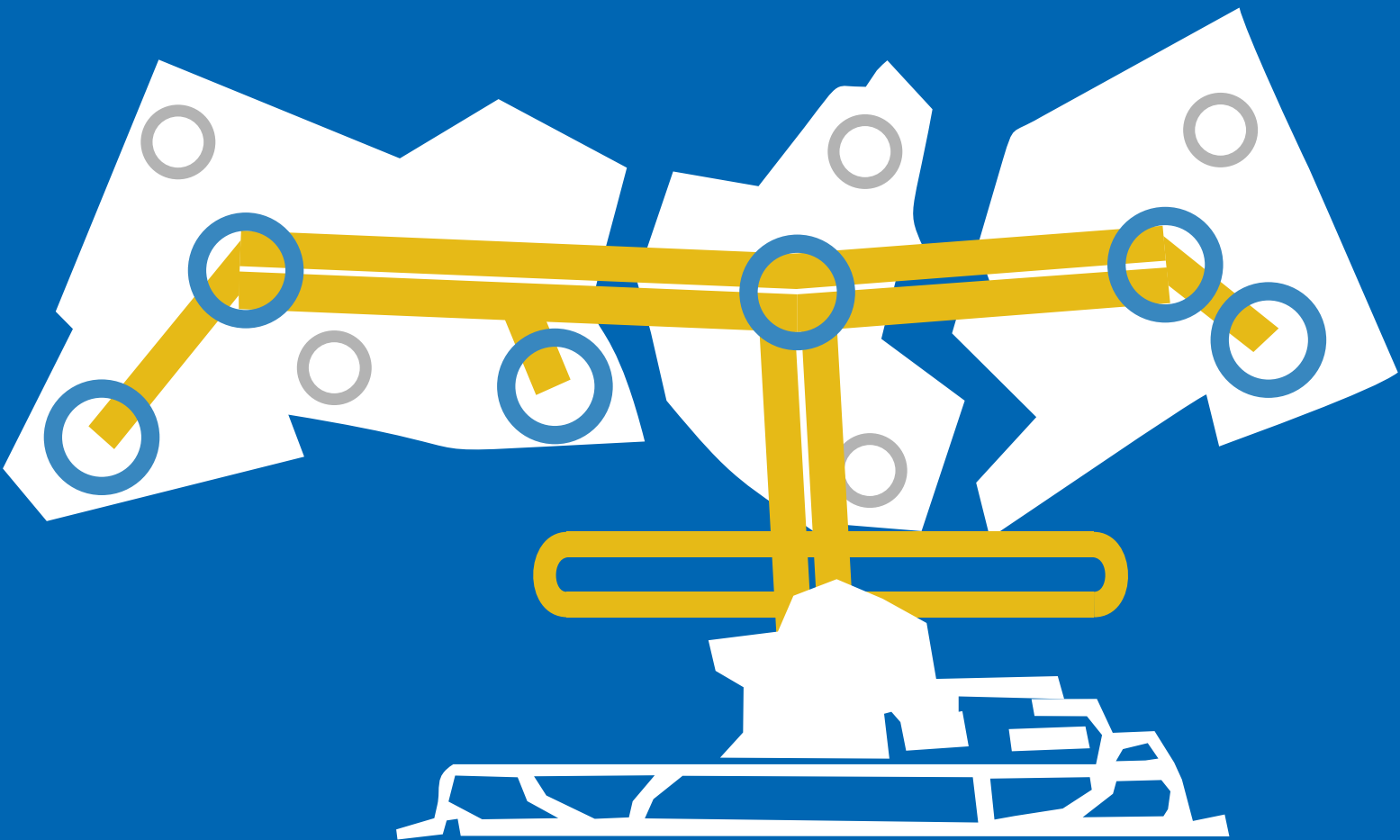


# Código de Ética e Conduta

## Code of Ethics and Conduct

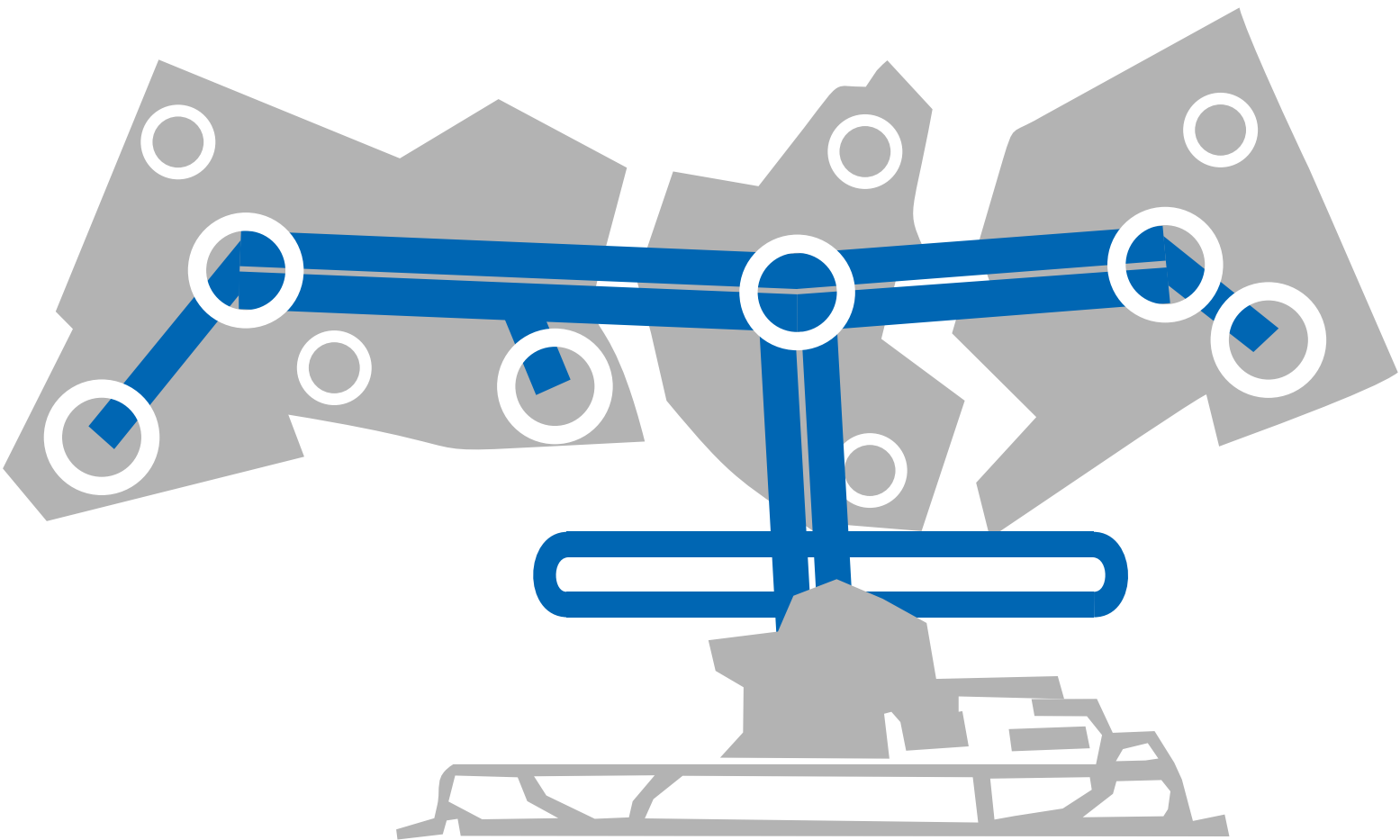




**YELLOWFISH**  
TRAVEL, LDA.

# Código de Ética e Conduta

Code of Ethics and Conduct



## ÍNDICE

### PARTE GERAL ○

1. ○ Missão e compromissos para com o Cliente
2. ○ Princípios estruturantes e valores

### PARTE DISPOSITIVA ○

3. ○ Objetivos do código de ética e conduta
4. ○ Âmbito de aplicação
5. ○ Natureza das regras
6. ○ Diligência, eficiência e responsabilidade
7. ○ Valores centrais e a sua prática
8. ○ Princípios de conduta
  - 8.1. Fatores comportamentais
  - 8.2. Igualdade de tratamento e não discriminação
  - 8.3. Legalidade e boa-fé
  - 8.4. Verdade e transparência
  - 8.5. Integridade
  - 8.6. Responsabilidade e equidade
  - 8.7. Relações internas/relacionamento interpessoal
  - 8.8. Suborno e corrupção
9. ○ Conflito de interesses
10. ○ Utilização de recursos
11. ○ Relações externas
12. ○ Comunicação social
13. ○ Actividades externas
14. ○ Fornecimento de bens e serviços
15. ○ Interpretação e aplicação

# 1. MISSÃO E COMPROMISSOS PARA COM O CLIENTE

A missão da Yellowfish Travel é a prestação do serviço de transporte privado de superfície de passageiros, orientada por critérios de sustentabilidade e desenvolvimento que atende às necessidades do presente, ajustando a sua actividade às necessidades de mobilidade das Pessoas e do Mercado e otimizando a utilização dos recursos para o aumento da sua eficácia e melhoria de qualidade.

A Yellowfish Travel assume-se uma empresa moderna e assume um compromisso perante o Cliente:

- Estar sempre presente, conjugando a pontualidade à presença de qualquer serviço pré-reservado;
- Definir as reservas de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente as medidas correctivas que se revelem necessárias;
- Desenvolver a oferta de modo a que satisfaça as necessidades do cliente;
- Disponibilizar uma informação clara e correcta;
- Promover acções que garantam a segurança do Cliente;
- Adoptar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a plataforma de vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de transporte privado;
- Manter as viaturas em bom estado de conservação e de limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a preservação e melhoria do meio ambiente;
- Avaliar continuamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação do Cliente;
- Atender às reclamações e sugestões do Cliente como fonte de informação para a melhoria continua do serviço.

## 2. PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES E VALORES

A Yellowfish Travel tem como princípios estruturantes da sua missão, o desenvolvimento sustentado, os valores e compromissos das Nações Unidas, nomeadamente:

- Respeito e protecção dos direitos humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Erradicação de todas as formas de exploração (trabalho forçado e trabalho infantil);
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;
- Responsabilidade na defesa e protecção do meio ambiente;
- Luta contra todas as formas de corrupção e de suborno.

A Yellowfish Travel adopta os princípios do bom governo e assume a sua responsabilidade social, desenvolvendo práticas ambientalmente correctas, que sejam consentâneas com a sustentabilidade e o crescimento do desenvolvimento económico.

