PETSMART

Código de Ética e Integridad

Estimados Asociados,

En PetSmart amamos a las mascotas y creemos que las mascotas nos convierten en mejores personas. Estamos comprometidos a proporcionar a nuestros “pet parents” los productos, servicios y soluciones que necesitan y desean. Los “pet parents” que atendemos cada día confían en nosotros para que cuidemos a sus mascotas, y nos tomamos muy en serio esa responsabilidad.

Nuestro Código de Ética e Integridad nos guía para tomar las decisiones correctas que ejercen un impacto en nuestros clientes, nuestros asociados y las comunidades donde vivimos y trabajamos. Tenemos un conjunto de valores primordiales que nos guían cada día, y nos enorgullecemos de hacer lo correcto, incluso cuando es difícil. Siempre asumimos la responsabilidad y actuamos con integridad. Al hacerlo así, hemos establecido una base de confianza con nuestros clientes, asociados y comunidades. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de regirse por nuestro Código. No solo porque sea bueno para los negocios, sino porque es lo correcto.

La comunicación abierta, franca y transparente es una expectativa en PetSmart, no una excepción. Respaldamos una Política de Puertas Abiertas mediante la cual los asociados pueden expresar sus inquietudes. Nuestro Código de Ética e Integridad proporciona una lista de recursos para que los asociados reporten sus inquietudes. También incluye políticas fundamentales de la empresa y respuestas a preguntas comunes.

Por favor, tómese tiempo para familiarizarse con el Código de Ética e Integridad. Tomamos muchas decisiones todos los días, tanto grandes como pequeñas. Esas decisiones tienen el poder de impactar a nuestros clientes, asociados, comunidades y, en última instancia, a nuestra marca. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de tomar decisiones éticas cada día y en todo lo que hacemos.

Atentamente,

Michael Massey

NUESTRA VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y PILARES

nuestra visión: amamos a las mascotas y creemos que las mascotas nos convierten en mejores personas. PetSmart será un socio de confianza para los “pet parents” y las mascotas en todo momento de sus vidas.

---

nuestra misión: cada día con cada conexión, los asociados apasionados de PetSmart ayudarán a acercar a los “pet parents” y sus mascotas de manera que puedan tener vidas más satisfactorias.

---

nuestros valores:

- hacer lo correcto
  - responsabilidad
  - atención centrada en el cliente
  - trabajo en equipo
  - rigor
  - transparencia

---

nuestros pilares:

- un minorista con atención centrada en el cliente y conocimientos orientados al consumidor
- un minorista altamente eficiente
- un minorista centrado en el rendimiento
- un competidor agresivo

CONTENIDO

Carta de Nuestro CEO i

Visión, misión, valores y pilares ii

Introducción 1

¿Por qué tenemos un Código de Ética e Integridad? 1

¿A Quién Está Dirigido Nuestro Código? 1

¿Qué Esperamos de los Gerentes y los Líderes? 1

Tomar Buenas Decisiones 2

¿Cómo Se Toman Buenas Decisiones? 2

Si Ve Algo, Infórmelo 2

Para Nuestros Asociados 4

Promover la Diversidad y la Inclusión 4

Prevención del Hostigamiento 5

Seguridad en el Lugar de Trabajo 5

Regalos y Entretenimiento 8

Conflictos de Intereses 10

Bienes de la Compañía 14

Información Confidencial o Propietaria 16

Redes Sociales 18

Libros y Registros Precisos 19

Cooperación con Auditorías e Investigaciones 21

Para Nuestros Clientes 22

Productos y Servicios de Calidad 22

Trato Justo hacia Nuestros Clientes 22

Anticorrupción 23

Competencia Justa 25

Lavado de Dinero 27

Comercio Internacional 27

Para Nuestras Comunidades 28

Enriquecer la vida de las personas a través del poder de las mascotas 28

Actividades Benéficas y Políticas 29

Preguntas de los medios de comunicación 29

Responsabilidad con el medio ambiente 30

Derechos Humanos 30

Exenciones 31

Certificación 32

INTRODUCCIÓN

¿Por qué tenemos un Código de Ética e Integridad?

Nuestro Código de Ética e Integridad es una guía que nos ayuda a tomar buenas decisiones éticas en el trabajo. Nos preocupamos por nuestros clientes, nuestros asociados y las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Al cumplir con nuestro Código, nos aseguramos de hacer nuestro trabajo de una manera que se ajuste a los valores que compartimos y que respete la ley.

Ser ético significa que nos comprometemos a respetar todas las leyes y reglamentos que se aplican a nuestro trabajo y a nuestros lugares de trabajo. Sin embargo, las normas que establecemos para nosotros mismos son más rigurosas que simplemente respetar la ley. El buen juicio suele indicarle cuál es la acción correcta que debe adoptarse pero, si en algún caso no está seguro, no dude en preguntar.

¿A Quién Está Dirigido Nuestro Código?

Todos los integrantes del equipo de PetSmart tienen la responsabilidad de respetar este Código: todos los asociados, ejecutivos y directores, independientemente del puesto o la antigüedad. Además, esperamos que nuestros proveedores, vendedores, agentes, socios comerciales, consultores y licenciatarios cumplan con principios similares.

¿Qué Esperamos de los Gerentes y los Líderes?

Los gerentes desempeñan un rol crucial para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

En PetSmart, esperamos más unos de otros. Para los gerentes, esto significa apoyar a los equipos, sirviendo de ejemplo y promoviendo la política de puertas abiertas de PetSmart. Los gerentes deben alentar a sus equipos para que planteen preguntas o inquietudes y conozcan cómo resolverlas o, si no pueden, deben remitirlas de inmediato al Departamento de Ética e Integridad o a Recursos Humanos. Cualquier persona que tenga ideas, preguntas, inquietudes o problemas debería sentirse facultada para hablar libremente sobre el asunto con cualquier nivel de la gerencia y sentirse cómoda al hacerlo. Sobre todo, los gerentes deben garantizar un lugar de trabajo sin represalias tanto en los hechos como en las palabras, e informar cualquier presunta violación de la política contra las represalias de nuestra Compañía.

Para obtener más información, consulte la Política y Procedimiento de Puertas Abiertas.

TOMAR BUENAS DECISIONES

¿Cómo Se Toman Buenas Decisiones?

Todos tenemos la responsabilidad de reconocer y evitar o prevenir las situaciones que podrían infringir nuestro Código. Aunque el objetivo del Código es orientarnos cuando las reglas no son claras, no puede abordar *todas* las situaciones posibles que podemos afrontar. Por lo tanto, si no sabe, no adivine. Pregunte a su gerente o líder o a una de las personas que figuran a continuación. Nuestra intranet, Fetch, también es un recurso útil.

Si Ve Algo, Infórmelo

Un elemento fundamental de este Código es la responsabilidad que tenemos como asociados de enfocar la atención en cualquier situación que nos inquiete, incluidos los temas que se plantean en este Código. Debe dirigir las preguntas o inquietudes a cualquiera de los siguientes recursos:

- Su gerente o líder
- Recursos Humanos
- El Departamento de Ética e Integridad: EthicsandIntegrity@petsmart.com
- El Departamento de Auditoría Interna
- Prevención de Pérdidas
- Línea directa CareSmart, 1-800-738-4693 en Estados Unidos (se proporcionarán otros números por separado para los que estén ubicados fuera de Estados Unidos)
- El portal web CareSmart: CareSmart.ethicspoint.com

PetSmart lo alienta a plantear sus preguntas e inquietudes a su gerente o líder si se siente cómodo al hacerlo. Si no es posible en su situación, puede comunicarse con uno de los otros recursos en persona enumerados anteriormente o a través de la línea directa o el portal web CareSmart. La línea directa y el portal web son operados por un proveedor externo y están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana. Este servicio le permite informar sus inquietudes de forma confidencial y también de mantener anónima su identidad. Al realizar un reporte, le pedimos que sea franco y honesto y proporcione la mayor cantidad de detalles posible para ayudar a nuestra Compañía a llevar a cabo una investigación completa y adecuada.

Reportes de Buena Fe y Política Contra Represalias

Puede informar cualquier sospecha de violaciones de nuestro Código, políticas de la Compañía o la ley sin miedo a recibir represalias o sufrir un efecto negativo en su empleo. PetSmart prohíbe estrictamente las represalias contra las personas que informan de buena fe una posible violación o que participan en una investigación sobre posible conducta indebida. Las personas que participan en actos de represalias estarán sujetas a medidas disciplinarias, que podrían llegar, incluso, a la posible terminación de la relación laboral.

Puede esperar que todos los informes se investigarán de forma exhaustiva, profesional y respetuosa. Además, procuraremos mantener la confidencialidad de la investigación en la mayor medida posible y compartir los resultados de la investigación con la persona que presentó el informe inicial, si es adecuado bajo las circunstancias.

Para obtener más información sobre esta sección, consulte la Política y Procedimiento de Puertas Abiertas.

La **buena fe** significa que usted presenta toda la información que tiene y que considera que está realizando un informe sincero y completo. En otras palabras, no importa si su informe resulta ser incorrecto, pero sus intenciones deben ser honestas.

¿Qué Sucede Cuando Una Persona Toma la Decisión Equivocada?

Vivimos los valores de nuestra Empresa, cumplimos nuestras promesas y nos guiamos por la integridad al tomar decisiones. Esto garantiza que respetemos nuestro Código y la ley.

Las violaciones de nuestro Código, las políticas o la ley pueden acarrear graves consecuencias para las personas implicadas y para nuestra Compañía. Los asociados que mantienen una conducta ilegal o contraria a la ética y aquellas personas que dirigen, condonan, aprueban o facilitan dicha conducta pueden estar sujetos a medidas legales y disciplinarias, que podrían llegar, incluso, a la posible terminación de la relación laboral.

