



Complaint Resolution Policy

Company Name: Olive Hometex GmbH

Managing Director: Amit Kumar

HRB-Number: 792209

Registered Office and Court: Stuttgart

Tax Number: 99137/01502

VAT ID: DE366129450

EORI Number: DE564702271213279

Business Area: Supplying bed linen and home textiles to hotels and the hospitality industry.

1. Purpose

The purpose of this policy is to ensure a transparent, fair, and confidential process for handling complaints raised by internal or external stakeholders related to human rights, environmental issues, business integrity, or labor practices.

2. Scope

This policy applies to all employees, suppliers, contractors, service providers, and other stakeholders of Olive Hometex GmbH who may wish to raise a concern or lodge a complaint.

3. Guiding Principles

- Confidentiality: Identities and details will be protected to the extent possible.
- Non-Retaliation: Complainants will not suffer retaliation or discrimination.
- Fairness: All complaints will be evaluated impartially and resolved in a timely manner.
- Accessibility: Complaints may be submitted in writing, orally, or electronically.

4. Complaint Submission

Complaints can be submitted through the following channels:

- Email: complaints@olivehometex.com
- Postal mail: Olive Hometex GmbH, Stuttgart Office
- In person: HR Department or Management
- Confidential Box (where applicable)

All complaints must include relevant details such as the nature of the concern, involved parties, and any evidence, if available.

5. Handling Procedure

- Acknowledgement within 5 business days
- Preliminary review and classification
- Full investigation by relevant department or external advisor (if required)
- Corrective actions proposed and implemented
- Feedback to complainant (if not anonymous)

6. Roles and Responsibilities

The Managing Director or assigned compliance officer oversees the entire complaint resolution process. Relevant departments or managers may be involved depending on the nature of the issue.

7. Corrective and Remedial Measures

Where complaints are verified, Olive Hometex GmbH will take appropriate measures including:

- Policy or process adjustments
- Disciplinary actions (if applicable)
- Compensation or remedy where legally required

8. Recordkeeping and Review

All complaints and actions taken are documented and stored confidentially for a minimum of 3 years. Regular reviews of complaints help identify trends and improve our practices.

9. Policy Updates

This procedure is reviewed annually and revised as necessary to ensure its continued relevance and effectiveness.

Beschwerdeverfahren

Firmenname: Olive Hometex GmbH

Geschäftsführer: Amit Kumar

HRB-Nummer: 792209

Sitz und Amtsgericht: Stuttgart

Steuernummer: 99137/01502

USt-IdNr.: DE366129450

EORI-Nummer: DE564702271213279

Tätigkeitsbereich: Lieferung von Bettwäsche und Heimtextilien an Hotels und die Hospitality-Branche.

1. Zweck

Zweck dieser Richtlinie ist es, ein transparentes, faires und vertrauliches Verfahren zur Behandlung von Beschwerden interner oder externer Interessengruppen in Bezug auf Menschenrechte, Umweltfragen, Geschäftsethik oder Arbeitspraktiken sicherzustellen.

2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Mitarbeitenden, Lieferanten, Auftragnehmer, Dienstleister und andere Stakeholder der Olive Hometex GmbH, die Bedenken äußern oder eine Beschwerde einreichen möchten.

3. Leitprinzipien

- Vertraulichkeit: Identitäten und Details werden so weit wie möglich geschützt.
- Schutz vor Vergeltung: Beschwerdeführer erfahren keine Repressalien oder Diskriminierung.
- Fairness: Alle Beschwerden werden unparteiisch bewertet und zeitnah gelöst.
- Zugänglichkeit: Beschwerden können schriftlich, mündlich oder elektronisch eingereicht werden.

4. Einreichung von Beschwerden

Beschwerden können über folgende Kanäle eingereicht werden:

- E-Mail: complaints@olivehometex.com
- Post: Olive Hometex GmbH, Büro Stuttgart
- Persönlich: Personalabteilung oder Geschäftsleitung
- Vertrauliche Box (sofern vorhanden)

Alle Beschwerden sollten relevante Informationen wie Art des Anliegens, beteiligte Personen und ggf. Beweismittel enthalten.

5. Bearbeitungsverfahren

- Eingangsbestätigung innerhalb von 5 Arbeitstagen
- Vorprüfung und Klassifikation
- Detaillierte Untersuchung durch die zuständige Abteilung oder einen externen Berater (falls erforderlich)
- Umsetzung von Korrekturmaßnahmen
- Rückmeldung an den Beschwerdeführer (sofern nicht anonym)

6. Rollen und Zuständigkeiten

Die Geschäftsführung oder ein beauftragter Compliance-Beauftragter überwacht das gesamte Beschwerdeverfahren. Je nach Art der Beschwerde können weitere Abteilungen einbezogen werden.

7. Korrektur- und Abhilfemaßnahmen

Bei bestätigten Beschwerden ergreift die Olive Hometex GmbH geeignete Maßnahmen:

- Anpassungen von Richtlinien oder Prozessen
- Disziplinarmaßnahmen (falls zutreffend)
- Entschädigung oder Wiedergutmachung, sofern gesetzlich vorgeschrieben

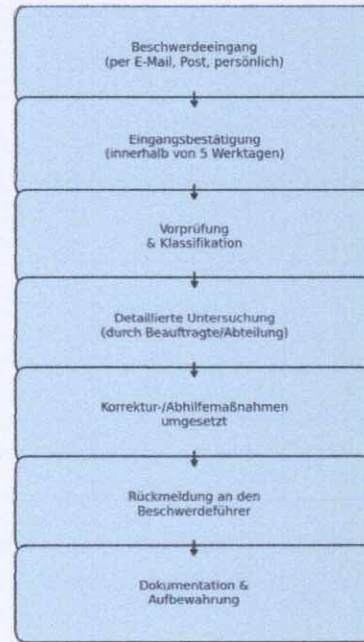
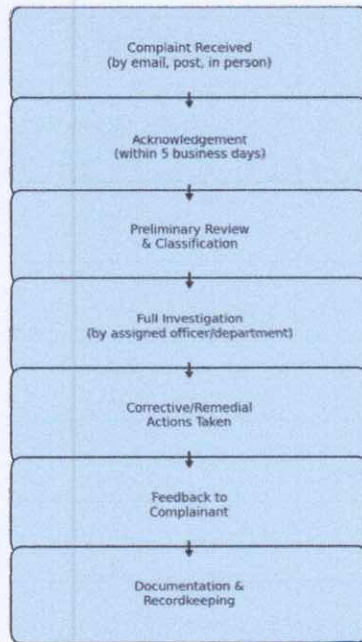
8. Dokumentation und Überprüfung

Alle Beschwerden und ergriffenen Maßnahmen werden vertraulich dokumentiert und für mindestens 3 Jahre aufbewahrt. Regelmäßige Auswertungen helfen bei der Identifizierung von Trends und der Verbesserung unserer Verfahren.

9. Aktualisierung der Richtlinie

Dieses Verfahren wird jährlich überprüft und bei Bedarf angepasst, um seine Aktualität und Wirksamkeit sicherzustellen.

Complaint Resolution Flowchart / Beschwerdeverfahren Ablauf



Approved by / Genehmigt von:

Amit Kumar

Managing Director / Geschäftsführer

Olive Hometex GmbH

Date / Datum: 01.01.2025

