

Business Ethics and Compliance

Beleidsregels inzake Business Conduct

STARBUCKS®



Beste partner,

Starbucks is 's werelds grootste brander van en handelaar in koffiespecialiteiten. Het merk is in korte tijd wereldwijd een begrip geworden. We hebben altijd begrepen dat jij als partner een zeer belangrijke factor in ons succes bent. De reputatie van Starbucks als onderneming met de beste koffie ter wereld, een legendarische klantenservice en de hoogste mate van integriteit is het directe resultaat van onze gezamenlijke inspanningen. Wij allemaal zorgen voor deze reputatie van Starbucks. De manier waarop wij werken en met mensen omgaan (onze partners, klanten, omgeving, leveranciers en aandeelhouders), bepaalt hoe de wereld Starbucks ziet.

“De reputatie van Starbucks als onderneming met de beste koffie ter wereld, een legendarische klantenservice en de hoogste mate van integriteit is het directe resultaat van onze gezamenlijke inspanningen.”

Elk van ons is persoonlijk verantwoordelijk voor het handhaven van onze kernwaarden, die voorschrijven dat wij de wet moeten naleven en ethisch verantwoord moeten handelen. Wij geven de *Beleidsregels inzake Business Conduct* uit om te bevestigen dat wij ons altijd hebben ingezet om die verantwoordelijkheid te handhaven en onze partners te begeleiden.

Mede door de *Beleidsregels* kunnen wij er in elke ontwikkelingsfase voor zorgen dat onze waarden terug te vinden zijn in elke winkel en bedrijfsactiviteit van Starbucks. Een streven naar integriteit, eerlijk en ethisch handelen en naleving van de geest en letter van de wet zijn van kritiek belang voor het voortduren van ons succes.

Bedankt voor je partnerschap.

Hartelijke groeten,



Howard Schultz

Voorzitter, president en
chief executive officer

Onze Starbucks Missie

Het inspireren en koesteren van de menselijke geest—één persoon, één kopje en één buurt tegelijk.

Dit zijn de principes waarmee we dat elke dag in de praktijk brengen:

Onze koffie

Kwaliteit is en blijft waar het om gaat. Wij proberen de koffiebonen van de beste kwaliteit te gebruiken die op ethisch verantwoorde wijze zijn geproduceerd en ingekocht, ze met zorg te branden, en de levens van de koffietelers te verbeteren. Wij zijn hier enorm bij betrokken; ons werk is nooit af.

Onze partners

We zijn partners omdat het niet alleen ons werk is, maar vooral onze passie. We staan samen open voor diversiteit om een plek te creëren waar ieder van ons zichzelf kan zijn. We behandelen elkaar altijd met respect en waardigheid. En we houden elkaar aan die norm.

Onze klanten

Als we volledig betrokken zijn voelen we een band met onze klanten, we lachen met hen en verrijken hun leven, al is het maar voor een paar korte momenten. Alles begint met de belofte van het perfect gebrouwen kopje koffie, maar ons werk gaat nog veel verder. Uiteindelijk gaat het om het contact tussen mensen.

Onze winkels

Als onze klanten zich bij ons thuis voelen, worden onze winkels een oase, een eiland van rust, ver van alledaagse zorgen, een plek om vrienden te ontmoeten. Bij ons gaat het om het genieten in je eigen levenstempo: soms langzaam nabeproevend, soms snel en opwindend. Maar altijd mensgericht.

Onze buurt

Elke winkel maakt deel uit van een gemeenschap en we nemen onze verantwoordelijkheid als goede burens serieus. Wij willen graag gezien worden op de plaatsen waar we ons vestigen. Wij kunnen positief bijdragen aan het dagelijkse bijeenbrengen en versterken van de banden tussen van onze partners, klanten en de gemeenschap. Nu zien we dat onze verantwoordelijkheid, ons potentieel om een goede bijdrage te leveren, nog groter is dan wij hadden gedacht. De wereld verwacht dat Starbucks opnieuw de toon zet. Wij nemen die taak graag op ons.

Onze aandeelhouders

Wij zijn ons er terdege van bewust dat we, door op deze gebieden te presteren, het soort succes ervaren dat onze aandeelhouders beloont. Wij zijn volledig verantwoordelijk om elk van deze elementen goed uit te voeren zodat Starbucks, en iedereen met wie we in aanraking komen, kan groeien en bloeien.