PARA NUESTROS ASOCIADOS

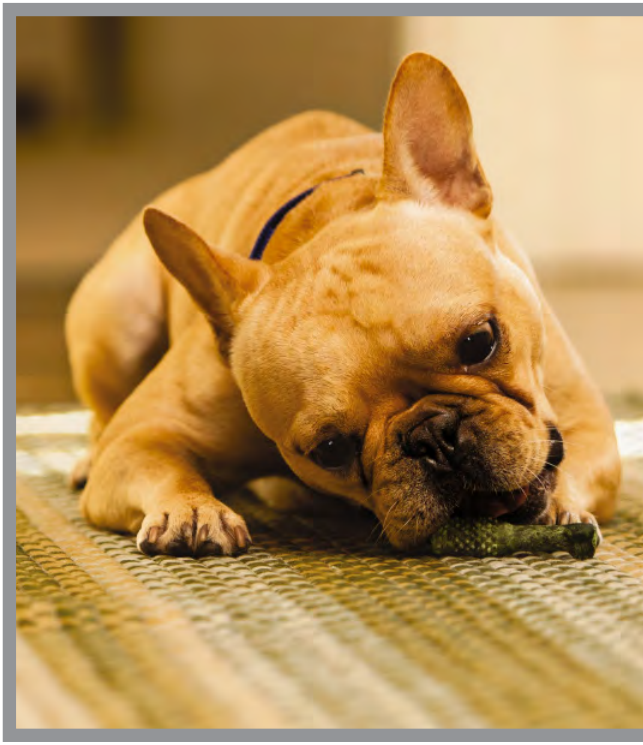
Promover la Diversidad y la Inclusión

Aceptamos las opiniones, las creencias y las culturas de otras personas.

Nuestra Compañía cree que es importante contar con una fuerza de trabajo diversa y un entorno laboral inclusivo. Nuestros orígenes, culturas y talentos diferentes brindan a cada uno de nosotros una perspectiva singular. Tener muchos puntos de vista permite a nuestros equipos concebir más ideas creativas y mejoras que nos ayudan a alcanzar nuestras metas. En definitiva, PetSmart es una compañía más sólida porque respetamos y valoramos la diversidad.

Como el trabajo en equipo y la colaboración impulsan nuestro éxito, la diversidad y la inclusión son fundamentales para la forma en que trabajamos. Es por ello que las decisiones de empleo nunca se basan en la raza, el color, la religión, el sexo, el origen nacional, la ascendencia, la edad, la condición médica, la discapacidad, la condición de veterano, el estado civil, el embarazo, la orientación sexual, la identidad de género, pruebas o información genética o cualquier condición protegida. PetSmart solo toma decisiones relacionadas con el empleo, tales como contratación, despido y ascenso, en función de las destrezas, las aptitudes y otras consideraciones de negocios legítimas. De hecho, una forma importante en que nuestros gerentes y líderes sirven de ejemplo es demostrando un patrón de inclusión al aceptar las ideas de los equipos de forma consistente y ponderada.

Prevención del Hostigamiento



Todos deben sentirse seguros y respetados en nuestros lugares de trabajo.

No se tolera ninguna forma de hostigamiento o acoso. El hostigamiento puede describirse de muchas maneras, pero en PetSmart lo definimos (sujeto a las leyes aplicables) como conducta que tiene como objetivo o efecto crear un entorno laboral no deseado, intimidante, hostil u ofensivo para otra persona basado en una clasificación protegida o que implique violencia, amenazas de violencia, intimidación, acoso u otra conducta similarmente inapropiada. El hostigamiento puede ser de naturaleza sexual o no sexual y puede incluir los siguientes casos:

- Comentarios ***verbales***, tales como insultos, comentarios y bromas ofensivos;
- Contacto ***físico***, incluyendo toqueteo, abrazos, masajes, agresiones o intimidación;
- Exhibición de elementos ***visuales***, tales como fotografías, videos e ilustraciones ofensivas;
- Declaraciones ***electrónicas***, tales como hostigar o acosar por medio de redes sociales o mensajes de texto.

Si usted es víctima o testigo de cualquier forma de hostigamiento, debe reportar la situación a su gerente, líder, otro miembro de la gerencia, un Gerente de Recursos Humanos, el Departamento de Ética e Integridad, o la línea directa o el portal web CareSmart. Recuerde que no sufrirá represalias por presentar un reporte de buena fe. [Los asociados también deben consultar y cumplir todas las políticas de la Compañía aplicables en su jurisdicción relativas al hostigamiento o el acoso, las cuales regirán en caso de cualquier conflicto con este Código.]

Seguridad en el Lugar de Trabajo

La seguridad es nuestra obligación operacional más importante y, en última instancia, la base de nuestro éxito.

Nos enorgullecemos de mantener nuestras tiendas y lugares de trabajo seguros para todos los asociados, los "Pet Parents", los socios de negocios y las mascotas que respaldamos. Este compromiso existe no solo porque este Código y la ley lo exigen, sino también porque garantiza la confianza y la lealtad continua de nuestros asociados, clientes y comunidades. Hágase cargo y asuma la responsabilidad personal por la seguridad leyendo y respetando la Política de Seguridad, la Política sobre el Cuidado de las Mascotas y la Política sobre la Seguridad de las Mascotas. A continuación figuran algunos puntos clave.

CON RESPECTO A LA SEGURIDAD, ESTAS SON SUS RESPONSABILIDADES:

- Respetar todas las políticas y los procedimientos de seguridad que aplican a su trabajo.
- Obtener el entrenamiento y las certificaciones requeridas para cualquier equipo que opere, usar todos los equipos de forma correcta y usar el equipo de protección personal, según corresponda.
- Mantener normas rigurosas sobre el cuidado y el trato humanitario de las mascotas, respetando todos los procedimientos sobre el cuidado y la protección de las mascotas, reportando problemas de inmediato y alentando a los clientes a proveer comentarios sobre los problemas que perciben o presencian.
- Mantener su entorno laboral limpio y desechar los materiales correctamente.
- Reconocer condiciones o conductas inseguras, por mínimas que sean, e informarlas a su gerente.

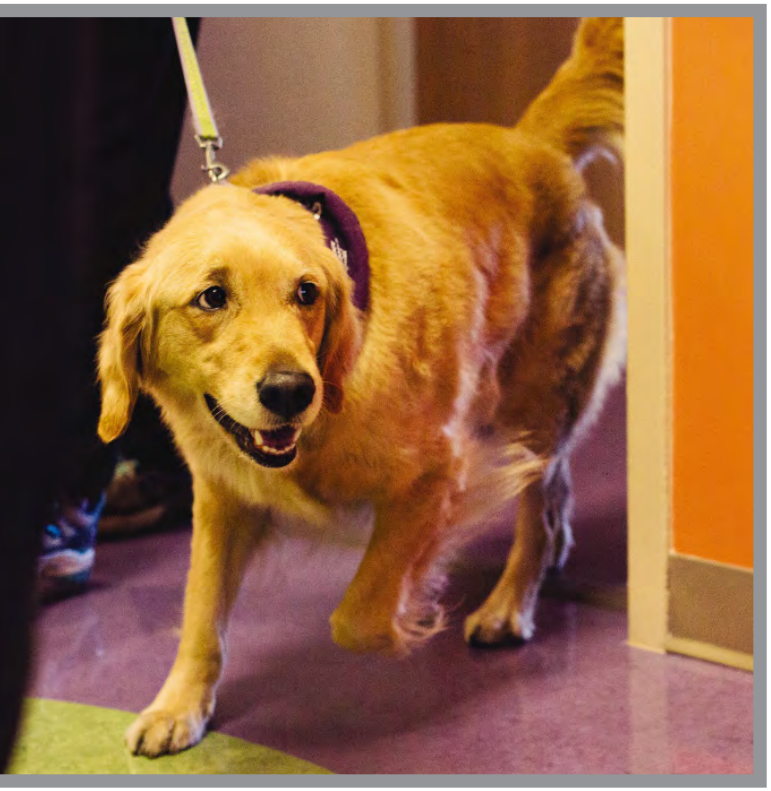
SIGUIENDO EL MISMO CRITERIO, LOS GERENTES Y LOS LÍDERES *ADEMÁS* SON RESPONSABLES DE LO SIGUIENTE:

- Promover la seguridad dentro y fuera del trabajo.
- Ejecutar los programas, procesos, sistemas y técnicas de PetSmart sobre la prevención de accidentes. Tenemos como objetivo más de lo que la ley exige: aspiramos a mantener las prácticas de seguridad más rigurosas disponibles.
- Controlar y reducir al mínimo los riesgos cuando no es posible eliminar por completo los peligros.
- Corregir todas las deficiencias de inmediato y por completo.
- Reconocer, reportar y referir los problemas de seguridad a los recursos adecuados de inmediato.

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Nuestro compromiso de lugares de trabajo seguros significa que no toleramos ninguna forma de violencia. Esto incluye tanto amenazas como actos de violencia, así como intimidación e intentos de infundir miedo en otras personas. No se permite que los asociados lleven armas a nuestras tiendas o a otras instalaciones. Para obtener más información, consulte la **Política sobre la Violencia en el Lugar de Trabajo y la Prevención**, consulte a su gerente o líder o envíe un correo electrónico a WorkplaceViolence@petsmart.com.

Si sabe o sospecha que se ha producido un acto de violencia o que se ha producido una amenaza, reporte sus inquietudes de inmediato a su gerente, a su líder o a otro recurso según lo dispuesto en nuestra **Política sobre la Violencia en el Lugar de Trabajo y la Prevención**. Si considera que alguien corre un peligro inminente, llame al 9-1-1.



