

# CODE OF CONDUCT

## Verhaltenskodex der Mondial GmbH & Co. KG

Version 1.0 – Juni 2026

### 01. Vorwort der Geschäftsführung

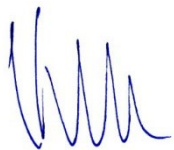
Die Mondial GmbH & Co. KG ist ein modernes Dienstleistungsunternehmen der Reisebranche mit mehreren Standorten. Unsere Kundinnen und Kunden vertrauen uns bei der Planung, Buchung und Durchführung von Geschäfts- und Privatreisen sowie bei der Verarbeitung sensibler persönlicher und geschäftlicher Daten.

Dieses Vertrauen ist die Grundlage unseres Erfolges und verpflichtet uns zu einem verantwortungsvollen, respektvollen und rechtskonformen Handeln.

Der vorliegende Code of Conduct beschreibt die Werte, Grundsätze und Verhaltensregeln, die für alle Mitarbeitenden, Führungskräfte, Auszubildenden sowie externe Partner und Lieferanten verbindlich sind.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter trägt Verantwortung dafür, die hierin festgelegten Grundsätze einzuhalten und den guten Ruf der Mondial GmbH & Co. KG zu schützen.

Mag. Gregor Kadanka

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a final horizontal stroke.

## 02. Geltungsbereich

Dieser Code of Conduct gilt für:

- » alle Mitarbeitenden der Mondial GmbH & Co. KG
- » alle Führungskräfte
- » Auszubildende und Praktikanten
- » Lieferanten und Partner siehe „Verhaltenskodex\_Lieferanten\_Partner“

Der Kodex gilt an sämtlichen Standorten der Mondial GmbH & Co. KG.

## 03. Unsere Werte

Unser Handeln basiert auf folgenden Grundwerten:

### **Integrität**

Wir handeln ehrlich, transparent und verantwortungsbewusst.

### **Respekt**

Wir behandeln alle Menschen mit Wertschätzung und Fairness.

### **Kundenorientierung**

Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

### **Qualität**

Wir streben nach höchster Servicequalität und kontinuierlicher Verbesserung.

### **Verantwortung**

Wir übernehmen Verantwortung für unser Handeln gegenüber Kunden, Kollegen, Geschäftspartnern und der Gesellschaft.

### **Nachhaltigkeit**

Wir berücksichtigen ökologische, soziale und wirtschaftliche Aspekte bei unseren Entscheidungen.

## 04. Umgang miteinander

Wir fördern eine Unternehmenskultur, die geprägt ist von:

- » gegenseitigem Respekt
- » Fairness
- » Vertrauen
- » Offenheit
- » Teamarbeit

Nicht toleriert werden:

- » Diskriminierung
- » Mobbing
- » Belästigung
- » Gewalt
- » Einschüchterung
- » respektloses Verhalten

Niemand darf aufgrund von Herkunft, Geschlecht, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung, sexueller Orientierung oder anderer persönlicher Merkmale benachteiligt werden.

## 05. Kundenberatung und Servicequalität

Als Reisebüro tragen wir eine besondere Verantwortung gegenüber unseren Kunden.

Wir verpflichten uns zu:

- » objektiver und transparenter Beratung
- » korrekter Darstellung von Leistungen
- » sorgfältiger Buchungsabwicklung
- » termingerechter Bearbeitung von Anfragen
- » professionellem Beschwerdemanagement
- » freundlichem und respektvollem Kundenkontakt

Fehler werden offen kommuniziert und schnellstmöglich korrigiert.

## 06. Umgang mit Kundeninformationen

Kundeninformationen sind vertraulich.

Dazu zählen insbesondere:

- » Reisedaten
- » Buchungsdaten
- » Passdaten
- » Visainformationen
- » Kreditkarteninformationen

- » Firmenkundendaten
- » Gesundheitsinformationen, soweit für Reisen erforderlich

Die Nutzung dieser Informationen erfolgt ausschließlich für geschäftliche Zwecke und im Rahmen der geltenden Datenschutzvorschriften.