A Yellowfish Travel desenvolve a sua actividade no respeito pelos normativos internos, os quais foram elaborados por forma a garantir o cumprimento dos princípios constantes do Código de Ética e Conduta.

A Yellowfish Travel na sua actividade tem como valores estruturantes:

- Seriedade;
- Rigor;
- Credibilidade;
- Responsabilidade;
- Procura da Excelência.

### 3. OBJETIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Ética e de Conduta da Yellowfish Travel tem por finalidade enquadrar os princípios e valores estruturantes, num conjunto de regras éticas que se impõem à consciência colectiva como modelo comportamental e que devem ser observadas na acção quotidiana como instrumento de melhoria de desempenho da Yellowfish Travel e dos seus Colaboradores.

### 4. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Código de Ética e de Conduta estabelece as linhas de orientação comportamental em matéria de ética profissional e é aplicável a todos os Colaboradores da Yellowfish Travel.

As regras, princípios e valores do Código de Ética e de Conduta devem ser observados por quaisquer Pessoas ou entidades que trabalhem ou prestem serviços à Yellowfish Travel, ou a qualquer das suas participadas, qualquer que seja a natureza jurídica da sua relação, sendo, para os efeitos deste código, designadas por Colaboradores.

Todos os Colaboradores da Yellowfish Travel devem, no âmbito das suas funções e competências, quer nas relações internas, quer nas relações externas, observar os princípios e valores ínsitos neste Código de Ética e de Conduta e suas disposições.

### 5. NATUREZA DAS REGRAS

As regras constantes do Código de Ética e de Conduta visam garantir a prática de condutas profissionais de elevado padrão moral e de cultura dos valores da Yellowfish Travel por parte de todos os seus Colaboradores em complemento das disposições legais e regulamentares que devam observar.

As regras constantes do Código de Ética e de Conduta impõem-se como uma referência para o público em geral no que respeita ao padrão de conduta que é exigível à Yellowfish Travel e aos seus Colaboradores no seu relacionamento interpessoal e com terceiros.

## 6. DILIGENCIA, EFICIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Os Colaboradores da Yellowfish Travel, no âmbito das suas competências e atribuições, devem:

- Cumprir com zelo, eficiência e sentido de responsabilidade as tarefas que lhe sejam cometidas e com consciência da importância da excelência do serviço;
- Ter em conta as expectativas do Cliente relativamente à sua conduta, dentro de padrões genéricos, socialmente aceites, comportar-se de forma a reforçar a confiança e credibilidade na Yellowfish Travel e contribuir para o seu eficaz funcionamento e a sua boa imagem;
- Observar e fazer observar o cumprimento pontual e rigoroso dos procedimentos legais ou regulamentares, pugnar pelo cumprimento dos padrões de qualidade, de ambiente, de segurança e privilegiar a satisfação do Cliente nas decisões operacionais;
- Zelar pela protecção e bom estado de conservação do património da Empresa.

## 7. VALORES CENTRAIS E A SUA PRÁTICA

Os Colaboradores da Yellowfish Travel no exercício das suas funções deverão observar os Valores e Princípios de conduta de:

### Seriedade

- Respeitando os Princípios e os Valores Humanos;
- Assumindo um comportamento leal e honesto;
- Agindo com transparência;
- Tendo regras claras e transparentes;
- Respeitando as Leis e os Regulamentos;
- Honrando os compromissos assumidos.

### Credibilidade

- Respeitando-se e dando-se ao respeito;
- Garantindo a prestação do serviço (Programado/Prometido);
- Sendo Sério, Responsável e Rigoroso;
- Demonstrando coerência entre o discurso e a atitude;
- Inspirando Confiança;
- Cumprindo “O prometido é devido”.

## Responsabilidade

- Empenhando-se na definição de soluções eficazes e eficientes para a satisfação/realização dos objetivos da Empresa;
- Demonstrando disponibilidade para com a Organização;
- Identificando-se com a Missão e a Visão Estratégica da Empresa, nomeadamente com a Política da Qualidade e os compromissos assumidos para o CLIENTE;
- Assumindo, de forma contínua, os compromissos perante os Clientes, os Colaboradores e outras Entidades interessadas, designadamente fornecedores;
- Trabalhando em Equipa;
- Fazendo com Excelência.

## Rigor

- Tendo um desempenho eficaz;
- Sendo exigente mas flexível;
- Cumprindo as Normas;
- Sendo profissional e competente;
- Cumprindo prazos e objetivos.

## Procura da Excelência

- Tendo um desempenho eficiente;
- Oferecendo o serviço pontual;
- Garantindo transporte cómodo e viagens tranquilas, dentro de todos os limites da Lei;
- Estando disponível para satisfazer o Cliente e entidades interessadas;
- Cumprindo Normas de qualidade, segurança e ambiente que regulam a prestação do serviço na Yellowfish Travel.