DROGAS Y ALCOHOL

Para mantener nuestra seguridad, la de nuestros clientes y de nuestras mascotas, debemos estar alertas en el trabajo. Nunca debemos venir al trabajo bajo los efectos de drogas, alcohol o cualquier sustancia controlada que puedan afectar nuestra capacidad para tomar decisiones sensatas y cumplir con nuestras obligaciones. Incluso los medicamentos correctamente recetados pueden representar un problema si afectan su capacidad para trabajar de forma segura. Nuestra Compañía prohíbe la posesión, el uso, la venta, la adquisición o la distribución de alcohol, drogas ilegales o sustancias controladas en las instalaciones de la Compañía, durante el horario de trabajo, o al realizar actividades de negocios para la Compañía. Se prohíbe la posesión y el uso de alcohol, excepto en reuniones autorizadas por la compañía, o con moderación según lo permita su gerente o líder en reuniones sociales adecuadas y determinadas reuniones de negocios; sin embargo, incluso en estas reuniones, no puede beber a tal punto que otras personas puedan considerar razonablemente que usted está intoxicado.

Regalos y Entretenimiento

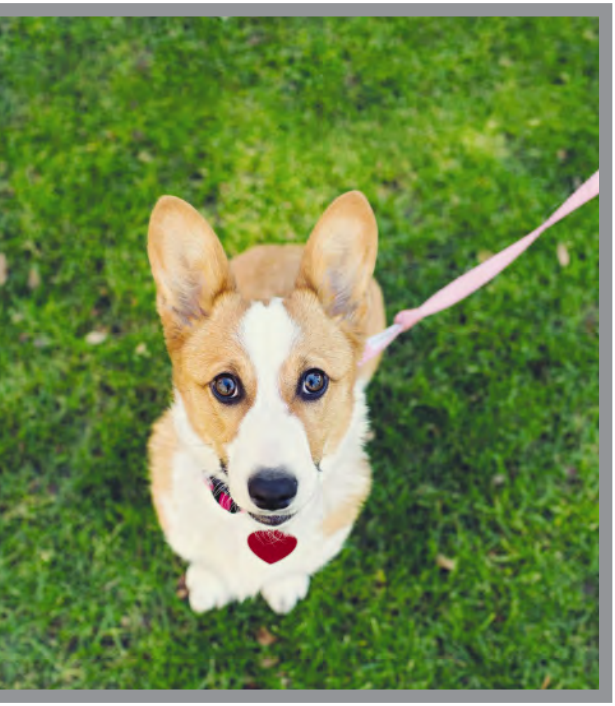
Mantenemos nuestra integridad asegurándonos de que nuestros regalos nunca puedan interpretarse como sobornos o que se ofrezcan a cambio de un trato de negocios preferente.

En PetSmart, valoramos las relaciones duraderas con nuestros proveedores, vendedores y otras empresas asociadas. Durante el curso normal de los negocios, es posible que tengamos buenos motivos para ofrecer o recibir regalos y entretenimiento como un medio para mantener dichas relaciones. Sin embargo, debemos asegurarnos de que cualquier intercambio de regalos o entretenimiento sea profesional y adecuado, y no genere la impresión de que se trata de una acción inapropiada.

Un **regalo** puede ser cualquier cosa de valor, por ejemplo, bienes tangibles, comidas, vacaciones, boletos, promociones o donaciones benéficas.

El **entretenimiento** es una experiencia que se ofrece para fines de ocio o diversión, como una comida o un evento. Ambas partes deben estar presentes (por ejemplo, cuando un proveedor invita a un asociado a un juego de pelota). El boleto de admisión para un evento cuando el donante no está presente (por ejemplo, si el proveedor le ofrece boletos para el partido, pero él no asiste) se consideraría un regalo, y no entretenimiento.

Las siguientes reglas describen lo que está permitido a la hora de interactuar con cualquier organización o persona que realiza o procura realizar negocios con PetSmart o que es un competidor de PetSmart. Los asociados también deben consultar la Política Anti-Soborno y Anticorrupción, y la Política de Regalos y Entretenimiento.



¿QUÉ PODEMOS OFRECER?

Cuando ofrecemos regalos o entretenimiento de negocios a nuestros socios de negocios, debemos asegurarnos de que:

- El valor de los regalos tenga un importe adecuado según las costumbres locales y en ningún caso debería superar USD$100, salvo que su gerente lo apruebe específicamente por anticipado (hasta USD$100) y/o el Departamento de Ética e Integridad (más de USD$100);
- El entretenimiento sea razonable y de valor modesto;
- Los regalos o el entretenimiento sean profesionales y de buen gusto;
- Los regalos o el entretenimiento no sean solicitados, es decir, que el destinatario no los haya pedido o sugerido;
- Se hable sobre asuntos de negocios durante el entretenimiento;
- El entretenimiento tenga lugar en un entorno que sea adecuado para una conversación de negocios;
- En cumplimiento con los acuerdos, leyes y reglamentos aplicables.

Recuerde que el ofrecimiento de regalos, comidas o entretenimiento a funcionarios de gobierno está regulado más rigurosamente. Para obtener más información, consulte la sección "Anticorrupción" de este Código.

¿QUÉ PODEMOS ACEPTAR?

Cuando nuestros socios de negocios nos ofrecen regalos, solo podemos aceptar regalos que:

- no cuesten más de US$100;
- no sean solicitados;
- se hagan con poca frecuencia;
- sean habituales y de buen gusto;
- no sean dinero en efectivo o equivalentes (como tarjetas de regalo y vales);
- tengan un fin de negocios;
- estén en cumplimiento con los acuerdos, leyes y reglamentos aplicables.

El único entretenimiento que podemos recibir sin autorización previa son las comidas de negocios poco frecuentes y a precios moderados. Cualquier otro entretenimiento debe ser aprobado por su vicepresidente sénior, y debe ser pagado por PetSmart y reportado a nuestro Departamento de Ética e Integridad. La clave es que el entretenimiento no nos influya (o genere la impresión de que puede influirnos) para que actuemos de una forma contraria a los mejores intereses de PetSmart.

¿Puedo Aceptar Eso?	
Cuatro boletos de US$120 para un partido de béisbol, y puede llevar a su familia porque no es una reunión de negocios	No. Los boletos superan nuestro límite de US$100 para regalos, y podrían generar la impresión de que usted da preferencia a este socio de negocios.
Una camiseta y algunos bolígrafos con el logotipo del proveedor	Sí, porque se ajusta a todas nuestras directrices (es decir, es inferior a US$100).
Una tarjeta de regalo para un restaurante local	No, porque una tarjeta de regalo se considera equivalente a dinero en efectivo, y no está permitido recibir regalos en efectivo.
Una gran canasta de frutas y quesos	Sí, pero si el valor es superior a US$100, debe colocarla en una zona común para compartirla con sus colegas.
En el día de agradecimiento de un proveedor, este ofrece regalos pequeños y muestras a todos los asociados de PetSmart en el "Phoenix Home Office".	Sí, porque los regalos son de valor nominal y están disponibles para todos los asociados de PetSmart que asisten, no solo para los asociados con quienes realiza negocios el proveedor.

P: Sarah es invitada por un proveedor para ir al Abierto de Estados Unidos. A Sarah le encanta el tenis, y le gustaría muchísimo ir, pero cuando pide permiso, su gerente le dice que realmente no hay un motivo de negocios para que ella vaya, así que no es apropiado que PetSmart pague el boleto de Sarah. ¿Qué debe hacer Sarah?

- A. Ir de todas formas y hacer el gasto de su boleto, pero registrar el gasto como "capacitación".
- B. Tratar de persuadir a su gerente de que la deje ir.
- C. Pagar el boleto de su bolsillo.
- D. Buscar una oportunidad más apropiada para hablar de negocios con este proveedor.

R: C. o D. Si Sarah lo decide, puede pagar de su bolsillo el boleto, siempre que pague su valor justo de mercado (que, hay que tener en cuenta, puede ser mayor que su valor nominal). Ya sea que decida hacer eso o no, ciertamente vale la pena pensar en mejores oportunidades de reunirse con el proveedor.

Conflictos de Intereses

Las relaciones transparentes y profesionales unen a nuestro equipo.

Un conflicto de intereses es una situación en la que ciertos intereses personales (o aquellos de nuestros familiares cercanos) podrían interferir o interfieren en nuestra capacidad para servir a los mejores intereses de PetSmart. En estas situaciones, el peligro es que el conflicto podría alentarlo a mostrar favoritismo por una persona u organización en detrimento de nuestra Compañía. Como asociados, tenemos el deber de trabajar en nombre de nuestra Compañía, y los conflictos de intereses, o incluso la apariencia de un conflicto de intereses, pueden poner en tela de juicio dicho compromiso. Lo mejor es evitar los conflictos de intereses, pero si cree que tiene un conflicto de intereses, infórmelo a su gerente o líder de inmediato. Su gerente o líder pueden ayudarlo a resolver el conflicto. Recuerde que tiene la responsabilidad de actuar de forma adecuada hasta que se atienda la situación. Los asociados también deben consultar nuestra **Política de Conflictos de Intereses**.

Recibir regalos o entretenimiento excesivos, según lo descrito en la sección anterior, puede ser un tipo de conflicto de intereses. En ese caso, un ofrecimiento excesivamente generoso puede predisponerlo a favor del donante. A continuación figuran otros tipos comunes de conflictos.