Voorwaarts.



Inhoud

Om advies vragen en je bezorgdheid uiten	7
Beleid inzake vergeldingsmaatregelen	7
Werkomgeving	9
Hoe gaan we met elkaar om	9
Hoe gaan we met onze klanten om	10
Diversiteit	10
Gezondheid, veiligheid en beveiliging op de werkvloer	10
Starbucks-kwaliteitsbewaking en bescherming van klanten	11
Drugs- en alcoholmisbruik en wapens	11
Loon en werktijdenregeling	11
Bedrijfspraktijken	12
Naleven van wetten en regels	12
Internationale handel	12
Interactie met de overheid	12
Verkooppraktijken en adverteren	14
Eerlijke concurrentie	14
Belangenverstrengeling	15
Geschenken en entertainment	15
Effecten	17
Intellectueel eigendom en eigendomsinformatie	19
Vertrouwelijke informatie	19
Ander intellectueel eigendom	20
Gebruik en opslag van administratieve documenten	20
Boekhouding en bijhouden van administratie	21
Financiële administratie, interne controles en accountantscontroles	21
Sociale betrokkenheid	23
Milieuverklaring	23
Zorg voor het milieu	23
Persoonlijke activiteiten	23
Politieke activiteiten	24
Public relations	24
Schema voor het nemen van ethische beslissingen	25
Veelgestelde vragen	26
Contactgegevens	28

Informatie over de Beleidsregels inzake Business Conduct

Bij Starbucks krijgt elke partner de kans beslissingen te nemen die van invloed zijn op onze reputatie.

Individuele handelingen op het werk bepalen hoe de wereld Starbucks ziet. Daarom is het zo belangrijk dat wij allemaal onze verantwoordelijkheid nemen voor onze Starbucks-missie en onder alle omstandigheden ethisch handelen.

De *Beleidsregels inzake Business Conduct* volgen de Beleidsregels inzake Global Business Ethics. Ze bieden een overzicht van wettelijke en ethische beleidsregels die ieder van ons elke dag geacht wordt te volgen. Wanneer je niet zeker weet wat je in een bepaalde situatie moet doen, kun je hierop terugvallen. Bespreek dergelijke kwesties met je manager, met Partner Resources of met Business Ethics and Compliance.

Lees de *Beleidsregels* zorgvuldig door op het werk. Als je vragen hebt, raadpleeg je het gedeelte "Om advies vragen en je bezorgdheid uiten" in deze brochure.

Voor partners met een handicap zijn de *Beleidsregels* verkrijgbaar in een aangepaste vorm.

Voor meer informatie, neem contact op met diversity@starbucks.com.

Om advies vragen en je bezorgdheid uiten

De kernwaarden van Starbucks schrijven voor dat wij de wet naleven en ethisch verantwoord handelen. Als je vindt dat er niet is voldaan aan deze kernwaarden, de beleidsregels wilt inzien of vragen hebt, kun je bij een van de volgende personen of instanties advies vragen en je bezorgdheid uiten:

- Je manager of een hogere manager
- Je Partner Resources-vertegenwoordiger
- Business Ethics and Compliance

Neem via een van de onderstaande methoden contact op met Business Ethics and Compliance. (Zie "Contactgegevens" aan de binnenkant van de omslag van deze brochure voor meer informatie.)

De Ethics and Compliance-hulplijn is een gratis telefoonnummer dat je kunt bellen om vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen. De hulplijn is 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar en op verzoek kan er een tolk beschikbaar worden gesteld.

De Ethics and Compliance Webline is een onlineprogramma dat partners tevens kunnen gebruiken om advies te vragen of hun bezorgdheid te uiten.

Je bezorgdheid wordt serieus genomen en er wordt vertrouwelijk omgegaan met de informatie die je aan de hulplijn of Webline verstrekt. Houd er rekening mee dat de informatie die je aan Business Ethics and Compliance geeft, wordt doorgeschakeld naar de Verenigde Staten. Wij doen er alles aan om geheimhouding van persoonlijke gegevens die je aan ons verstrekt te garanderen en om onwettig gebruik of openbaring van deze gegevens te voorkomen. Vragen of zorgen kun je anoniem doorgeven aan de hulplijn of de Webline.