# 8. PRINCÍPIOS DE CONDUTA

## 8.1 Fatores comportamentais

A Yellowfish Travel e os seus Colaboradores têm como objetivo da sua ação:

- Manter e Reforçar uma Atitude de Inovação;
- Promover e garantir o conforto da viagem;
- Optimizar Recursos;
- Antecipar as necessidades do Mercado e as suas expectativas;
- Estar atento à satisfação do Cliente, aferindo o seu grau de satisfação;
- Privilegiar a satisfação das necessidades do Cliente nas decisões operacionais;





- Utilizar sempre a indumentária da empresa e com elevado asseio;
- Contribuir para a indução do transporte Individual e Privado;
- Proporcionar um Serviço de Excelência.

## 8.2 Igualdade de tratamento e não discriminação

A Yellowfish Travel e os seus Colaboradores não aceitam nem pactuam com qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, idade, deficiência física, orientação ou convicção religiosa, tendência sexual, opinião ou filiação política e, bem assim, com qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coacção ou ameaça.

## 8.3 Legalidade e boa-fé

A Yellowfish Travel e os seus Colaboradores nas suas relações internas e externas observam as Normas, Regulamentos e Disposições Legais, em estrito cumprimento da Legalidade, pautando a sua conduta, quer por acção, quer por omissão, pelo respeito dos valores socialmente aceites e da boa-fé.

## 8.4 Verdade e transparência

Nas suas relações internas e externas a Yellowfish Travel e os seus Colaboradores pautam-se pelos princípios de Verdade e de Transparência, rejeitando qualquer forma de atuação enganadora, quer por ação, quer por omissão, ou que transfigure a realidade.

## 8.5 Integridade

A Yellowfish Travel e os seus Colaboradores actuam segundo critérios de Integridade, rejeitando quaisquer comportamentos que, por qualquer forma, desrespeitem ou coloquem em crise os valores e princípios de rectidão de procedimentos, legalidade, transparência, verdade, honestidade e zelo.

## 8.6 Responsabilidade e equidade

Na sua missão a Yellowfish Travel e os seus Colaboradores actuam segundo critérios de avaliação da sua sustentabilidade, procurando, de forma permanente, a consecução dos objetivos da Empresa, nomeadamente através da:

- Otimização dos recursos disponíveis;
- Minimização do desperdício;
- Procura de excelência do serviço;
- Proteção ambiental;
- Desenvolvimento de projetos que assegurem o equilíbrio entre o custo e o benefício e não imponham injustificado sacrifício.

## 8.7 Relações internas/relacionamento interpessoal

Os Colaboradores da Yellowfish Travel, observando os Valores e Princípios Estruturantes nas relações entre si, deverão:

- Agir com urbanidade, respeito, cooperação e lealdade;
- Desempenhar as tarefas com sentido de missão, procurando sempre a excelência do serviço;
- Prestar toda a colaboração e promover a cooperação e troca de informação ente as diferentes áreas da Empresa;
- Observar critérios objetivos na avaliação de desempenho e de competências;
- Reconhecer e premiar o bom desempenho;
- Ser solidário com as decisões para as quais tenham concorrido;
- Evitar o conflito respeitando a diferença;
- Promover a formação profissional e a adequação à função;
- Respeitar as Normas Legais e Regulamentos Internos;
- Não propagar informação falsa, injuriosa ou difamatória;
- Não divulgar, por qualquer forma, informação ou conhecimento que lhe adveio do exercício das suas funções que tenha natureza reservada ou sigilosa;
- Privilegiar o bom ambiente e o trato pessoal, quer com os colegas, quer com os superiores hierárquicos e destes com os subalternos;
- Não ter atitudes discriminatórias ou exercer qualquer forma de coação;
- No exercício de direitos cívicos e políticos respeitar a lei e a diferença de opinião.

## 8.8 Suborno e corrupção

- Os colaboradores da Yellowfish Travel não devem, direta ou indiretamente, pedir ou aceitar, oferecer, dar ou receber qualquer oferta ou pagamento que seja ou possa ser considerado um suborno.
- Os colaboradores da Yellowfish Travel devem rejeitar qualquer forma de corrupção, quer ativa ou passiva, evitando que as suas condutas visem fins contrários aos deveres inerentes aos seus cargos.
- Os colaboradores da Yellowfish Travel devem denunciar quaisquer tentativas de suborno ou corrupção, bem com os seus agentes.

## 9. CONFLITO DE INTERESSES

Os Colaboradores devem evitar qualquer situação suscetível de originar direta ou indiretamente um conflito de interesses com a Yellowfish Travel.

Entende-se que existe conflito de interesses sempre que o Colaborador tenha direta ou indiretamente um interesse pessoal de que possa retirar potencial vantagem para si próprio, para algum familiar ou afim, para amigos ou conhecidos e que possa influenciar o desempenho esperado no exercício das suas funções na Yellowfish Travel.

Constitui violação dos Valores Estruturais de Rigor e Integridade o facto de qualquer Colaborador solicitar quaisquer benefícios, recompensas ou remunerações ou aceitar dádivas de qualquer pessoa ou entidade.

Sempre que os Colaboradores tenham conhecimento de uma situação que lhes possa originar conflito de interesses ou suspeição, devem informar o seu superior hierárquico de modo a ser encontrada uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objetivo e transparente.

## 10. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS

Os Colaboradores têm o dever de respeitar e proteger o património da Yellowfish Travel da sua vandalização ou do seu uso abusivo.

Os Colaboradores da Yellowfish Travel no exercício das suas funções têm o dever de zelar pela proteção e bom estado de conservação do património da Empresa, adotando as medidas adequadas a minimizar os custos e evitar o desperdício dos recursos disponíveis, tornando mais eficiente o seu uso.