Familia y Amigos: Cuando dos asociados de PetSmart tienen una relación personal o familiar, especialmente si también mantienen una relación de supervisión, puede parecer que el subordinado recibe un trato preferente o favoritismo. En PetSmart, nuestra política es simplemente evitar que esto ocurra: no debe estar en una posición en la que tenga autoridad directa para tomar decisiones con respecto a un familiar o viceversa. De la misma manera, los gerentes o líderes no deben mantener una relación romántica o salir con asociados bajo su supervisión, y todos debemos respetar las directrices establecidas en la Política de Confraternización y la Política de Nepotismo. Recuerde que lo importante es evitar incluso la apariencia de un trato preferencial. Si surge una situación de esta naturaleza, informe los hechos a su gerente o líder de inmediato.

Intereses Financieros: Si usted (o un familiar) tiene un interés financiero sustancial en una organización que compite con nuestra Compañía o que trabaja con PetSmart como socio de negocios (por ejemplo, un proveedor, vendedor o contratista), puede sentirse presionado para favorecer a la organización externa en vez de a PetSmart en sus decisiones de negocios. Esta presión para favorecer a la otra organización significa que es probable que exista un conflicto real o potencial. El interés financiero puede ser directo o indirecto, tal como tener acciones o ser socio o acreedor. Un interés sustancial representaría más del 1% de las acciones ordinarias de la empresa o que constituya una proporción significativa de sus activos. Los conflictos potenciales deben reportarse y ser aprobados por el Departamento de Ética e Integridad.

Empleo Externo: Si tiene una empresa independiente u otro empleo además de su trabajo en PetSmart, existen varias formas en que esto puede generar un conflicto. En primer lugar, ningún trabajo externo debe interferir con sus obligaciones en PetSmart. Además, si trabaja para un competidor, proveedor, vendedor u otro socio de negocios de PetSmart, esto puede representar fácilmente un conflicto por lealtades divididas.

Relaciones Inapropiadas con Proveedores y Vendedores: Las lealtades divididas también pueden convertirse en un problema si usted, un familiar o un amigo cercano tienen vínculos personales o financieros con un proveedor, proveedor potencial, vendedor u otro socio de negocios de PetSmart. Lo mismo puede ser cierto si usted, un familiar o amigo cercano venden o alquilan cualquier tipo de propiedad, instalaciones, equipos o servicios a nuestra Compañía, o aceptan comisiones, participación en ganancias o remuneración de cualquier forma de una organización o personas con dichas características. Si participa en estos tipos de interacciones, no debe involucrarse en discusiones o negociaciones que puedan afectar la relación con el proveedor/vendedor. Por el contrario, notifique a su gerente o líder de inmediato y retírese de esta participación.

En ocasiones un tercero puede pedirnos un endoso o una autorización para usar nuestra marca de alguna manera. Por ejemplo, el tercero puede solicitar:

- usar el nombre o la identidad visual de PetSmart;
- citas textuales sobre un producto particular para usar como respaldo en materiales de promoción;
- la presencia de un representante de PetSmart en una presentación.

Aunque un endoso puede parecer correcto en el momento en que se otorga, las futuras acciones de la organización endosada podrían dañar su reputación, lo que podría dañar a su vez nuestra reputación por asociación.

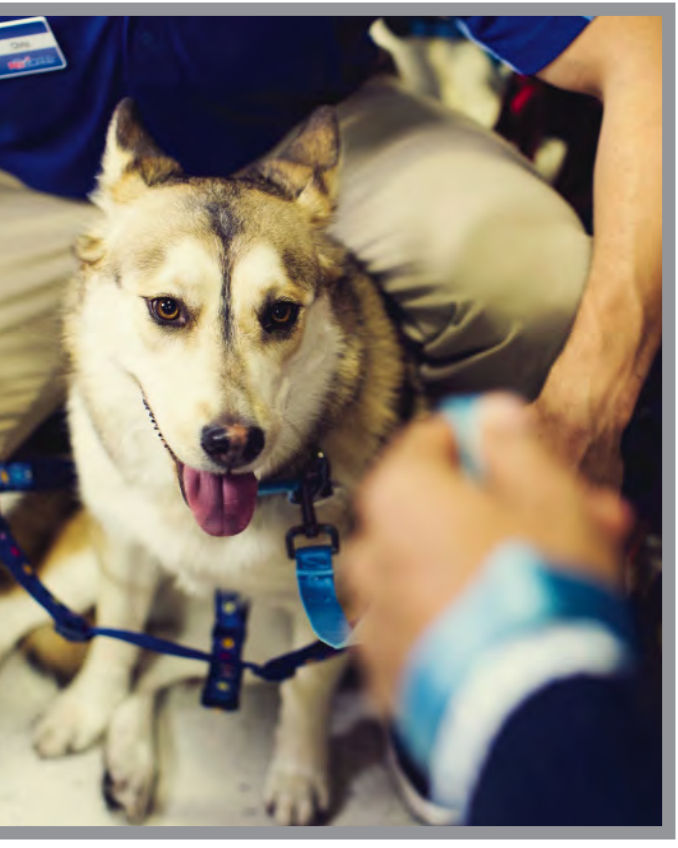
También debemos ser cuidadosos al endosar vendedores y al colaborar en iniciativas de mercadeo, solamente según lo permitan la Política sobre Endosos y Presentaciones Públicas de la compañía y la sección de “Actividades Benéficas” de este Código.

Oportunidades Corporativas: Con el objetivo de anteponer los intereses de negocios de PetSmart a los propios, nunca debemos procurar obtener oportunidades de negocios personales de las que tomemos conocimiento a través de los recursos o nuestro puesto en la compañía, a menos que PetSmart esté informado y el Departamento de Ética e Integridad haya dado su consentimiento. Esto incluye el uso de propiedad de PetSmart, tiempo de trabajo (tiempo que PetSmart espera que un asociado dedique a actividades productivas para PetSmart, lo cual no incluye descansos, períodos para comer ni tiempo antes o después del trabajo), o información para promover el interés de negocios de cualquier parte que no sea PetSmart, incluidos amigos o familiares.

P: Matt trabaja a tiempo parcial en PetSmart y desea obtener un segundo trabajo a tiempo parcial para ganar más dinero durante el verano. ¿Qué necesita saber antes de aceptar un segundo trabajo?

R: Para asegurarse de que el segundo trabajo no se convierta en un conflicto de intereses, Matt debe tener en cuenta estos dos puntos:

- Debe asegurarse de que el horario laboral del segundo trabajo no entre en conflicto con su horario laboral en PetSmart.
- Debe evitar trabajar para PetSmart y para una compañía que compita o realice negocios con PetSmart.



P: Kim trabaja en el Phoenix Home Office, donde coordina con algunos de los proveedores que proveen nuestros productos. El cuñado de Kim, Travis, acaba de incorporarse al Departamento de Ventas de una pequeña compañía de alimentos orgánicos para mascotas. PetSmart actualmente no vende esta marca de alimentos para mascotas, pero Travis ha comenzado a presionar a Kim para que lo ayude a llegar a un acuerdo con PetSmart. ¿Qué debe decirle Kim?

A. "Bien, organizaré una reunión, pero solo lo hago como un favor para mi hermana".

B. "No, por última vez, estamos muy contentos con los productos que vendemos".

C. "Mira, voy a hablar con mi gerente sobre el tema. Si ella dice "está bien", puedo organizar una reunión para que hables con uno de mis colegas, pero no podré manejar el asunto yo misma".

D. "Seguro, es una gran idea, estoy convencida de que trabajaremos muy bien juntos".

R: C. Aunque la compañía de Travis puede competir para convertirse en un proveedor de PetSmart, la participación de Kim crearía un conflicto de intereses entre el bienestar de su familia y sus obligaciones en PetSmart. La mejor manera de abordar esta situación es que Kim informe a su gerente sobre la situación y se aparte de las negociaciones con la compañía de Travis.

P: Se le ha pedido a Mike que busque un nuevo proveedor de transporte para PetSmart. Se reúne con varias empresas y se decide finalmente por dos de ellas, pero solo necesita una. Para tomar la decisión, Mike informa a cada empresa que las elegirá si aceptan realizar una donación a PetSmart Charities. ¿Es esto aceptable?

R: No. Mike debe tomar sus decisiones únicamente en función de la capacidad de la empresa para proporcionar lo que necesita PetSmart a un precio razonable. Pedir a las empresas que realicen una donación a fin de conseguir negocios con nosotros podría interpretarse como un soborno. (Para obtener más información, consulte la sección "Anticorrupción" de este Código.)

Bienes de la Compañía

Usamos buen juicio cuando manejamos los bienes de la Compañía y protegemos los activos de PetSmart por respeto a nuestros asociados, clientes y comunidades.

Ayudamos a nuestros colegas cuando cuidamos la manera en que usamos los bienes de PetSmart. Todos tenemos la responsabilidad de usar los bienes, las instalaciones y los recursos físicos de PetSmart para los fines de negocios previstos y de una forma que promueva las metas de negocios de nuestra Compañía. No debemos nunca tomar, o intentar tomar, los bienes de nuestra compañía (por ejemplo, efectivo, documentos que contengan información propietaria, como se define abajo, equipos, mercancías de las tiendas o bienes personales de otros asociados) sin autorización o sin una razón de negocios legítima. Todos tenemos la responsabilidad de reportar el robo, los intentos de robo, el daño a la propiedad u otras actividades similarmente inadecuadas de inmediato.

Los préstamos también pueden afectar, o parecer que afectan, nuestro criterio en favor del donante. Por lo tanto, no debemos prestar los fondos de PetSmart a los asociados, excepto en circunstancias especiales y de conformidad con las directrices establecidas, por ejemplo, a través de la PetSmart Associate Assistance Foundation.