Beleid inzake vergeldingsmaatregelen: Starbucks tolereert niet dat er vergeldingsmaatregelen worden genomen tegen een partner of dat deze tot slachtoffer wordt gemaakt indien deze partner problemen of vragen naar voren brengt omtrent een mogelijke schending van de *Beleidsregels inzake Business Conduct* of enig ander beleidsprincipe van Starbucks waarvan naar zijn of haar redelijke oordeel sprake is.



Werkomgeving

Hoe gaan we met elkaar om

In overeenstemming met de Starbucks Global Human Rights Standard steunt Starbucks gelijke kansen en rechten bij het werven, baseert Starbucks beslissingen betreffende de indienstname uitsluitend op werkgerelateerde criteria en distantieert Starbucks zich van dwangarbeid. Bij het in dienst nemen van partners die jonger zijn dan 18 jaar, dienen managers alle door Starbucks ingestelde beperkingen en wettelijke vereisten aangaande de minimumleeftijd, het aantal arbeidsuren en de taken van deze partners in acht te nemen. Dit om te voorkomen dat de toegewezen taken de scholing, gezondheid, veiligheid en mentale of fysieke ontwikkeling van het kind eventueel schaden of belemmeren.

Voor meer informatie raadpleeg je de Global Human Rights Standard, die je kunt aanvragen door contact op te nemen met Business Ethics and Compliance.

Bij Starbucks behandelen we elkaar met respect en waardigheid. Dit betekent dat alle partners het recht hebben om te werken in een omgeving die vrij is van pesterijen, getreiter en discriminatie.

Pesterijen, getreiter en discriminatie kunnen zich op vele manieren voordoen, zoals:

- Ongewenste opmerkingen, gebaren of lichamelijk contact
- Het tonen of laten circuleren van beledigende, vernederende of seksueel getinte afbeeldingen of andere materialen. Hieronder vallen ook e-mails en websites
- Beledigende of vernederende grappen of opmerkingen (expliciet of via toespelingen)
- Verbale of fysieke mishandeling of bedreiging

Vraag: Een mijn van collega's stuurde mij en een paar teamleden een ongepaste grap via e-mail. Ik vind dat aanstootgevend, maar ik weet niet of ik mijn collega erop moet aanspreken. Wat moet ik doen?

Antwoord: Wij zijn verplicht om ervoor te zorgen dat Starbucks een fantastische werkplek is voor alle partners. Aanstootgevend gedrag zoals jij beschrijft is onacceptabel. Als jij het niet prettig vindt om je collega direct aan te spreken, neem dan contact op met je manager, Partner Resources of Business Ethics and Compliance.

Hoe gaan we met onze klanten om

Een legendarische klantenservice is de hoogste prioriteit bij Starbucks. We proberen elke klant op een plezierige en bevredigende manier te bedienen en we behandelen onze klanten zoals we elkaar behandelen, met respect en waardigheid. Dit betekent bijvoorbeeld dat we onze klanten nooit lastigvallen of discrimineren.

“We behandelen onze klanten zoals we elkaar behandelen, met respect en waardigheid.”

Diversiteit

Starbucks zet zich actief in voor het creëren en bevorderen van een werkomgeving waarin allerlei mensen met hun eigen unieke mogelijkheden, sterke punten en verschillen zijn vertegenwoordigd, en bevordert diversiteit als een strategisch voordeel en concurrentievoordeel voor het bedrijf.

“We respecteren diversiteit in elkaar, in onze klanten en in onze leveranciers, en in ieder ander met wie we contact hebben.”

Omdat we blijven groeien, is het verwelkomen van diversiteit in elk aspect van ons bedrijf (van de manier waarop we dagelijks samenwerken tot de manier waarop we goederen en diensten produceren) van groot belang als we ook op de lange termijn succesvol willen blijven. We respecteren diversiteit in elkaar, in onze klanten en in onze leveranciers, en in ieder ander met wie we contact hebben. Ons doel is om wereldwijd een divers bedrijf te zijn, waarin we werken aan volledige gelijkheid en gelijke kansen voor iedereen en waarin iedereen meetelt.