## 11. RELAÇÕES EXTERNAS

Os Colaboradores da Yellowfish Travel no exercício das suas funções e competências no seu relacionamento externo devem:

- Demonstrar sensibilidade, respeito mútuo, cortesia e disponibilidade;
- Abster-se de qualquer comportamento ofensivo ou discriminatório;
- Prestar, de forma pronta e esclarecida, ajuda ao Cliente;
- Evidenciar disponibilidade, eficiência, correção e cortesia e assegurar o acompanhamento dos assuntos e a prestação de informação e dos esclarecimentos adequados;
- Abster-se de conceder entrevistas ou fornecer informações em matérias que se prendam com a atividade e imagem pública da Yellowfish Travel, a menos que a tanto estejam autorizados;
- Abster-se de utilizar, de forma abusiva, qualquer informação privilegiada que obtenham no exercício das suas funções;
- Colaborar com as diferentes entidades intervenientes na Região do Algarve e com as autoridades com intervenção nos meios operacionais;
- Nos contactos formais ou informais com representantes de Instituições Públicas ou Privadas, ou de Organismos da Administração Central ou Local do Estado, agir com lealdade e prontidão e refletir a posição da Yellowfish Travel;
- No relacionamento com Entidades Reguladoras, não adotar qualquer comportamento que possa impedir o exercício de supervisão dessas entidades;

- Não dar ou oferecer qualquer tipo de contacto pessoal a Clientes, mesmo que solicitado pelos mesmos;
- Pugar pelo bom nome e Imagem da Yellowfish Travel;
- Não pactuar com qualquer forma de corrupção ou de "dumping social".

## 12. COMUNICAÇÃO SOCIAL

No relacionamento com a comunicação social a Yellowfish Travel assegurará, através dos meios adequados, informação coerente, verdadeira e transparente, cumprindo o dever de informar os Órgãos de Comunicação Social.

## 13. ATIVIDADES EXTERNAS

Os Colaboradores da Yellowfish Travel, sem prejuízo do enquadramento legal, não podem exercer atividades remuneradas, exceto se previamente autorizadas, atividades académicas, editoriais ou culturais ou quando tais atividades não sejam incompatíveis com as suas funções nem suscetíveis de gerar conflito de interesses.

## 14. FORNECIMENTO DE BENS E SERVIÇOS

Todos os procedimentos para fornecimento de bens ou serviços à Yellowfish Travel, devem observar a forma escrita e ser veiculados através das competentes Áreas da Empresa.

Nas relações contratuais deve ser observado o cumprimento rigoroso e pontual e na sua formação e execução os princípios de boa-fé e de equilíbrio contratual. A Yellowfish Travel não aceita nem pactua com qualquer forma de benefício derivado de "dumping social", constituindo dever a denúncia imediata de tais situações.

## 14. INTERPRETAÇÃO E APLICAÇÃO

As disposições do presente Código de Ética e de Conduta devem ser interpretadas com o sentido e alcance dos valores e princípios estruturantes que as inspiram, não devendo delas retirar-se outro sentido que, por qualquer forma, desvirtue esses mesmos valores ou princípios.

O presente Código de Ética e de Conduta, enquanto conjunto de regras éticas que se impõem à consciência coletiva como modelo comportamental, não se esgota nas suas disposições e deve ser observado como referência dos valores e princípios de elevado padrão moral de conduta exigível aos colaboradores da Yellowfish Travel.

## TABLE OF CONTENTS

### GENERAL ○

1. ○ Mission and commitments to the client
2. ○ Structuring principles and values

### DISPOSITIVE ○

3. ○ Code of ethics and conduct objectives
4. ○ Application scope
5. ○ Rules nature
6. ○ Diligence, efficiency and responsibility
7. ○ Core values and their practice
8. ○ Principles of conduct
  - 8.1. Behavioral factors
  - 8.2. Equality of treatment and non-discrimination
  - 8.3. Legality and good faith
  - 8.4. Truth and transparency
  - 8.5. Integrity
  - 8.6. Accountability and equity
  - 8.7. Internal/interpersonal relationships
  - 8.8. Bribery and corruption
9. ○ Conflict of interests
10. ○ Resources use
11. ○ External relations
12. ○ Mass media
13. ○ External activities
14. ○ Goods and services supply
15. ○ Interpretation and application

# 1. MISSION AND COMMITMENTS TO THE CLIENT

The mission of Yellowfish Travel is to provide private passenger transport service, guided by sustainability and development criteria that meets the present needs, adjusting its activity to people needs of mobility, the market and optimizing the use of resources to increase its effectiveness and improve quality.

Yellowfish Travel assumes to be a modern company and makes the following commitment to the Customer:

- Always be present, combining punctuality and the presence on any pre-booked service;
- Define reserves in a demand-driven fashion, taking prompt corrective action as necessary;
- Develop the offer so that it satisfies client's needs;
- Provide clear and correct information;
- Promote actions that guarantee the security of the Client;
- Adopt measures to ensure regularity, in collaboration with the public roads management;
- Develop the sales platform and realize the best ways to facilitate the acquisition of private transport;
- Keep the vehicles in good condition and cleaned;
- Ensure the quality of the Company's Human Resources;
- Comply with the legal requirements regarding polluting emissions, contributing to the preservation and improvement of the environment;
- Continuously evaluate, through a specific survey, the level of customer satisfaction;
- Respond to Customer's complaints and suggestions as a source of information for the continuous service improvement.