Por otra parte, también tenemos la responsabilidad de utilizar de forma correcta y adecuada todas las tecnologías corporativas de PetSmart, entre ellas, computadoras, tabletas, teléfonos y acceso a Internet. La tecnología y el hardware que nuestra compañía nos proporciona, o a la que nos otorga acceso de uso, son propiedad de PetSmart. Dado que estos activos deben utilizarse con fines de negocios, toda la información y comunicaciones enviadas, recibidas o guardadas en el sistema pertenecen a nuestra Compañía. No debemos esperar privacidad cuando utilizamos las computadoras y otras tecnologías de la Compañía. El sistema de computadoras pertenece a la Compañía y será asignado a los asociados según las necesidades evaluadas.

Al utilizar nuestras computadoras, teléfonos y tabletas siempre debemos comportarnos de forma profesional y con cortesía. Además de respetar todas las políticas sobre discrimen y hostigamiento, no debemos utilizar el sistema informático ni otras tecnologías para promover causas religiosas o políticas, iniciativas de negocios, organizaciones externas u otras actividades que no estén relacionadas con nuestras responsabilidades en PetSmart. Nada en este Código pretende infringir los derechos de los asociados conforme a las leyes aplicables [por ejemplo, cuando corresponda, el uso por parte de los asociados del correo electrónico de la Compañía en horas no laborales (tiempo en que PetSmart no espera que un asociado se dedique a actividades productivas para PetSmart, incluidos descansos, períodos para comer o tiempo antes y después del trabajo) o (para empleados de Estados Unidos) el participar en actividades concertadas protegidas relacionadas con los términos y condiciones de empleo].

Para obtener más información sobre los bienes de la Compañía, consulte la **Política sobre Robos**, la **Política sobre Robos y Fraudes**, la **Política de Presentación de Informes y Protección de la Privacidad de los Datos**, la **Política sobre el Uso de Computadoras** y el **Procedimiento Relativo a Equipos Electrónicos**.

P: Derrick trabaja en un centro de distribución de PetSmart. Una noche mientras cierra el área de entregas, observa una camioneta pick-up sin marcas que contiene varias cajas grandes de productos. No sabe a quién pertenece la camioneta y no desea causar problemas, pero se pregunta si alguien está robando. ¿Qué debe hacer Derrick?

A. Nada, no le incumbe.

B. Ir a ver el contenido de las cajas.

C. Nada, otra persona es la responsable de verificar estos asuntos.

D. Reportar la situación, ya que en PetSmart el robo se considera algo muy serio.

R: D. Derrick definitivamente debe informar el incidente a su gerente, a otro líder de PetSmart o en CareSmart. Siempre que Derrick realice su informe de buena fe, aun si resulta que estaba equivocado, PetSmart lo protegerá de represalias.

Información Confidencial o Propietaria

La información puede ser valiosa, por lo tanto, debemos prestar atención a la forma en que la usamos y el modo en que la compartimos.

INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Muchos detalles de negocios sobre cómo funciona PetSmart y nuestros planes para el futuro deben mantenerse de forma confidencial, para que nuestra Compañía sea competitiva y exitosa. Por este motivo, la protección de la información confidencial y propietaria es responsabilidad de todos.

La información confidencial puede incluir:

- datos que nos confían los clientes o terceros;
- dibujos, fotografías, planes o propuestas de mercadeo;
- objetivos o planes de ventas;
- información financiera, incluida la información sobre las ventas y el rendimiento de las tiendas, proyecciones financieras y datos de rendimiento;
- información sobre una fusión propuesta o pendiente, compra o venta significativa de bienes, nuevas líneas de productos o iniciativas operacionales importantes, o cambios en la gerencia ejecutiva;
- cualquier otra información propietaria creada por PetSmart.

Nunca debemos compartir este tipo de información, ya sea por escrito, verbalmente o a través de redes sociales u otras comunicaciones electrónicas, con personas no autorizadas, incluso después de que termine nuestro empleo en PetSmart. Asimismo, cuando los proveedores, vendedores y otros terceros comparten información confidencial con nosotros, manejamos sus datos con el mismo cuidado y respeto que aplicamos a nuestros propios datos.

Además, debemos proteger de forma diligente toda la información confidencial contra el robo o la pérdida, respetando todas las medidas de seguridad y políticas de la Compañía relacionadas con nuestros sistemas de computadoras, equipos electrónicos portátiles, computadoras portátiles y otros equipos de almacenaje. También tenemos el deber de proteger la propiedad intelectual **(PI)** de nuestra Compañía, La PI incluye marcas comerciales, derechos de autor, patentes y secretos comerciales. Estos constituyen importantes herramientas de negocios y bienes valiosos de PetSmart, por lo que siempre debemos usarlos de forma correcta. PetSmart cuenta con

un manual riguroso donde se aclara cómo hacerlo; no obstante, a continuación figuran algunos puntos clave que todos debemos recordar:

- PetSmart procura activamente proteger todos sus derechos de propiedad intelectual.
- Toda la propiedad intelectual que creemos como parte de nuestro trabajo en PetSmart pertenece a la Compañía, aun después de que termine nuestro empleo.
- Las marcas comerciales y las marcas de servicio son los nombres y los símbolos que representan a nuestra Compañía, por lo tanto, debemos presentarlos de forma positiva mientras representemos a la Compañía.
- Si no está seguro sobre cualquier uso de nuestros lemas, símbolos, logos u otras marcas, consulte con el Departamento Legal.
- También debemos respetar la propiedad intelectual de otros y le recordamos que debe respetar las leyes de propiedad intelectual.

Para obtener más información sobre la propiedad intelectual (PI), consulte la **Política y Directrices sobre Propiedad Intelectual** y la **Política sobre Comunicaciones**.

INFORMACIÓN SOBRE LOS ASOCIADOS

Ciertos puestos pueden otorgarle acceso a información personal (también denominada información de identificación personal o PII en los Estados Unidos) sobre sus colegas. Esto incluye información financiera (como números de cuentas bancarias o tarjetas de crédito), estado civil, información de salud y números de identificación gubernamental (como los números del pasaporte, de la licencia de conducir o del Seguro Social). Como esta información se considera confidencial, solo las personas que están autorizadas y que tienen un objetivo de negocios legítimo pueden acceder a nuestra información personal. Si trabaja con información sobre asociados o si la descubre de forma accidental, tiene el deber de proteger la privacidad de esta información, tanto durante su empleo como después de terminar su empleo en nuestra Compañía.

Para obtener más información, consulte la **Política y Procedimiento sobre la Privacidad de los Asociados** y la **Política de Protección y Reporte de la Privacidad de los Datos**.

¿Están Manejando estos Asociados la Información de la Compañía de Forma Correcta?	
Justin acaba de hacer la reservación de una estadía por una noche en un PetsHotel de PetSmart para la mascota de una persona famosa local. Justin está tan entusiasmado que le cuenta a su novia durante la cena esa noche.	No. Justin nunca debe compartir la información sobre los "Pet Parents" con personas ajenas a la Compañía que no estén autorizadas por los "Pet Parents". Esto incluye la identidad de los "Pet Parents", si reciben algunos de nuestros servicios para mascotas, los tipos de servicios y productos que adquieren, o las fechas de los servicios.
Steven, líder de una tienda, está ayudando a un cliente cuando menciona que está de buen humor porque acaba de enterarse de que la tienda superó el objetivo previsto de ganancias del trimestre en un 17%.	No. Steven no debe compartir la información financiera de la tienda con clientes o el público en general.
Anna, empleada del Phoenix Home Office, ve los planes y materiales de mercadeo de una próxima iniciativa. Está muy entusiasmada y ansiosa por mostrarles a sus amigas los nuevos e ingeniosos carteles; sin embargo, espera hasta saber que están exhibidos en la tienda local antes de contarles.	Sí. Lo que está haciendo Anna está bien porque esperó a que la información se hiciera pública.

Redes Sociales

En un mundo donde las comunicaciones en línea se dan a conocer fácilmente al público, deténgase y reflexione antes de realizar una publicación.

La mayoría de nosotros conocemos diversas redes sociales y participamos en ellas, incluidos los sitios alojados por PetSmart. Las redes sociales también pueden referirse a las comunicaciones electrónicas que implican la publicación de información o contenidos de cualquier tipo en un sitio de redes, como Facebook® y LinkedIn®, blogs, microblogs, diarios, sitios web personales, redes sociales o sitios web de afinidad, tablones de anuncios electrónicos o salas de chat. En cualquier forma, las redes sociales pueden repercutir significativamente en nuestras reputaciones, ya sea de forma positiva o negativa.

El sentido común debe servirnos de guía. Por ejemplo:

- Si se identifica como asociado de PetSmart en una red social, tenga la precaución de no atribuir sus opiniones o creencias personales a la Compañía. A menos que esté autorizado para hablar en nombre de PetSmart, nunca realice declaraciones o anuncios como representante de la Compañía.
- Evite hablar sobre la información propietaria de la Compañía. Nunca es correcto comunicar información propietaria de la Compañía o de terceros a través de las redes sociales.

Sobre todo, al usar las redes sociales, recuerde que las reglas y las directrices establecidas en nuestro Código y las demás políticas son aplicables a nuestro comportamiento en línea de la misma forma en que se aplican fuera de Internet. Para obtener más información, consulte nuestra Política sobre Redes Sociales.