Gezondheid, veiligheid en beveiliging op de werkvloer

Van onze partners wordt verwacht dat zij alle veiligheidsregels en -procedures opvolgen; samenwerken met de functionarissen die toezicht houden op deze regels en procedures; de nodige stappen ondernemen om henzelf en andere partners te beschermen; de verplichte veiligheids cursussen bijwonen en elk ongeval, elke verwonding en elke onveilige handeling of situatie direct melden.

Om de veiligheid op de werkvloer te verhogen, moet je op de hoogte zijn van de informatie en cursussen met betrekking tot veiligheid op de werkvloer die je worden aangeboden, en deze te volgen.

V&A

Vraag: Op ons werk houden we ons aan veel strengere veiligheidsregels dan wat wettelijk is vereist. Onze concurrenten volgen alleen maar de lokale vereisten. Zouden wij dat ook niet moeten doen?

Antwoord: Nee. Wij moeten ons houden aan het veiligheidsbeleid van ons bedrijf. Starbucks doet haar best om alle partners overal waar wij werken een veilige werkomgeving te bieden, ook als dit betekent dat wij strengere eisen stellen.

Starbucks-kwaliteitsbewaking en bescherming van klanten

De inzet van Starbucks voor kwaliteit betekent dat we maatregelen nemen om de gezondheid en veiligheid van onze klanten te beschermen. Jij kunt hieraan een steentje bijdragen door de juiste procedures met betrekking tot de opslag, bewerking, bereiding en bediening van Starbucks®-koffie en andere producten te volgen, te werken aan reinheid, hygiëne en veiligheid in alle vestigingen en continu te zoeken naar manieren om de kwaliteitsbeleidsregels en -procedures van Starbucks op peil te houden en te verbeteren.

Neem direct contact op met je manager als je iets verneemt dat erop kan wijzen dat een product, proces of situatie de gezondheid of veiligheid in gevaar kan brengen. Starbucks heeft procedures opgesteld voor dergelijke situaties. Je manager weet welke stappen ondernomen moeten worden.

Drugs- en alcoholmisbruik en wapens

Starbucks heeft een streng beleid ten aanzien van drugs- en alcoholmisbruik en wapens. Partners mogen op het bedrijfsterrein geen alcoholische dranken gebruiken of bezitten, behalve op door Starbucks gesponsorde sociale gebeurtenissen waarop alcohol is toegestaan. Hiervoor geldt een uitzondering indien de verkoop van alcoholhoudende dranken tot jouw functie behoort. In dit geval mag je de dranken niet nuttigen en moet je deelnemen aan eventuele speciale cursussen die voor deze branche verplicht zijn.

Ook mag je op het bedrijfsterrein van Starbucks of tijdens werkgerelateerde activiteiten geen illegale drugs of verboden middelen gebruiken of bezitten. Partners mogen niet onder invloed van alcohol, drugs of verboden middelen op het werk komen.

Partners mogen in winkels, fabrieken of op ander terrein van Starbucks geen wapens in bezit hebben. Starbucks neemt haar beleid inzake gezondheid en veiligheid op de werkplek zeer serieus. Het is van groot belang dat je deze regels, en eventuele nadere aan jou verstrekte adviezen, begrijpt en opvolgt.

Loon en werktijdenregeling

Starbucks leeft alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake loon en werktijden na. Om te verzekeren dat alle voor Starbucks verrichte werkzaamheden correct worden vergoed, is het van belang dat partners die worden vergoed op basis van het aantal gewerkte uren, hun gewerkte uren accuraat rapporteren en registreren, conform de plaatselijk geldende procedure.

Vraag: De laatste tijd is het in de winkel waar ik werk heel druk en het is moeilijk om het gewone schoonmaakwerk uit te voeren. In de vergadering van vanmorgen vertelde onze manager dat we onbetaald moeten doorwerken als we ons werk niet binnen onze afgesproken werktijd afkrijgen. Mag onze manager dit eigenlijk wel van ons vragen?

Antwoord: Nee. Onbetaald doorwerken is ten strengste door Starbucks verboden. Starbucks streeft ernaar om alle partners voldoende te compenseren voor alle werkzaamheden die zij verrichten. Elk verzoek om onbetaald door te werken moet worden gemeld aan Partner Resources of Business Ethics and Compliance.