## 2. STRUCTURING PRINCIPLES AND VALUES

Yellowfish Travel has structuring principles in its mission, the sustainable development and the values and commitments of the United Nations, namely:

- Respect for and protection of human rights;
- Respect for workers' rights;
- Eradication of all forms of exploitation (forced labor and child labor);
- Eradication of all discriminatory practices;
- Responsibility in defense and protection of the environment;
- Fight against all forms of corruption and bribery.

Yellowfish Travel adopts the principles of good governance and assumes its social responsibility by developing good environmentally practices that are consistent with the sustainability and growth of economic development.

Yellowfish Travel develops its activity in compliance with the internal regulations, which have been elaborated in order to guarantee compliance with the principles contained in the Code of Ethics and Conduct.

Yellowfish Travel in its activity has structuring values, such as:

- Seriousness;
- Accuracy;
- Credibility;
- Responsibility;
- Looking for Excellence.

### 3. CODE OF ETHICS AND CONDUCT OBJECTIVES

Yellowfish Travel's Code of Ethics and Conduct aims to frame structuring principles and values in a set of ethical rules that are imposed on the collective consciousness as a behavioral model and which must be observed on an everyday action as a tool for improving the performance of Yellowfish Travel and its Employees.

### 4. APPLICATION SCOPE

The Code of Ethics and Conduct sets out guidelines for behavioral ethics and applies to all Yellowfish Travel Employees.

The rules, principles and values of the Code of Ethics and Conduct shall be observed by any persons or entities working or providing services to Yellowfish Travel, or any of its affiliates, irrespective of the legal nature of their relationship; The effects of this code, known as Collaborators.

All Yellowfish Travel Employees must, within the scope of their functions and competences, in both internal and external relations, observe the principles and values included in this Code of Ethics and Conduct and its provisions.

### 5. RULES NATURE

The rules contained in the Code of Ethics and Conduct are intended to guarantee the high moral standards practice of professional conduct and cultural of Yellowfish Travel values by all its Employees in addition to the legal and regulatory provisions that must observe.

The rules contained in the Code of Ethics and Conduct are intended as a reference to the general public regarding the standard of conduct that is required of Yellowfish Travel and its Employees in their interpersonal and third-party relationships.



## 6. DILIGENCE, EFFICIENCY AND RESPONSIBILITY

Yellowfish Travel Employees, within the scope of their competencies and duties, must:

- To fulfill with zeal, efficiency and sense of responsibility the tasks that are committed to him/her and with conscience of the importance of the service excellence;
- To take into account Customer's expectations regarding its conduct, within generic, socially accepted standards, to behave in a way that enhances the trust and credibility of Yellowfish Travel and contributes to its effective operation and good image;
- Observe and enforce punctual and rigorous compliance with legal or regulatory procedures, strive to comply with quality, environmental and safety standards and prioritize Customer's satisfaction with operational decisions;
- To ensure the protection and good state of conservation of the Company's assets.

## 7. CORE VALUES AND THEIR PRACTICE

Yellowfish Travel Employees in the performance of their duties shall observe the Values and principles of conduct of:

### Seriousness

- Respect Human Values Principles;
- Assuming loyal and honest behavior;
- Act with transparency;
- Have clear and transparent rules;
- Respect the Laws and Regulations;
- Honoring the commitments made.

### Credibility

- Respecting and giving oneself to respect;
- Guaranteeing the provision of the service (Scheduled/Promised);
- Being Serious, Responsible and Rigorous;
- Demonstrating coherence between discourse and attitude;
- Inspiring Confidence;
- Fulfilling "The betrothed is due."

## Responsibility

- Commitment to the definition of effective and efficient solutions for the satisfaction/realization of the Company objectives;
- Demonstrating availability to the Organization;
- Identifying with the Mission and the Company's Strategic Vision, namely with the Quality Policy and the CUSTOMER commitments assumed;
- Assuming, on a continuous basis, the commitments to Clients, Employees and other interested entities, namely suppliers;
- Team work;
- Doing with Excellence.

## Accuracy

- Having an effective performance;
- Being demanding but flexible;
- Complying with the Norms;
- Being professional and competent;
- Meeting deadlines and objectives.

## Pursuit of Excellence

- Having an efficient performance;
- Offering timely service;
- Guaranteeing comfortable transportation and quiet travel, within all limits of the Law;
- Being available to satisfy the Client and interested entities;
- Complying with the quality, safety and environmental standards that govern the provision of the service at Yellowfish Travel.

# 8. PRINCIPLES OF CONDUCT

## 8.1 Behavioral factors

The Yellowfish Travel and its employees aim of their action:

- Maintain and Strengthen an Innovation Attitude;
- Promote and guarantee the comfort of the trip;
- Optimize Resources;
- Anticipate market needs and expectations;
- Be attentive to Customer satisfaction, gauging their degree of satisfaction;
- Privilege the satisfaction of Client's needs in operational decisions;



- Always wear company clothing and with high cleanliness;
- Contribute to the induction of Individual and Private transportation;
- Provide an Excellence Service.