Libros y Registros Precisos

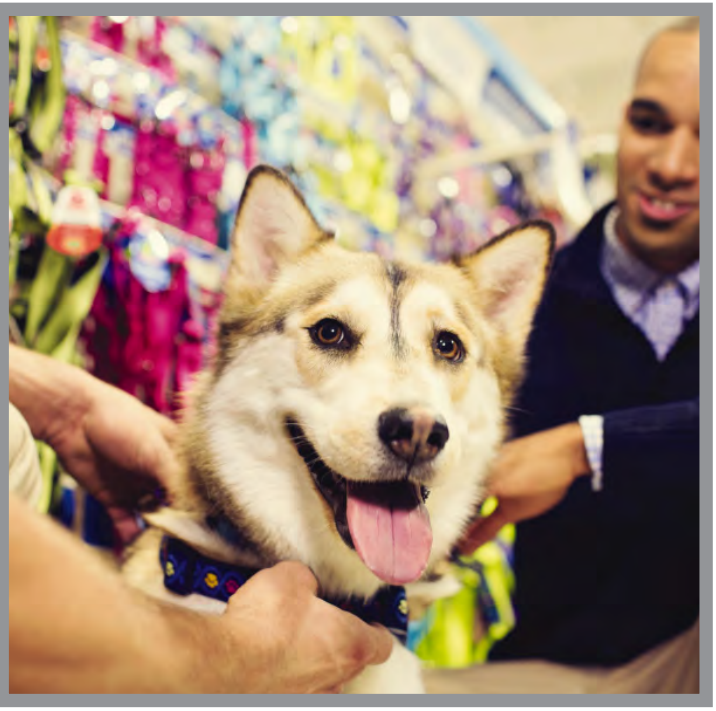
Nuestros libros y registros constituyen la base de cómo administramos nuestros negocios.

Todos ayudamos a garantizar la calidad y la integridad de nuestros registros y declaraciones financieras. Toda la información que usted registre para nuestra Compañía, desde las horas trabajadas hasta los inventarios de productos, tarjetas de puntuación, gastos de viajes o el dinero en efectivo en una caja registradora, su deber es asegurarse de que esta información sea precisa y esté completa. La información que registramos ayuda a nuestra Compañía a realizar planes para el futuro e informa los datos financieros que comunicamos a las autoridades reguladoras. Por lo tanto, es imprescindible que nuestros libros y registros (ya sea en formato impreso o electrónico) siempre estén completos, sean verídicos y reflejen de forma justa nuestros activos, gastos y ganancias de negocios.

En particular, nunca debemos realizar entradas falsas o artificiales en nuestros libros y registros. Cuando corresponda, asegúrese de revisar sus estados e informes financieros con los asesores financieros y auditores de PetSmart, y siempre respete todas las leyes y políticas de control interno a la hora de declarar y presentar los informes. Si contribuye de alguna manera a la elaboración o la verificación de estos informes, asegúrese de hacer su parte para que las declaraciones financieras de la Compañía estén completas. Estas deben contener toda la información sobre PetSmart que necesitan nuestros posibles inversionistas para tomar decisiones razonables sobre la situación de nuestros negocios. Para obtener más información, consulte la Política de Comunicaciones.

Además de registrar registros financieros honestos y precisos, también debemos administrar y conservar todos los registros de acuerdo con el Procedimiento de Almacenaje y Conservación de Registros y la Política de Protección y Reporte de la Privacidad de los Datos. Nuestros registros incluyen todos los documentos, correos electrónicos, hojas de cálculo, cuadernos y otros datos registrados, tanto en formato impreso como electrónico. Estos registros son fundamentales para satisfacer nuestras necesidades de negocios y cumplir con los requisitos regulatorios. Nunca los destruya de forma prematura.

Si determinados documentos o registros se necesitan para una investigación, auditoría o posible litigio, pueden ponerse bajo una retención legal. Una **retención legal** determina la cantidad de tiempo que deben conservarse los registros de negocios relacionados con estas actividades. Los plazos normales de conservación no aplican a los registros que se encuentran bajo una retención legal, los cuales deben conservarse durante el tiempo establecido en dicha retención. No debemos alterar, dañar ni destruir dichos materiales hasta que recibamos un aviso del Departamento Legal en el que se informe que la retención ha sido anulada.



Prevenir y detectar el fraude también es fundamental para proteger a nuestra compañía y mantener la confianza de nuestros asociados, clientes y comunidades. El **fraude** implica el ocultamiento o la tergiversación intencional de los hechos para engañar o inducir a alguien a error. Los actos comunes de fraude incluyen, entre otros:

- el uso indebido de encuestas de satisfacción de clientes;
- el abuso de descuentos;
- el fraude mediante cupones o vales;
- la manipulación de cifras o códigos de pérdida de mascotas;
- las promociones no autorizadas;
- el uso indebido de códigos de razones de descuento;
- la falsificación de documentos de la compañía;
- las falsificaciones;
- las firmas retroactivas de formularios y listas de cotejo.

Si sospecha de un acto de fraude, informe de inmediato al Departamento de Auditoría Interna o al Departamento de Ética e Integridad para que se realice una investigación. Para obtener más información, consulte la Política sobre Robos y Fraudes.

Cooperación con Auditorías e Investigaciones

Cumplimos plenamente con las solicitudes de información por parte de auditores y autoridades regulatorias.

Para nuestra Compañía, es importante responder a las consultas de auditores y autoridades regulatorias de forma adecuada y respetar sus instrucciones. Sin embargo, para asegurarse de adoptar las medidas correctas, si un auditor externo o autoridad regulatoria le solicitan información o documentación de parte de la Compañía, primero asegúrese de informar al Departamento Legal. Debemos ser honestos y directos en la forma en que representamos a PetSmart, pero es importante que comprendamos la naturaleza de la solicitud y que informemos a las personas de nuestra Compañía que están mejor preparadas para manejar la situación. Para obtener más información consulte nuestra Política de Peticiones Formales del Gobierno.

PARA NUESTROS CLIENTES

Productos y Servicios de Calidad

Hemos construido nuestro buen nombre brindando un cuidado de mascotas seguro y de alta calidad.

La reputación de PetSmart depende de nuestra capacidad para proporcionar productos y servicios de alta calidad. En primer lugar, para lograr esto colaboramos con nuestros colegas para desempeñar nuestras funciones de forma segura y eficaz. Esto también significa que siempre respetamos todas las normas de control de calidad y especificaciones contractuales, y hacemos preguntas cuando no estamos seguros de cómo hacerlo. Como asociados, nuestros clientes confían en nosotros para ayudarlos a cuidar a sus mascotas. Nos tomamos todas nuestras responsabilidades muy seriamente.

En nuestro esfuerzo por cumplir nuestras promesas, escogemos a nuestros proveedores y vendedores con cuidado. Solo trabajamos con los proveedores y vendedores que comparten nuestra filosofía en la implementación de prácticas éticas sólidas y que también comparten nuestra pasión por proporcionar productos y cuidado para mascotas de alta calidad.

Para obtener más información, consulte nuestro Procedimiento de Reglamentos Estatales Generales.

Trato Justo hacia Nuestros Clientes

Proporcionamos información precisa sobre nuestros productos y servicios, de modo que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas.

Competimos con dinamismo para generar negocios y conectar a los “Pet Parents” con los recursos que necesitan, pero nunca lo hacemos sacrificando la honestidad y la imparcialidad. Esto resulta particularmente crítico en todas nuestras actividades de venta, mercadeo y publicidad. Las declaraciones que realizamos sobre nuestra Compañía y nuestros productos y servicios siempre deben basarse en los hechos, y ser completas y verídicas. Asegúrese de incluir toda la información y los datos necesarios para que sus declaraciones sean precisas. Además, tratamos a nuestros competidores con cortesía, y evitamos los comentarios despectivos sobre ellos y las comparaciones injustas sobre las ofertas de un competidor y las nuestras.

Anticorrupción

Reconocemos que el soborno nunca es correcto.

Creemos en la obtención y retención de todos nuestros negocios de forma ética a través de la calidad de nuestros productos y servicios, y nunca por medio de sobornos. Respetamos todas las leyes, tratados y reglamentos que prohíben el soborno y la corrupción en todas sus formas, incluyendo, entre otras, la Ley sobre Prácticas de Corrupción en el Extranjero de los Estados Unidos (FCPA, por sus siglas en inglés para *Foreign Corrupt Practices Act*).

Cuando hablamos de soborno y corrupción, es importante comprender los términos (consulte también la Política Anti-soborno y Anticorrupción de PetSmart):

- Los ***sobornos*** pueden ser cualquier objeto de valor (no solo dinero, sino también cualquier tipo de regalo, favor, donación caritativa o política, o entretenimiento) que puede interpretarse como un intento de influir en las acciones o las decisiones de un funcionario, de obtener o retener negocios o de otra manera conseguir una ventaja inadecuada para nuestra Compañía.
- Una ***comisión ilegal*** es la devolución o la aceptación de una suma que ya fue pagada (o que debe pagarse) como recompensa por otorgar o promover acuerdos de negocios.
- Los ***funcionarios de gobierno*** pueden ser empleados del gobierno federal, estatal, extranjero, provincial o local, candidatos políticos o empleados de organizaciones internacionales públicas o empresas propiedad del gobierno.
- Un ***pago para agilizar trámites*** generalmente es pequeño y con frecuencia se realiza en efectivo para acelerar servicios gubernamentales estándares, tales como el procesamiento de permisos, proveer protección policial o la agilización de servicios públicos. No debemos realizar pagos para agilizar trámites, aun si son habituales en un país determinado.

La clave para las prácticas anticorrupción es nunca ofrecer a, ni aceptar de, funcionarios gubernamentales o nuestros clientes o socios de negocios un objeto de valor que influya en la capacidad de una persona para tomar decisiones de negocios objetivas. Por ejemplo, decidir realizar negocios (o seguir realizando negocios) con nosotros, obtener una ventaja de negocios o cualquier otra forma de influencia indebida. Nos enorgullecemos de garantizar que nuestras prácticas de negocios son honestas; por lo tanto, nunca contratamos o autorizamos a un tercero para que realice algo que sea ilegal ni permitimos, a sabiendas, que un tercero mantenga una conducta contraria a la ética en nombre de PetSmart.