Bedrijfspraktijken

Naleven van wetten en regels

Starbucks streeft naar volledige naleving van de wetten en regels van de landen waarin het bedrijf actief is. Bij het uitoefenen van je werkzaamheden moet je alle geldende wetten en regels naleven.

Als je denkt dat een van de *Beleidsregels* in strijd is met een geldende wet of regel, of als je een vraag hebt over de rechtmatigheid of juistheid van je eigen gedrag of dat van een collega, dien je contact op te nemen met je manager of iemand anders die genoemd wordt in het gedeelte 'Om advies vragen en je bezorgdheid uiten' van deze brochure.

Internationale handel

Starbucks neemt de hoogste ethische beleidsregels in acht in al haar transacties. Partners die namens Starbucks handelen, dienen de geldende wetten en regels na te leven.

“Starbucks geeft alle zakelijke transacties volledig en juist op aan de overheidsinstanties.”

Betalingen aan agenten in het buitenland of een overheidsinstantie moeten rechtsgeldig en verplicht zijn volgens de wetten van dat land. Betalingen van of namens Starbucks aan buitenlandse agenten of overheidsinstanties mogen uitsluitend betrekking hebben op verleende diensten en moeten gelet de aard van de desbetreffende diensten redelijk zijn. In geen geval mag een partner een betaling doen die in strijd is met de wet of die de overheidsinstantie ertoe moet aanzetten om zaken te doen met Starbucks.

Partners moeten alle plaatselijke en buitenlandse wetten betreffende invoerrechten en handel naleven. Starbucks geeft alle zakelijke transacties volledig en juist op aan de overheidsinstanties. Alle informatie die een partner verstrekt aan een douanebeambte of agent die Starbucks heeft ingehuurd om de import en export soepel te doen verlopen, moet volledig en juist zijn. Zorg ervoor dat je deze wetten grondig kent als je voor Starbucks in het buitenland optreedt en zorg dat je voldoende kennis hebt van eventuele derden die uit naam van Starbucks optreden, zodat je erop kunt vertrouwen dat zij namens ons de juiste beslissingen nemen.

Het is Starbucks-partners onder geen beding toegestaan om door middel van omkoping en smeergeld de resultaten van zakelijke beslissingen te beïnvloeden.

Interactie met de overheid

Starbucks is er alles aan gelegen de plaatselijke wetten, regels en codes na te leven en op een oprechte en eerlijke manier met overheidsfunctionarissen en anderen in haar omgeving te werken. Jouw handelingen moeten daarbij aan hoge ethische en wettelijke beleidsregels voldoen. Het is in strijd met het beleid van Starbucks (en mogelijk ook in strijd met de wet) om betalingen of geschenken aan te bieden om een plaatselijk politiek proces te versoepelen of een plaatselijke overheidsfunctionaris te beïnvloeden.



“Partners moeten in hun omgang met de overheid eerlijk en open zijn.”

Als een vertegenwoordiger van een overheid of regelgevende instantie je vraagt om informatie of om mee te werken aan een inspectie, moet je direct contact opnemen met je manager. Deze zal de juiste maatregelen nemen of de juiste afdeling voor advies benaderen.

Het beleid van Starbucks is gericht op eerlijke omgang met overheidsinstellingen en naleving van geldige verzoeken en procedures van de overheid. Partners moeten in hun omgang met de overheid eerlijk en open zijn en mogen andere partners of anderen niet opdragen of aanmoedigen valse of misleidende informatie te geven aan een overheidsfunctionaris of –vertegenwoordiger. Partners mogen niemand opdragen of aanmoedigen om gegevens te vernietigen die relevant kunnen zijn in een onderzoek.

Vraag: Wij hebben een agent in dienst die alle relaties met plaatselijke overheidsfunctionarissen onderhoudt. Onlangs heeft hij ons gevraagd zijn provisie te verhogen, en ik vermoed dat hij dit geld wil doorgeven aan de plaatselijke functionarissen. Wat moet ik doen?