## 8.2 Equality of treatment and non-discrimination

Yellowfish Travel and its Employees do not accept or agree to any form of discrimination, whether on the basis of race, ethnicity, sex, age, disability, religious belief or orientation, sexual orientation, political opinion or affiliation, and any form of sexual or psychological harassment, verbal or physical conduct of humiliation, coercion or threat.

## 8.3 Legality and good faith

Yellowfish Travel and its Employees in their internal and external relations observe the Rules, Regulations and Legal Provisions, in strict compliance with Legality, guiding their conduct, whether by action or omission, respect for socially accepted values and good-faith.

## 8.4 Truth and transparency

In their internal and external relations, Yellowfish Travel and its Employees are guided by the principles of Truth and Transparency, rejecting any form of deceptive action, either by action or omission, or that transforms reality.

## 8.5 Integrity

Yellowfish Travel and its Employees act in accordance with Integrity criteria, rejecting any behavior that, in any way, disrespects or places in crisis the values and principles of correctness of procedures, legality, truth, transparency, honesty and zeal.

## 8.6 Accountability and equity

In its mission Yellowfish Travel and its Employees work according to the criteria of evaluation of its sustainability, permanently seeking the achievement of the Company's objectives, namely through:

- Optimization of available resources;
- Minimization of waste;
- Demand of service excellence;
- Environmental Protection;
- Development of projects that ensure the balance between cost and benefit and do not impose unjustified sacrifice.

## 8.7 Internal/Interpersonal relationships

The Yellowfish Travel Employees, observing the Values and Structuring Principles in the relations between them, should:

- Act with civility, respect, cooperation, and loyalty;
- Perform tasks with a sense of mission, always seeking the excellence of the service;
- Provide all cooperation and promote the cooperation and exchange of information between the different areas of the Company;
- Observe objective criteria in assessing performance and competencies;
- Recognize and reward good performance;
- Be in solidarity with the decisions they have made;
- Avoid conflict respecting difference;
- Promote vocational training and job adequacy;
- Respect Legal Norms and Internal Regulations;
- Do not spread false, abusive or defamatory information;
- Not to divulge, in any way, information or knowledge that came to him from the exercise of his functions that is reserved or confidential nature;
- To privilege the good atmosphere and the personal treatment, with the colleagues, with the hierarchical superiors and of those beneath them;
- Not having discriminatory attitudes or exercising any form of coercion;
- In the exercise of civic and political rights respect the law and the difference of opinion.

## 8.8 Bribery and corruption

- Yellowfish Travel employees shall not, directly or indirectly, solicit or accept, offer, give or receive any offer or payment that is or may be considered a bribe.
- Yellowfish Travel employees must reject any form of corruption, whether active or passive, preventing their conduct from pursuing purposes contrary to the duties inherent to their duties.
- Yellowfish Travel employees must report any attempts of bribery or corruption, as well as their agents.

## 9. CONFLICT OF INTERESTS

Employees must avoid any situation that may directly or indirectly create a conflict of interest with Yellowfish Travel.

It is understood that there is a conflict of interest whenever the Employee has a direct or indirect personal interest in which he may take advantage to himself, some family member or acquaintance, friends or acquaintances and that may influence the performance expected in the exercise of their duties and responsibilities at Yellowfish Travel.

It is a violation of the Structural Values of accuracy and Integrity that any employee requesting any benefits, rewards or remunerations, accepts gifts from any person or entity.

Whenever Employees are aware of a situation that may give rise to a conflict of interest or suspicion, they must inform their superior in order to find a solution that ensures their impartial, objective and transparent performance.

## 10. RESOURCES USE

Employees have a duty to respect and protect Yellowfish Travel's assets from its vandalism or abusive use.

The employees of Yellowfish Travel in the performance of their duties have the duty to ensure the protection and good state of conservation of the Company's assets, taking appropriate measures to minimize costs and avoid wasting available resources and making their use more efficient.

## 11. EXTERNAL RELATIONS

Yellowfish Travel Employees in the exercise of their duties and competencies in their external relationship must:

- Demonstrate sensitivity, mutual respect, courtesy and availability;
- Refrain from any offensive or discriminatory behavior;
- Provide, in a prompt and enlightened manner, assistance to the Customer;
- Demonstrate availability, efficiency, correctness and courtesy and ensure the follow-up of any issues, providing information and adequate clarifications;
- Refrain from giving interviews or providing information on matters relating to the activity and public image of Yellowfish Travel, unless otherwise authorized;
- Refrain from misusing any inside information obtained in the performance of their duties;
- Collaborate with the different entities involved in the Algarve Region and with the authorities with intervention in the operational means;
- In formal or informal contacts with representatives of Public or Private Institutions or Central or Local Government Agencies, act with fairness and promptness and reflect the position of Yellowfish Travel;
- In the relationship with Regulatory Entities, do not adopt any behavior that may impede the exercise of supervision of these entities;
- Not to give or offer any kind of personal contact to Customers, even if requested by them;
- Tap into the good name and Image of Yellowfish Travel;
- Do not agree to any form of corruption or "social dumping".

## 12. MASS MEDIA

In the relationship with the media, Yellowfish Travel will ensure, through appropriate means, coherent, true and transparent information, fulfilling the duty to inform the Media.