La FCPA también nos exige que mantengamos libros y registros que reflejen de forma precisa e imparcial la naturaleza y los objetivos de nuestros gastos. También debemos mantener un sistema de controles internos que nos permita proporcionar informes financieros precisos y rendir cuentas por nuestras ganancias, pérdidas, activos y pasivos. Solo las personas que tienen la autorización correspondiente pueden ejecutar las transacciones.

Las sanciones por infringir las leyes anticorrupción son severas, por lo que resulta fundamental que cumplamos con estas leyes en todas nuestras operaciones. Independientemente de cuán pequeña o insignificante pueda parecer una acción, todos tenemos el deber de informar de inmediato violaciones reales o presuntas. Tenga la seguridad de que no sufrirá represalias por realizar un informe de buena fe.

Tenga en cuenta que los regalos y el entretenimiento excesivos también pueden considerarse sobornos. Para obtener más información, consulte la sección "Regalos y Entretenimiento" de este Código. Además, las contribuciones a organizaciones de beneficencia y políticas también pueden ser vistas como sobornos. Para obtener más información, consulte la sección "Actividades Benéficas y Políticas" de este Código. Finalmente, para obtener más información acerca de la política de la Compañía en lo que se refiere a soborno y corrupción, consulte nuestra **Política Anti-soborno y Anticorrupción** y nuestra **Política de Regalos y Entretenimiento**.

P: Laura está renegociando un acuerdo con una compañía proveedora de China que cuenta con una nueva gerencia. El nuevo contacto de Laura, Tim, dice que la compañía puede ofrecer a PetSmart un mejor precio, pero necesitará que Laura envíe cada pago en dos partes: uno al Departamento de Contabilidad de la empresa y el otro directamente a él. Tim afirma que este proceso forma parte del nuevo procedimiento de controles internos de la empresa. Laura considera que esto es sospechoso, pero es un acuerdo sumamente conveniente. ¿Qué debería hacer?

A. Consultar con su gerente para decidir cómo abordar la situación.

B. Aceptar el ofrecimiento y seguir las instrucciones.

C. Aceptar el ofrecimiento, pero enviar el pago completo al Departamento de Contabilidad de la empresa con una nota que indique que se envíe la mitad a Tim.

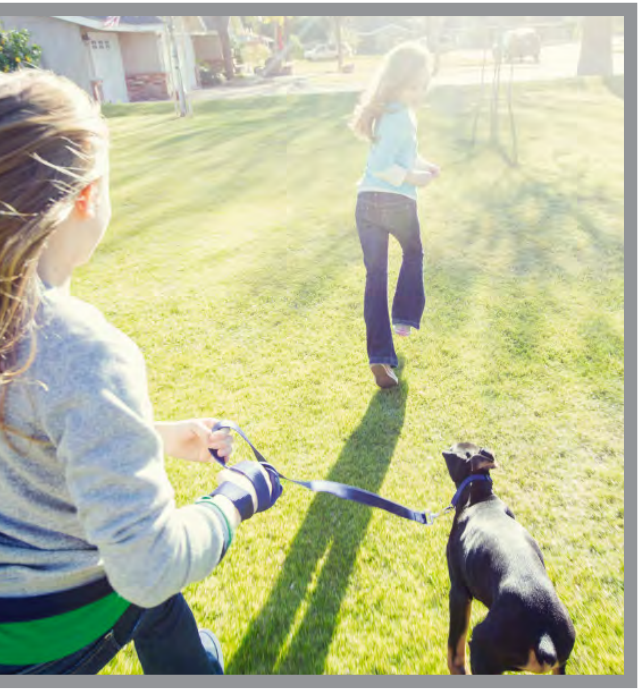
D. Amenazar a Tim con entregarlo a las autoridades.

R: A. Laura debería consultar a su gerente sobre cómo abordar esta situación. Es probable que Tim piense embolsarse parte del pago en su beneficio, lo cual significaría que Laura estaría, de hecho, sobornándolo a cambio de un mejor precio. PetSmart volverá a evaluar nuestra relación con esta empresa y, probablemente, opte por terminar la relación sobre la base de esta conducta. Nos enorgullecemos de evitar los sobornos y los pagos ilícitos en todas las situaciones.

Competencia Justa

La integridad del mercado es buena para los negocios porque beneficia a nuestros clientes.

Nunca celebramos acuerdos con los competidores que puedan restringir el comercio. No importa si estos acuerdos se realizan por escrito y se documentan formalmente, o si surgen meramente como un tema de una conversación casual durante una reunión de una asociación de comercio. Incluso la apariencia de un acuerdo puede interpretarse como una violación de las leyes sobre la competencia. Por ejemplo, si un competidor intenta discutir sobre temas inapropiados con usted en una feria de negocios o en una reunión, usted tiene la responsabilidad de poner fin a la conversación de inmediato y dejar en claro a todos los que puedan estar escuchando que usted no participará. Además, debemos evitar participar en conductas que tiendan a excluir o afectar de otro modo a competidores sin una justificación de negocios legítima y sin la aprobación previa del Departamento Legal. Esto incluye tomar medidas para restringir el acceso de un competidor a clientes, o a productos o servicios.



Las leyes antimonopolio o de libre competencia benefician a nuestros clientes, ya que les facilitan el acceso a productos y servicios de calidad a precios justos. Estas leyes prohíben que los competidores celebren acuerdos destinados a mantener los precios elevados o a restringir el comercio de alguna otra forma. Por este motivo, nunca debe hablar con nuestros competidores sobre determinados temas, entre ellos:

- fijación de precios;
- división o la asignación de mercados, clientes o territorios;
- enlace o vinculación inapropiada de servicios;
- boicots a determinadas personas, empresas, proveedores, vendedores, o clientes.

Las leyes sobre la competencia no solo establecen las formas en que podemos interactuar con nuestros competidores. También disponen las normas sobre cómo recopilamos información sobre ellos. Es cierto que saber lo que hace la competencia puede ayudarnos a concebir nuevas estrategias de negocios y mejorar nuestra plataforma de negocios. Sin embargo, solo podemos recabar información sobre la competencia de forma lícita y ética. No debemos hablar sobre nuestros competidores de forma deshonesta. Ganamos negocios en función de la fortaleza de nuestra marca, y no a expensas de otros.

SÍ ...	NO ...
Ponga fin a una conversación de inmediato y retírese del lugar si un competidor de PetSmart intenta hablar sobre cualquiera de estos temas (enumerados a la derecha) con usted.	Nunca entable ningún tipo de comunicación con un competidor que intente: fijar, estabilizar o controlar precios, condiciones crediticias, descuentos o reembolsos; asignar contratos, mercados, clientes o territorios; boicotear a determinados clientes, proveedores o vendedores; limitar o impedir la fabricación o la venta de cualquier producto o servicio; usar estrategias de mercado para monopolizar o abusar de una posición dominante en cualquier mercado.
Preste especial atención cuando asista a eventos de negocios, seminarios o conferencias de la industria.	
En general, evite conversaciones con representantes de nuestros competidores sobre información sensible desde el punto de vista de la competencia.	Nunca pida información confidencial sobre un competidor a socios de negocios o a nuevos asociados que han trabajado para competidores de PetSmart.

P: ¿Cuál de las siguientes situaciones revelan una competencia desleal?

A. En una exposición de mascotas, Emily sugiere a un competidor que comparen notas sobre cómo fijan los precios de productos similares.

B. Carlos, que es gerente de una tienda PetSmart, almuerza con un amigo que tiene una empresa de entrenamiento de mascotas.

C. Nikki habla con un competidor en una feria de negocios y convienen en que los negocios mejorarían si su compañía ofreciera una de las dos marcas principales de gravilla para gatos y PetSmart ofreciera la otra.

R: A. y C. Emily no debe intentar fijar precios con un competidor porque ello significaría una fijación injusta de precios para nuestros clientes. Por el mismo motivo, Nikki no debe dividir proveedores entre PetSmart y un competidor. Sin embargo, es aceptable que Carlos se reúna con su amigo para almorzar, siempre y cuando no hablen sobre negocios confidenciales.

Lavado de Dinero

No permitimos que otros nos utilicen en planes contrarios a la ética.

El lavado de dinero es el medio mediante el cual las personas o las entidades intentan ocultar fondos ilícitos o utilizar estos fondos en transacciones para que parezcan legítimos. PetSmart no aprueba, facilita ni apoya el lavado de dinero. Aunque muy pocos de nosotros estaremos alguna vez personalmente en la posición de infringir las leyes contra el lavado de dinero, todos debemos estar atentos a las irregularidades en cuanto a la forma en que se efectúan los pagos. Por ejemplo, si observa pagos sustanciales en efectivo o transacciones inusuales, informe toda situación que no parezca adecuada a Auditoría Interna o al Departamento de Ética e Integridad.

Comercio Internacional

Respetamos las reglas cuando realizamos negocios dentro y fuera de los Estados Unidos.

IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES

Algunos de los productos que vendemos y los suministros que utilizamos en nuestras instalaciones son **importados**, lo que significa que los compramos de una fuente extranjera y los traemos a Estados Unidos. Con menos frecuencia, también podemos realizar **exportaciones**, que incluyen cualquier producto, servicio, tecnología o información que se proporciona a una persona que se encuentra en otro país.

Existen diversas leyes y reglamentos que aplican a las actividades de importación y exportación, que pueden requerir el pago de aranceles e impuestos, la adquisición de una licencia o la presentación de determinados documentos. Estas leyes pueden ser complejas, pero es muy importante que las respetemos. Si tiene preguntas o inquietudes, comuníquese con el Departamento Legal. Para obtener más información consulte nuestra Política de Importación y Cumplimiento de Aduana.