## **07. Datenschutz und Vertraulichkeit**

Der Schutz personenbezogener Daten sowie vertraulicher Unternehmens- und Kundeninformationen hat für die Mondial GmbH & Co. KG höchste Priorität.

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet:

- » die Bestimmungen der DSGVO und des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) einzuhalten,
- » personenbezogene Daten nur im Rahmen ihrer beruflichen Aufgaben zu verarbeiten,
- » Passwörter und Zugangsberechtigungen sorgfältig zu schützen,
- » Dokumente und Datenträger sicher aufzubewahren,
- » vertrauliche Informationen vor unbefugtem Zugriff zu schützen,
- » Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zu wahren.

Zu den vertraulichen Informationen zählen insbesondere Kunden-, Reise-, Buchungs-, Mitarbeiter-, Finanz- und Unternehmensdaten sowie interne Geschäftsprozesse und strategische Informationen.

Die Weitergabe oder Nutzung vertraulicher Informationen ist ausschließlich im Rahmen der dienstlichen Aufgaben und nur gegenüber berechtigten Personen zulässig. Die Verpflichtung zur Wahrung von Vertraulichkeit und Datenschutz besteht auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses fort, soweit gesetzliche, vertragliche oder berechtigte Interessen des Unternehmens dies erfordern.

Verstöße gegen Datenschutz- oder Geheimhaltungspflichten können arbeitsrechtliche, zivilrechtliche sowie strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

## **08. Integrität im Geschäftsverkehr**

Wir handeln stets rechtskonform.

Geschäftliche Entscheidungen werden ausschließlich auf sachlicher Grundlage getroffen und Interessenkonflikte sind unverzüglich der Führungskraft mitzuteilen. Private Interessen dürfen geschäftliche Entscheidungen nicht beeinflussen.

## **09. Korruptionsprävention**

Korruption schadet Unternehmen, Kunden und Gesellschaft.

Daher ist es untersagt:

- » Bestechungsgelder anzubieten
- » Bestechungsgelder anzunehmen
- » unzulässige Vorteile zu gewähren
- » unzulässige Vorteile anzunehmen

Bereits der Anschein einer unzulässigen Einflussnahme ist zu vermeiden.

## 10. Geschenke und Einladungen

Geschenke und Einladungen dürfen nur angenommen oder gewährt werden, wenn sie:

- » angemessen sind
- » transparent erfolgen
- » keinen Einfluss auf Entscheidungen ausüben
- » den gesetzlichen Vorschriften entsprechen

Bargeldgeschenke sind grundsätzlich verboten. Bei Unsicherheiten ist die Zustimmung der Führungskraft einzuholen.

## 11. Menschenrechte

Die Mondial GmbH & Co. KG respektiert die international anerkannten Menschenrechte.

Wir lehnen ab:

- » Kinderarbeit
- » Zwangsarbeit
- » Menschenhandel
- » Diskriminierung
- » Ausbeutung

Wir erwarten dieselben Standards von unseren Geschäftspartnern. Siehe:  
„Verhaltenskodex\_Lieferanten\_Partner“

## 12. Diversität und Inklusion

Vielfalt stärkt unser Unternehmen.

Wir fördern:

- » Chancengleichheit
- » Vielfalt
- » Inklusion
- » respektvollen Umgang

Entscheidungen über Einstellung, Entwicklung und Vergütung erfolgen ausschließlich auf Basis von Qualifikation und Leistung.

### 13. Nachhaltigkeit in der Reisebranche

Wir fördern nachhaltiges Handeln durch:

- » ressourcenschonende Arbeitsweisen
- » digitale Prozesse
- » verantwortungsvolle Reiseangebote
- » nachhaltige Geschäftspraktiken
- » Anbieten von Alternativen

Mitarbeitende werden ermutigt, Umweltbelastungen zu reduzieren und nachhaltige Lösungen zu unterstützen.

### 14. Lieferkette und Geschäftspartner

Wir arbeiten bevorzugt mit Geschäftspartnern zusammen, die:

- » gesetzliche Vorschriften einhalten
- » Menschenrechte respektieren
- » Korruption ablehnen
- » Nachhaltigkeit fördern

Von unseren Partnern erwarten wir vergleichbare ethische Standards.