Antwoord: Als je vermoedt dat de agent uit naam van Starbucks onwettige betalingen doet, is het bedrijf verplicht te onderzoeken of hiervan inderdaad sprake is en dergelijke betalingen te stoppen. Meld je vermoedens aan je manager of Business Ethics and Compliance.

Het streven van Starbucks om eerlijk samen te werken met de overheid omvat alle interacties met overheidsfunctionarissen.

Bepaalde partners worden gevraagd en regelmatig getraind zodat zij relevante wetten kunnen naleven, inclusief wetten met betrekking tot het openbaar maken van wat er in de wandelgangen is besproken, anti-omkoop en anti-corruptie.

Verkooppraktijken en adverteren

Starbucks baseert al haar verkoop- en reclameactiviteiten op de waarde van haar producten en diensten. De communicatie met onze klanten en potentiële klanten moet op waarheid en correctheid berusten. Als wij iets zeggen over onze producten en diensten, moeten we dit kunnen waarmaken. Wij verkopen de kwaliteit van wat we doen; we brengen onze concurrenten niet in diskrediet.

Eerlijke concurrentie

De concurrentiewetgeving is bedoeld om stevige concurrentie op een vrije markt te bevorderen. Bevordering van vrije en open concurrentie is in het belang van Starbucks. Starbucks moet haar eigen zakelijke beslissingen nemen, zonder afspraken of overeenkomsten met concurrenten of leveranciers die de concurrentie belemmeren. Wij vinden naleving van deze wetten zeer belangrijk.

Elke partner die namens Starbucks handel drijft, moet de volgende principes in acht nemen:

- Bespreek geen prijzen, productie en markten met concurrenten
- Bepaal geen prijzen voor wederverkoop met klanten of leveranciers
- Bied de services en producten van Starbucks altijd aan op een manier die overeenkomt met onze kernwaarden
- Verleid geen derden tot het verbreken van bestaande overeenkomsten
- Gedraag je nooit zodanig dat het lijkt alsof huidige of potentiële klanten worden uitgesloten of dat marktprijzen beheerst worden

V&A

Vraag: Ik ga naar een beurs. Mag ik naar de stand van een concurrent gaan?

Antwoord: Ja. Je mag gerust naar de stand gaan en materiaal meenemen dat publiekelijk wordt aangeboden. Als je echter met iemand van die stand in gesprek raakt, laat dan weten dat je een Starbucks-partner bent en ga geen gesprek aan over zaken. Als je vragen hebt, kun je voordat je naar de beurs gaat advies inwinnen bij Juridisch en Corporate Affairs.

Vraag: Ik ben bevriend met een vertegenwoordiger van de concurrent. Soms hebben we het over marketingplannen. Moet ik me hierover zorgen maken?

Antwoord: Ja. Je maakt vertrouwelijke informatie openbaar waar Starbucks veel tijd en geld in heeft gestoken. Mogelijk overschrijd je ook de concurrentiewetgeving die besprekingen over marketing en prijzen verbiedt.

Belangenverstrengeling

Tegenstrijdige belangen moeten altijd vermeden worden. Van tegenstrijdige belangen is sprake wanneer een persoonlijk belang of een persoonlijke activiteit lijkt te botsen met de taken die je vervult voor, of verplicht bent aan, Starbucks. Tegenstrijdige belangen kunnen onbewust zelfs de meest ethische persoon beïnvloeden en de minste schijn ervan kan zorgen voor twijfel over het doen en laten en de integriteit van een partner.

Naast de jaarlijkse openbaarmaking moet je mogelijke belangenverstrengeling aan de manager van de partner of de vicepresident van de afdeling of business unit van de partner melden. Deze zal contact opnemen met de CECO (Chief Ethics & Compliance Officer). Indien gewenst kun je het probleem via Business Ethics and Compliance rechtstreeks aan de CECO melden.

Vraag: Ik heb een kennis die ik voor bepaald werk bij Starbucks wil aannemen. Het is een officieel project dat moet worden gedaan, en mijn kennis is voor dit soort werk opgeleid. Is het dus goed dat ik haar in dienst neem?

Antwoord: Hoewel het hier wel om officieel werk gaat, kan de suggestie van belangenverstrengeling worden gewekt. De omstandigheden van deze situatie moeten worden voorgelegd aan Business Ethics and Compliance, zodat een onafhankelijke evaluatie kan worden uitgevoerd voordat je haar een contract aanbiedt. Hierdoor word niet alleen jij, maar worden ook je kennis en Starbucks beschermd in het geval de relatie ooit ter sprake komt.