BOICOTS Y SANCIONES

El **boicot** se produce cuando una persona, grupo o país se niega a realizar negocios con otras personas o países. El texto que indica dichas acciones generalmente se encuentra en contratos, facturas, correos electrónicos o documentación de embarque. El Gobierno de los Estados Unidos aprueba determinados boicots, pero no todos. Si recibe o sospecha haber recibido una solicitud de boicot procedente de un cliente, proveedor, vendedor, agente, socio de negocios, consultor, licenciatario, representante de un país extranjero o un gerente o líder de PetSmart, no se limite a ignorarla. Por el contrario, infórmela de inmediato al Departamento Legal.

Además, no realizamos negocios con personas u organizaciones a las que el Gobierno de los Estados Unidos les haya impuesto sanciones. Las sanciones pueden restringir o prohibir los acuerdos con determinados países o personas que se encuentran en dichos países. Estas sanciones pueden restringir las relaciones comerciales, tales como transferencias de activos, pagos monetarios, prestación de servicios, exportaciones de tecnología sensible y viajes a los países afectados.

PARA NUESTRAS COMUNIDADES

Enriquecer la vida de las personas a través del poder de las mascotas

Trabajamos para mejorar las vidas en nuestras comunidades, tanto las de las personas como las de las mascotas.

El cuidado de las mascotas en nuestras comunidades es nuestra pasión. También es fundamental para quienes somos como empresa. Nuestras normas de calidad son rigurosas, y creemos que todas las mascotas que reciben asistencia en cualquiera de las tiendas PetSmart deben recibir el mejor cuidado posible. De hecho, nos preocupa tanto el cuidado de las mascotas que en nuestras tiendas hay carteles con números telefónicos gratuitos a los que los clientes pueden llamar si tienen problemas o inquietudes.

Beneficiamos a nuestras comunidades haciendo todo lo posible por mantener las más rigurosas normas de cuidado de mascotas, pero también promoviendo programas destinados a mejorar la vida en nuestras comunidades. Nuestra empresa valora y respeta la importancia de la compañía de las mascotas. Para ello, nuestro objetivo persistente es mejorar las relaciones que nuestras comunidades mantienen con las mascotas porque amamos a las mascotas y creemos que las mascotas nos convierten en mejores personas.

Además de respetar todos los procedimientos escritos sobre el manejo de las mascotas, todos los asociados de PetSmart deben procurar cuidado veterinario para las mascotas que presenten más que una lesión o enfermedad leve, o en cualquier caso en que haya incertidumbre sobre la condición de una mascota. Cualquier caso en que se considere o perciba un tratamiento inhumano o tráfico de mascotas debe denunciarse de inmediato al Líder de Vínculo con el Cliente, al Líder de la Tienda, al Líder de Distrito o a CareSmart.

Actividades Benéficas y Políticas

Nunca utilizamos los activos de la Compañía para actividades personales.

PetSmart nos alienta a participar con dinamismo, tanto política como benéficamente, en las comunidades en que vivimos. No obstante, salvo que lo autorice específicamente la Compañía, no podemos participar en estas actividades durante horas de trabajo (tiempo que PetSmart espera que un asociado dedique a actividades productivas para PetSmart, lo cual no incluye descansos, períodos para comer o tiempo antes y después del trabajo), con equipos o recursos de PetSmart (o cualquier otro bien de la compañía), o en instalaciones de PetSmart. Esto no se aplica a empleados en Estados Unidos que usan el correo electrónico para participar en actividades concertadas protegidas relacionadas con términos y condiciones de empleo en horas no laborales (tiempo en el que PetSmart no espera que un asociado participe en actividades productivas para PetSmart, incluidos descansos, períodos para comer o tiempo antes y después del trabajo), siempre que esos mensajes de correo electrónico no infrinjan ninguna ley o política de la Compañía, incluyendo, pero sin limitarse a, las políticas sobre hostigamiento, y no interfieran con el funcionamiento eficiente del sistema de correo electrónico de la Compañía. Si contribuye a una organización política o de beneficencia, asegúrese de que todas las contribuciones que haga no manifiesten o impliquen que dicha contribución procede de PetSmart.

Para obtener más información, consulte la sección “Regalos y Entretenimiento” de este Código, la Política sobre Solicitación y la Política sobre Endosos y Presentaciones Públicas.

Preguntas de los medios de comunicación

Nos comunicamos con el público de forma justa y con una voz uniforme.

Al pronunciarnos sobre asuntos públicos, debemos asegurarnos de no crear la impresión de que estamos representando a PetSmart, a menos que estemos autorizados para hacerlo. En términos generales, si un periodista se comunica con usted y le hace una pregunta sobre un asunto público en nombre de la Compañía, absténgase amablemente de responder y remítalo a la Línea de Medios y Noticias que funciona las 24 horas al +1 623-587-2177. Para obtener más información sobre los procedimientos para el manejo de los medios de comunicación, consulte la Política de Comunicaciones.

Responsabilidad con el medio ambiente

Mejoramos continuamente y administramos el desempeño medioambiental a través de la concientización y la cooperación.

Nos esforzamos por ser un ejemplo de las más recientes mejores prácticas del sector en materia medioambiental. Esto significa que cumplimos las leyes que se aplican a nuestro trabajo, excediéndolas siempre que sea posible, para tomar decisiones de negocios sustentables y responsables desde el punto de vista ambiental. Esto incluye el hecho de vender exclusivamente productos, como collares contra pulgas y garrapatas, fabricados con productos químicos y suministros legales. Evitamos o reducimos al mínimo el uso de materiales regulados, y solo utilizamos dichos materiales de la forma apropiada. PetSmart siempre cooperará con los funcionarios del gobierno en asuntos ambientales.

Derechos Humanos

Nos comprometemos firmemente con el respeto y la protección de los derechos humanos dondequiera que operemos.

PetSmart respeta todas las leyes aplicables en materia de horas laborables y salarios justos. Respetamos todas las leyes aplicables relacionadas con la edad mínima de contratación, y no toleramos ningún tipo de trabajo infantil, trabajo forzoso o trata de personas. Los proveedores y vendedores juegan un rol clave para ayudarnos a mantener nuestra cadena de suministro mundial de una forma socialmente responsable. Solicitamos a nuestros proveedores y vendedores que mantengan las mismas normas rigurosas que nosotros respetamos. Si sospecha que en la cadena de suministro de PetSmart se mantienen prácticas de manejo de mascotas inhumanas o contrarias a la ética, o que existen violaciones a los derechos humanos, tiene la responsabilidad de plantear sus inquietudes a un miembro de la gerencia de inmediato.

EXENCIONES

Nuestro Código se aplica de la misma manera a todos los asociados, ejecutivos y directores de PetSmart. En el caso improbable de que conceder una exención en relación con una disposición del Código a un director o ejecutivo de PetSmart sea en el mejor interés de la Compañía, dicha decisión solo podrá ser tomada por la Junta de Directores o su Comité de Auditorías. Cualquier pregunta relacionada con exenciones para otros asociados de PetSmart deben dirigirse al Departamento de Ética e Integridad.

CERTIFICACIÓN

Al firmar abajo, ratifico que he recibido o me han dado acceso al Código de Ética e Integridad de PetSmart ("Código"). Entiendo que cada asociado, ejecutivo y director de PetSmart es responsable de conocer y cumplir los principios y las normas de nuestro Código. Este Código no altera en modo alguno la situación de empleo de los asociados, ejecutivos o directores, la cual está regida por el principio de empleo "a voluntad" (para empleados en Estados Unidos) o un contrato de empleo por escrito, según fuera el caso y sujeto a las leyes aplicables. Empleo "a voluntad" (aplicable a empleados en Estados Unidos) significa que o bien usted, o bien la compañía, puede dar por terminada la relación de empleo en cualquier momento, con o sin justificación, con o sin causa y con o sin aviso, sujeto a las restricciones bajo cualquier ley aplicable. La situación de empleo "a voluntad" de empleados en Estados Unidos solo puede modificarse mediante un contrato por escrito, legalmente vinculante, que cubra la situación de empleo, tal como un contrato de empleo por escrito por un tiempo específico, firmado por un ejecutivo de la Compañía.
Certifico que he leído detenidamente el Código y lo entiendo. Apoyo estas normas profesionales para PetSmart y para mí, y actuaré de conformidad con las mismas. En este documento, se me ha pedido que divulgue todos los conflictos de intereses. Asimismo, se me ha pedido que divulgue todas las posibles violaciones de este Código. De acuerdo con ese requisito, por medio de este documento yo declaro que (marque una opción):

O No tengo nada que divulgar.

O Quiero hacer las siguientes divulgaciones. (Escríbalas y explíquelas brevemente abajo aunque ya las haya divulgado con anterioridad. Se pueden utilizar páginas adicionales.)

_____

_____

_____

Entiendo y estoy de acuerdo en que, si en el transcurso del año surgen circunstancias nuevas o adicionales que requieran divulgación, las divulgaré de acuerdo con este Código.

Entiendo que debo comunicarme con cualquiera de los recursos que aparecen en nuestro Código si tengo dudas con respecto a este documento, o cualquier conducta o situación relacionada con PetSmart. También entiendo que tengo la responsabilidad de reportar de inmediato cualquier violación de este Código a uno de los recursos que aparecen en este Código.

Finalmente, entiendo que no respetar nuestro Código puede resultar en medidas disciplinarias, que podrían llegar, incluso, a la posible terminación de la relación laboral.

Fecha:_____

_____ _____

Nombre del Asociado (letra de imprenta) Firma del Asociado

Código de Ética e Integridad

© 2015

19601 N 27th Ave
Phoenix, AZ 85027