Nunca ofrecemos, prometemos o proporcionamos nada de valor a ningún funcionario o autoridad para que realice un acto u omisión contrario a sus deberes o un acto propio de su cargo, para que no realice o retrase un acto que debería realizar, o en consideración a su

cargo o función. Tampoco atendemos ninguna petición de entrega de algo de valor de la autoridad o funcionario público.

2.1.1.2. Nunca ofrecemos, prometemos o proporcionamos nada de valor a ningún empleado, directivo o administrador de otras empresas o entidades, ni directa ni indirectamente a través de personas o terceros vinculados (colaboradores, franquiciados, etc.), con la finalidad de que, incumpliendo sus obligaciones en la contratación de servicios, favorezca a **DONTE GROUP** frente a sus competidores.

2.1.1.3. Nunca aceptamos nada de valor procedente, directa o indirectamente, de proveedores, colaboradores, franquiciados, o cualesquiera otros terceros vinculados a **DONTE GROUP** que tengan como objetivo obtener para sí un trato de favor.

2.1.1.4. Tampoco prometemos, ofrecemos o concedemos nada de valor para corromper o intentar corromper a una autoridad o funcionario público en beneficio de alguna entidad de **DONTE GROUP** o de un tercero, ni atendemos sus solicitudes al respecto, con el fin de que actúen o se abstengan de actuar en relación con el ejercicio de funciones públicas, para conseguir o conservar un contrato, negocio o cualquier otra ventaja competitiva en la realización de actividades económicas internacionales.

6.2. Atenciones comerciales

DONTE GROUP nos prohíbe dar o aceptar regalos, obsequios, atenciones o favores en el desarrollo de nuestras actividades. De manera excepcional, se admite la entrega o recepción de regalos y obsequios siempre que no estén prohibidos por la ley, se correspondan con prácticas comerciales o signos de cortesía normales y usuales (generalmente aceptados), tengan en todo caso un valor económico simbólico o irrelevante y no se realicen con el ánimo de influir en la objetividad e independencia que debe regir el desarrollo de todas nuestras actividades. Los criterios que dichas atenciones comerciales deben cumplir y el régimen de autorización se detalla en nuestra Política Anticorrupción.

6.3. Pagos para Agilizar Trámites

6.3.1. No realizamos pagos para agilizar trámites, es decir, pagos de escaso valor generalmente destinados a funcionarios de poco rango para acortar plazos y gestiones regulares.

6.3.2. Como única excepción podemos hacer estos pagos para agilizar trámites en aquellos casos en que peligre nuestra vida o integridad física. En estos supuestos, deberemos poner el pago inmediatamente en conocimiento del órgano de Compliance o de vigilancia de DONTE GROUP a la que pertenezcamos.

6.4. Uso de Influencias

6.4.1. No usamos nuestras relaciones personales o contactos con funcionarios o autoridades para obtener beneficios personales o para **DONTE GROUP**.

6.4.2. Si tenemos cualquier vinculación personal con un funcionario o autoridad implicado en un asunto de **DONTE GROUP**, lo pondremos inmediatamente en conocimiento del órgano de Compliance o vigilancia de **DONTE GROUP** a la que pertenezcamos para que nos aparten de dicho asunto.

6.4.3. Ninguno de nosotros, con independencia de nuestro nivel o posición, estamos autorizados para incitar o exigir a ningún empleado que cometa un acto ilegal o que incumpla lo establecido en este Código de Conducta o en nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos.

6.4.4. En caso de que tengamos indicios razonables de que se ha cometido alguna irregularidad, o acto contrario a nuestro Código de Conducta, Protocolos, Manuales, Políticas o Procedimientos Operativos, informaremos de ello a nuestro superior jerárquico y/o a alguno de los miembros del Departamento de Recursos Humanos. Si no quisiéramos acudir a esta vía, tenemos que utilizar el canal establecido al respecto (Canal de Denuncias).

6.4.5. Nuestra identidad, si comunicamos alguna incidencia, tendrá la consideración de información confidencial.

6.4.6. **DONTE GROUP** se compromete a no adoptar ni permitir la adopción de represalias, directas o indirectas, contra cualquier informante que hubiera comunicado una incidencia de buena fe.