Onder situaties waarin sprake kan zijn van tegenstrijdige belangen wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Werkzaam zijn voor of eigenaar zijn van een bedrijf (bijvoorbeeld een adviesbureau) dat zaken doet of wil doen met Starbucks of dat concurreert met Starbucks (bijvoorbeeld werken in een concurrerende koffiebar)
- Een grote directe investering doen in een dergelijk bedrijf (door jezelf of door een lid van je directe familie)
- Namens iemand anders dan Starbucks handelen in een transactie met Starbucks (bijvoorbeeld iemand helpen producten en/of diensten aan Starbucks te verkopen)
- Persoonlijk optreden in een transactie waarin Starbucks een belang heeft

Geschenken en entertainment

Een geschenk of dienst mag nooit worden aangeboden of aangenomen als hierdoor een gevoel van verplichting kan ontstaan, of je professionele oordeel erdoor in gevaar komt of kan lijken te komen. Bij je beslissing of een bepaald geschenk gepast is, moet je je afvragen wat de waarde ervan is en of het openbaar maken van het geschenk jezelf of Starbucks in verlegenheid zou brengen.

“Het aanbieden of aannemen van waardevolle geschenken of entertainment kan worden uitgelegd als een ongepaste poging de relatie te beïnvloeden.”

Geldschenkingen mogen nooit worden aangeboden of aangenomen. (Een uitzondering vormen gebruikelijke fooien voor goede service die in sommige koffiebars worden aangenomen.) Als algemene regel geldt dat zakenpartners niet meer dan \$ 75 per jaar aan geschenken aan leveranciers of zakenpartners mogen geven. Een geschenk van geringe waarde mag worden aangeboden of aangenomen mits het een normale zakelijke gunst betreft, zoals koffiemonsters, een koffiemok, pennen of een soortgelijk aandenken.

Tijdens traditionele geschenkenperiodes in gebieden waar het normaal is om geschenken of geld uit te wisselen, zoals China, Japan, Maleisië, Singapore en Thailand, mogen partners er niet om vragen, maar ze mogen wel geringe hoeveelheden geld (tot \$ 20) uitwisselen met zakenpartners die niet bij de overheid werken.

Het is ten strengste verboden om waardevolle items uit te wisselen met andere bedrijven, inclusief winkels en restaurants.

Je mag niet vragen om geschenken in de vorm van maaltijden of entertainment, of dit aanmoedigen, van iemand die zaken doet of wil doen met Starbucks. Het aanbieden of aannemen van waardevolle geschenken of entertainment kan worden uitgelegd als een ongepaste poging de relatie te beïnvloeden.

V&A

Vraag: Mag ik een uitnodiging voor een zakelijke maaltijd accepteren van een leverancier?

Antwoord: In de meeste gevallen zijn incidentele, bescheiden zakendiners toegestaan. Als een leverancier voor een maaltijd betaalt, moet je echter altijd de specifieke omstandigheden in acht nemen en je afvragen of je onpartijdigheid hierdoor mogelijk in het gedrang komt of lijkt te komen. Als de maaltijd tijdens contractonderhandelingen wordt aangeboden, dien je de uitnodiging altijd op een fatsoenlijke manier te weigeren. Bespreek het met je manager als je het niet zeker weet.

Partners mogen maaltijden en uitnodigingen voor entertainment aanbieden of aannemen die redelijk, gebruikelijk, incidenteel en laaggeprijsd zijn. Raadpleeg de kostenrichtlijnen van je business unit of afdeling voor meer informatie.

Starbucks verbiedt het aanbieden, geven, vragen om of ontvangen van elke vorm van omkoping of steekpenning. Op het bezigen van dergelijke praktijken staan zware straffen.

V&A

Vraag: Een leverancier met wie ik samenwerk, heeft een belangrijk project op tijd en onder het budget afgerond. Ik wil graag mijn waardering tonen in de vorm van een geschenk. Wat is gebruikelijk?

