



## Resumen del Proceso de Reclamación 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 de los derechos humanos 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?

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 trabajadores con reclamos o quejas, que laboran en fábricas que hacen productos para adidas deben hacer uso de los números de teléfono directos ubicados en sus locales de trabajo. Todos los otros reclamos pueden enviarse por mail ([sustainability@adidas-Group.com](mailto:sustainability@adidas-Group.com)) fax, o carta, o llamarnos (vea la información de contacto en la página 2).

Los reclamos deben estar sustentados con toda la información relevante y explicar qué es lo que el querellante desea que suceda. El reclamo no tiene que ser enviado en inglés, puede ser enviado en el idioma que domina el individuo. 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 en el 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 y Ambientales (SEA por sus siglas en inglés). Esto puede llevar una o más semanas.
4. Los resultados de esa revisión, junto con el reclamo, serán enviados al sujeto a quien se le relaciona en 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. 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 atenuar la posibilidad de que los impactos ocurran o vuelvan a suceder.
8. Si ocurre un impacto adverso, adidas se comprometerá activamente en la solución. Donde adidas no cause ni contribuya directamente a una infracción, incentivará a la entidad empresarial que causó o que contribuyó con el impacto negativo para prevenir o mitigar su recurrencia.

Dependiendo de la complejidad de los asuntos, 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 medidas correctivas.

## Acciones de seguimiento

Dependiendo del tipo de solución alcanzada, acordaremos sobre cómo serán monitoreadas y revisadas las acciones de solución para garantizar sean implementadas dentro del plazo acordado. El equipo de SEA de adidas monitoreará normalmente la implementación acordada de los resultados a los que se comprometió, o nombrará a un tercero confiable para hacerlo.

Si una persona u organización creen que han sido amenazados o que está sujeta a represalias como resultado del registro de un reclamo a adidas, ellos pueden contactar al departamento de SEA y brindar los detalles específicos de lo que ocurrió. SEA investigará, y si existe una clara evidencia de represalia, entonces tomará medidas para remediar la situación.

## Apelación

Si una parte no está satisfecha con la forma en que su reclamo fue tratado, entonces deberá levantar el reclamo al departamento de SEA. SEA revisará el caso y comunicará la información al Consejo General de adidas para una decisión final.

## Otras maneras de presentar un reclamo

Organizaciones o individuos pueden utilizar otros canales independientes para reclamar, 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 \(Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico\) para Alemania](#).

## Derechos Legales

Cualquier individuo, grupo o comunidad que envíe un reclamo a adidas, es libre de ejercer sus derechos legales y solicitar los recursos judiciales (en la corte) o administrativos que tengan disponibles. Puede ser importante seguir un mecanismo judicial primero, si asuntos legales o interpretaciones legales son un elemento importante en el reclamo.

## Contactos en adidas

Europa	África, Oriente Medio, Asia Pacífico	Américas
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Alemania <u>Atención:</u> Mr Frank Henke	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, Cityplaza Four 12 Taikoo Wan Road Hong Kong <u>Atención:</u> Mr William Anderson	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 Estados Unidos de América <u>Atención:</u> Mr Gregg Nebel
Director Global, Asuntos Sociales & Ambientales Teléfono: +49 (0) 9132 / 84 - 0 Fax: +49 (0) 9132 / 84 - 3242	Vice Presidente, Asuntos Sociales & Ambientales Teléfono: +852 2302 8654 Fax: +852 2302 8875	Vice Presidente, Asuntos Sociales & Ambientales Teléfono: +1 (971) 234 4905