### 15. Sanktionen und Exportkontrolle

Alle geltenden Sanktions-, Embargo- und Exportkontrollvorschriften sind einzuhalten.

Vor Geschäftsbeziehungen mit neuen Partnern oder Reisen in besondere Regionen sind gegebenenfalls entsprechende Prüfungen durchzuführen.

### 16. IT-Sicherheit

IT-Systeme sind ein wesentlicher Bestandteil unserer Geschäftstätigkeit.

Jeder Mitarbeitende ist verpflichtet:

- » sichere Passwörter zu verwenden
- » Systeme vor Missbrauch zu schützen
- » Sicherheitsvorfälle sofort zu melden
- » Unternehmensdaten vor Verlust zu schützen

Private Nutzung betrieblicher Systeme darf die Sicherheit des Unternehmens nicht gefährden.

### 17. Nutzung Künstlicher Intelligenz

Der Einsatz von KI-Anwendungen muss verantwortungsvoll erfolgen.

Insbesondere gilt:

- » keine Eingabe vertraulicher Kundendaten in öffentliche KI-Systeme
- » keine Verarbeitung personenbezogener Daten ohne Freigabe
- » Ergebnisse von KI-Anwendungen müssen überprüft werden
- » Mitarbeitende bleiben für Entscheidungen verantwortlich

KI unterstützt die Arbeit, ersetzt jedoch keine fachliche Prüfung.

## 18. Soziale Medien

Mitarbeitende repräsentieren auch außerhalb des Unternehmens dessen Ansehen.

In sozialen Medien gilt:

- » respektvoll kommunizieren
- » keine vertraulichen Informationen veröffentlichen
- » Unternehmensinteressen wahren
- » keine diskriminierenden oder rechtswidrigen Inhalte verbreiten

Offizielle Unternehmenskommunikation erfolgt ausschließlich durch autorisierte Personen.

## 19. Hinweisgeberschutz

Verstöße gegen diesen Code of Conduct können vertraulich über unser Intranet gemeldet werden.

Hinweisgeber dürfen keine Nachteile erfahren, sofern Meldungen in gutem Glauben erfolgen.

Meldungen werden vertraulich behandelt und sorgfältig geprüft.

## 20. Verantwortlichkeiten der Führungskräfte und Standortleitungen

Führungskräfte und Standortleitungen haben eine besondere Vorbildfunktion.

Sie sind verantwortlich für:

- » Umsetzung dieses Kodex
- » Information der Mitarbeitenden
- » Förderung einer offenen Unternehmenskultur
- » Unterstützung bei Fragen zu Compliance-Themen
- » Bearbeitung gemeldeter Verstöße

Jeder Standort stellt sicher, dass die Anforderungen dieses Kodex eingehalten werden.

## 21. Konsequenzen bei Verstößen

Verstöße gegen diesen Code of Conduct können je nach Schwere zu:

- » Gesprächen und Schulungen

- » Abmahnungen
- » arbeitsrechtlichen Maßnahmen
- » Schadensersatzforderungen
- » strafrechtlichen Konsequenzen

führen.

## 22. Standortverzeichnis

Dieser Code of Conduct gilt für alle Standorte der Mondial GmbH & Co. KG., Mondial Medica Reisebüro GmbH (Mondial Medica), Mondial Reisen u. Hotelreservierungs GmbH (Mondial Düsseldorf) und der TSI Mondial Travel GmbH (Mondial Berlin).

| Nr. | Standort           | Adresse                             |
|-----|--------------------|-------------------------------------|
| 1   | Headquarter        | Operngasse 20b, 1040 Wien           |
| 2   | Mondial Baden      | Kaiser-Franz-Ring 2, 2500 Baden     |
| 3   | Buchhaltung        | Marchetstr.35, 2500 Baden           |
| 4   | Mondial Alserbach  | Alserbachstrasse 7, 1090 Wien       |
| 5   | Mondial Medica     | Währinger Gürtel 18-20, 1090 Wien   |
| 6   | Mondial Düsseldorf | Münsterstraße 246, 40470 Düsseldorf |
| 7   | Mondial Berlin     | Schönhauser Allee 163, 10435 Berlin |