



Resumen del Proceso de Reclamos de Terceros

adidas tiene políticas y prácticas internas de sustentabilidad, así como [Estándares del Lugar de Trabajo](#) que nuestros proveedores, licenciarios, agentes y otros proveedores de servicios deben seguir.

Cualquier infracción a nuestros Estándares del Lugar de Trabajo, o cualquier potencial o existente violación a los derechos humanos o al medio ambiente relacionados con las operaciones, productos o servicios de adidas, puede ser dirigida a nosotros a través de nuestro [Proceso de Reclamación de Terceros](#), tal como se describe a continuación.

¿Quién puede acceder al Proceso de Reclamación?

Cualquier individuo u organización directamente afectada por un problema, o cualquier organización que represente a personas o comunidades directamente afectadas, puede presentar un reclamo.

¿Cómo funciona?

Los reclamos deben basarse en hechos. Los individuos con reclamos o quejas, que laboran en fábricas que hacen productos para adidas deben hacer uso de los números de teléfono publicados en sus locales de trabajo. Todos los otros reclamantes pueden enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: sustainability@adidas-Group.com o enviar una carta, o llamarnos al equipo de Asuntos Sociales & Ambientales (SEA por sus siglas en inglés) (ver los datos de contacto en la página 3).

Los reclamos deben estar sustentados con toda la información relevante y explicar qué es lo que el reclamante desea que suceda. El reclamo no debe ser enviado en inglés necesariamente, puede ser enviado en el idioma que domina la persona que presenta la queja. Los reclamos serán tratados de manera abierta y transparente a menos que exista un riesgo de represalias, en ese caso el reclamo no se hará público.

Los pasos básicos del proceso de reclamo incluyen:

1. Reconocimiento de la recepción del reclamo.
2. Evaluar los motivos del reclamo, cómo adidas puede ayudar y si el reclamo puede ser aceptado.
3. Si es aceptado, se realiza una revisión cuidadosa de toda la información por parte del departamento de Asuntos Sociales & Ambientales (SEA). Esto puede llevar una o más semanas.
4. Los hallazgos de esa revisión, junto con el reclamo, serán enviados al sujeto(s) sobre quien se hace la queja para una respuesta.
5. Si es necesario, SEA, iniciará una investigación en el lugar donde se relacione la queja o podrá optar por pagar una investigación externa. El objetivo es obtener información suficiente para tratar adecuadamente el reclamo, con base en los hechos completos del caso.
6. En esta etapa, el reclamo puede ser resuelto mediante mutuo acuerdo sobre la solución de la situación. Si no se llega a un acuerdo entre las partes, adidas podrá decidir sobre el resultado del reclamo.
7. En los casos en los que adidas haya causado o contribuido directamente en la infracción, trataremos de evitar o reducir la posibilidad de que los impactos ocurran o vuelvan a suceder.



8. Si está ocurriendo un impacto adverso, adidas se involucrará activamente y buscará soluciones. Donde adidas no cause ni contribuya directamente a una infracción, le propondrá a la entidad de negocios que causó o que contribuyó con el impacto negativo para remediar y prevenir que una situación similar ocurra de nuevo.

Dependiendo de la complejidad de los temas, un reclamo puede llevar 3 o más semanas para ser evaluado, investigado para completar el debido proceso, antes de llegar a un acuerdo sobre las acciones correctivas.

Acciones de seguimiento

Dependiendo del tipo de solución alcanzada, adidas buscará un acuerdo sobre cómo serán monitoreadas y revisadas las acciones de solución para asegurar sean implantadas dentro del plazo acordado. Normalmente el departamento de SEA de adidas monitoreará la implantación de los resultados acordados, o nombrará a un tercero confiable para hacerlo.

Si una persona u organización ha sido amenazada o que esté sujeto a represalias como resultado del registro de un reclamo a adidas, estos pueden contactar directamente al departamento de SEA y proporcionar los detalles específicos de lo que ha ocurrido. SEA investigará, y si existe una clara evidencia de represalia, tomará medidas para remediar la situación.

Apelación

Si alguna de las partes no está satisfecha con la forma en que se ha tratado su reclamo, entonces deberá levantar el reclamo directamente al departamento de SEA. SEA revisará el caso y comunicará la información al Consejo General de la Compañía para una decisión final.

Otras maneras de presentar un reclamo

Individuos u organizaciones pueden utilizar otros canales independientes para presentar reclamos, éstos incluyen: el [Proceso de Reclamo de Terceros de la Asociación de Trabajo Justo \(Fair Labor Association – FLA por sus siglas en inglés\)](#) y el [Punto de Contacto Nacional de la OCDE para Alemania](#).

Derechos Legales

Cualquier individuo, grupo o comunidad que envíe un reclamo a adidas, tiene la total libertad de ejercer sus derechos legales y aplicar los recursos judiciales (en la corte) o administrativos que tengan disponibles. Si un tema legal, o de interpretación legal es un elemento clave en el reclamo, puede ser importante primero seguir un mecanismo judicial.



Contactos en adidas

Europa, África y Oriente Medio	Asia Pacífico	Américas
<p>adidas Asuntos Sociales & Ambientales</p> <p>Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Alemania</p> <p><u>Atención:</u> Mr Chris Buckley</p> <p>Director, Asuntos Sociales & Ambientales</p> <p>Tel: +49 16097093841</p>	<p>adidas Asuntos Sociales & Ambientales</p> <p>10 Floor, The Quayside Kwun Tong Hong Kong</p> <p><u>Atención:</u> Mr William Anderson</p> <p>Vice Presidente, Asuntos Sociales & Ambientales</p> <p>Tel: +852 2302 8654</p>	<p>adidas Asuntos Sociales & Ambientales</p> <p>5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA</p> <p><u>Atención:</u> Mr Selcuk Buyukozer</p> <p>Vice Presidente, Asuntos Sociales & Ambientales</p> <p>Tel: +1 7813630544</p>