## 13. EXTERNAL ACTIVITIES

Employees of Yellowfish Travel, without prejudice to the legal framework, may not engage in remunerated activities, unless previously authorized, academic, editorial or cultural activities or when such activities are not incompatible with their functions or likely to generate a conflict of interest.

## 14. GOODS AND SERVICES SUPPLY

All procedures for the supply of goods or services to Yellowfish Travel must be in written form and be transmitted through the relevant Business Areas.

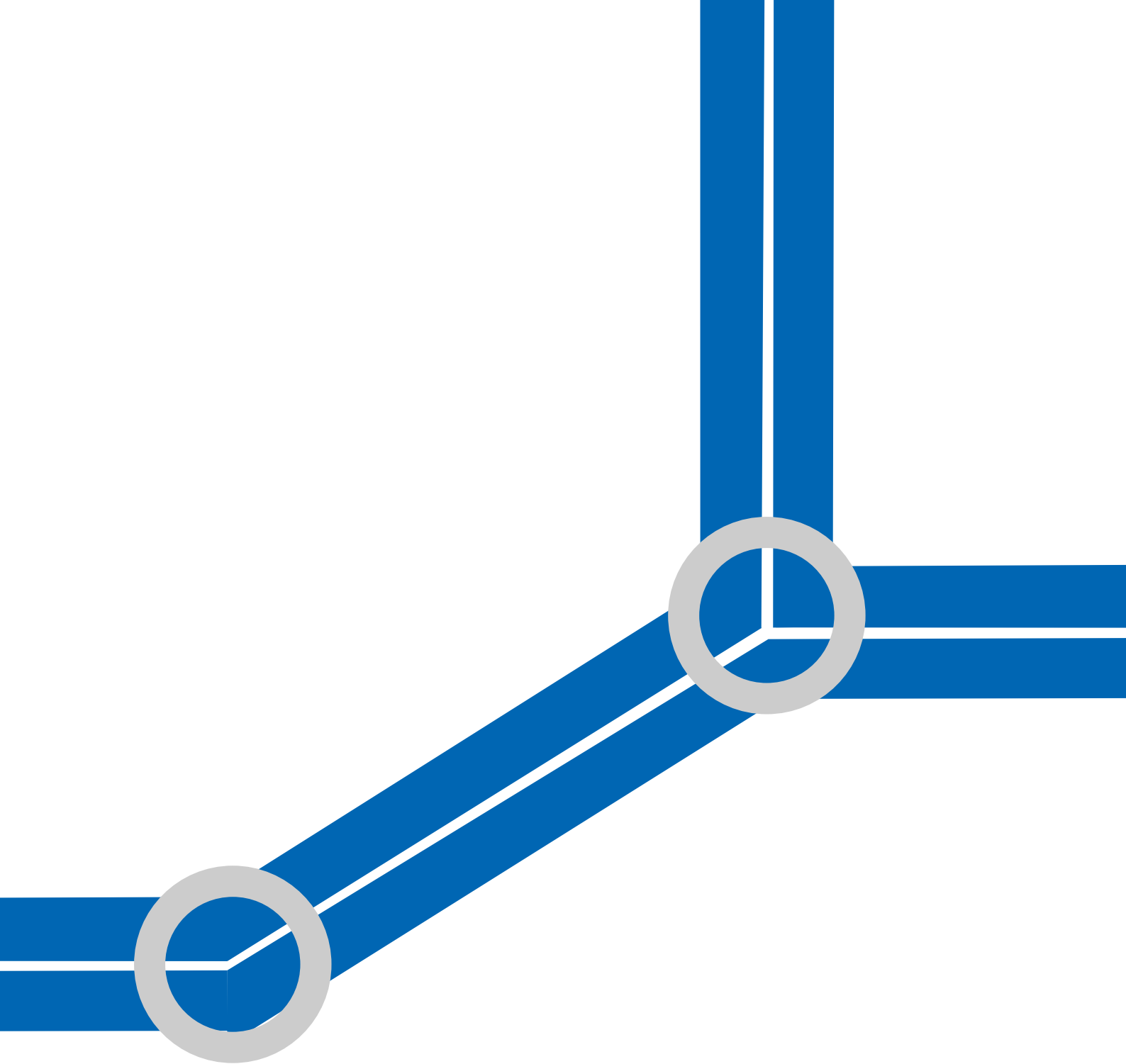
In contractual relations must be observed and fulfilled strict and punctual and in their formation and execution must be accordingly to the principles of good faith and contractual balance.

Yellowfish Travel does not accept or agree to any form of benefit derived from "social dumping", constituting the obligation to immediately report such situations.

## 15. INTERPRETATION AND APPLICATION

The provisions of this Code of Ethics and Conduct must be interpreted with the meaning and scope of the structuring values and principles that inspire them, and should not be taken away by any other meaning that in any way misrepresents those same values or principles.

The present Code of Ethics and Conduct, as a set of ethical rules that impose on the collective conscience as a behavioral model, is not exhausted in its provisions and must be observed as a reference of the values and principles of a high moral standard of conduct required to all employees of Yellowfish Travel.



[www.yellowfishtransfers.com](http://www.yellowfishtransfers.com)

# Código de Ética e Conduta

Code of Ethics and Conduct



**YELLOWFISH**  
TRAVEL, LDA.

Yellowfish Travel Portugal