6.4.7. Cuando se determine que se han realizado actividades que vulneren las disposiciones legales o nuestro Código de Conducta, Protocolos, Manuales, Políticas o Procedimientos Operativos, se aplicarán las correspondientes medidas disciplinarias.

7. Sistemas internos de información y canales internos de información

7.1. Se habilita el Sistema Interno de Información de **DONTE GROUP** como canal integrador para la presentación de denuncias en las que se pongan de manifiesto indicios de fraude, sea por prácticas contrarias al Código de Conducta o por prácticas que afecten a cuestiones de la vida laboral, o cualquier otra información relevante de acuerdo con el artículo 2 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

7.2. Asimismo, se podrá utilizar el Sistema Interno de Información de **DONTE GROUP** para plantear cualquier duda o consulta relativas a la interpretación y aplicación de las reglas establecidas en este Código de Conducta. Esas dudas o sugerencias no entran dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

7.3. Canal de Comunicaciones y Denuncias

7.3.1. **DONTE GROUP** dispone de un Canal de Denuncias que garantiza que cualquier persona vinculada laboralmente con **DONTE GROUP**, franquiciado, proveedor, cliente o tercero que tenga conocimiento de un incumplimiento de nuestro Código de Conducta, o de cualesquiera de nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos, o de cualquier acto ilícito, pueda comunicarlo de manera confidencial, ya sea identificándose o de forma anónima, con plenas garantías y sin temor a sufrir ninguna represalia.

7.3.2. Como se describe en el Protocolo Sobre El Canal De Denuncias Y Sistema De Información Interno, las comunicaciones, disponibles en nuestra página web, pueden enviarse a través de:

compliance@compliancevd.es

y/o en la URL

https://dontegroup-canaletico.appcore.es

7.3.3. Podemos enviar nuestras consultas a

informacion@compliancevd.es

7.3.4. En caso de que, honestamente y de buena fe, notifiquemos un comportamiento contrario al Código de Conducta, o de cualesquiera de nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos tendremos el apoyo de **DONTE GROUP**.

7.3.5. En ningún caso se exigirá que las comunicaciones pasen por el superior jerárquico de quién las realice.

7.3.6. Todas las investigaciones iniciadas se tramitarán en cumplimiento del Código de Conducta y según los requerimientos legales.

7.3.7. En ningún caso se tolerará ninguna represalia o medida negativa de cualquier clase contra un empleado por el hecho de haber realizado una comunicación o denuncia de un presunto incumplimiento de nuestro Código de Conducta o de cualesquiera de nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos, o de la normativa aplicable.

7.3.8. No obstante, el Canal de Denuncias no ampara las denuncias falsas o manifiestamente infundadas. Por lo que cuando exista evidencia de que la denuncia falsa se ha realizado de mala fe, la Dirección de Recursos Humanos adoptará las medidas disciplinarias que considere oportunas y procedentes, pudiendo considerarse falta grave e incluso proceder a la rescisión del contrato.

7.3.9. Los datos personales tratados en el marco del Sistema Interno de Información serán gestionados conforme a la normativa de protección de datos, garantizando la confidencialidad, la limitación de acceso y la protección de la identidad del informante.

7.4. Procedimiento de comunicación y gestión de denuncias

El procedimiento a seguir para la realización de las comunicaciones de cualquier incumplimiento de nuestro Código, o de nuestros Protocolos, Manuales, Políticas y Procedimientos Operativos, así como, la correspondiente gestión de dichas denuncias se encuentra regulado en el documento denominado **Protocolo Sobre El Canal De Denuncias Y Sistema De Información Interno**, documento que puede consultarse dentro de este canal.

8. Aprobación y entrada en vigor del código de conducta

8.1. Debido al alcance menor de las modificaciones, la revisión de este Código de Conducta ha sido aprobada por el Órgano de Vigilancia de **Global Mensa, S.L.U.**. con fecha 17 de abril de 2026, adhiriéndose todas las sociedades dependientes en la misma fecha.

8.2. Este Código debe mantenerse actualizado, y para ello debe revisarse de forma ordinaria anualmente, y de forma extraordinaria, cada vez que se produzcan variaciones en la legislación aplicable.

8.3. Cualquier modificación de este Código está sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración, salvo que revista una importancia menor, en cuyo caso deberá ser aprobada por la Comisión de Cumplimiento y Auditoría.