Antwoord: Als we geschenken aanbieden, zet dit de toon voor de manier waarop we zakendoen en hoe we onze zakelijke belangen afwegen. Houd dit altijd in gedachten als je een geschenk voor een leverancier kiest. Als algemene regel geldt dat zakenpartners niet meer dan \$ 75 per jaar aan geschenken aan leveranciers of zakenpartners mogen geven. Houd ook rekening met het geschenken- en uitnodigingenbeleid van hun bedrijf. Omdat wij graag willen dat anderen onze regels respecteren, willen we op onze beurt rekening houden met hun regels.

Effecten

Als partner kan het gebeuren dat je belangrijke en vertrouwelijke informatie over Starbucks, oftewel "belangrijke niet-openbare informatie", onder ogen krijgt. Partners mogen geen aandelen of andere waardepapieren kopen of verkopen (waaronder uitoefening van aandelenopties zonder contante betaling) op basis van die informatie. Om mogelijke problemen te voorkomen, dien je de aanduiding "belangrijke niet-openbare informatie" breed te interpreteren.

Onder belangrijke informatie wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Financiële informatie
- De ontwikkeling van nieuwe producten of diensten
- Een voorstel tot overname, joint venture of fusie
- Overheidsonderzoeken
- Wijzigingen in belangrijk personeel

Informatie wordt als niet-openbaar beschouwd totdat deze op correcte wijze aan het publiek openbaar is gemaakt. Als correcte wijzen van openbaarmaking gelden bijvoorbeeld het ter inzage neerleggen bij bevoegde autoriteiten voor het effectenwezen en het publiceren van persberichten.

De markt moet ook voldoende tijd worden gegund om de informatie te verwerken. Starbucks heeft bepaald dat de informatie ten minste één hele werkdag openbaar moet zijn voordat je in Starbucks-waardepapieren mag handelen. Bepaalde directieleden en partners die ruime toegang hebben tot concrete niet-openbare informatie mogen daarnaast niet handelen tijdens de door Starbucks vastgestelde black-outperiodes.

Vraag: Mijn familie en vrienden vragen mij vaak om informatie over Starbucks en of ze al dan niet aandelen moeten kopen. Meestal vertel ik ze wat ik over het bedrijf weet en ik stel voor dat ze aandelen kopen. Is dat een probleem?

Antwoord: Dezelfde regels over vertrouwelijke informatie zijn van toepassing, of je nu zelf aandelen koopt of informatie doorspeelt aan iemand anders, beter bekend als "tipgeven". Als een familielid of vriend aandelen koopt of verkoopt op basis van niet-openbare informatie die je hem of haar verstrekt, zijn jullie beiden strafbaar voor het overtreden van de wet voor waardepapieren. Bovendien zijn jullie in overtreding voor het delen van belangrijke niet-openbare informatie, ongeacht of hij of zij gebruikmaakt van deze informatie of ervan profiteert.

Voor meer informatie raadpleeg je de beleidsregels over aandelenhandel met voorkennis, die je kunt aanvragen door contact op te nemen met Business Ethics and Compliance



Intellectueel eigendom en eigendomsinformatie

Vertrouwelijke informatie

Tijdens het dienstverband bij Starbucks is elke partner op de hoogte van bepaalde kennis en informatie die niet openbaar is en die eigendom is van Starbucks. Van partners wordt verwacht dat ze de vertrouwelijkheid van deze waardevolle informatie bewaren.

“Informatie over Starbucks mag alleen voor bedrijfsdoeleinden worden gebruikt en mag niet openbaar worden gemaakt aan niet-Starbucks-partners.”

Onder vertrouwelijke informatie verstaan we bijvoorbeeld zaken als informatie over leveranciers, Starbucks-technieken, recepten, formules, koffiemelanges, bedrijfs- en marketingplannen, interne bedrijfscommunicatie en informatie over bestaande en toekomstige producten.

Informatie over Starbucks mag alleen voor bedrijfsdoeleinden worden gebruikt en mag niet openbaar worden gemaakt aan niet-Starbucks-partners. Zelfs binnen het bedrijf mag vertrouwelijke informatie alleen toegankelijk zijn voor mensen die deze informatie echt nodig hebben voor hun werkzaamheden. Na beëindiging van je dienstverband bij Starbucks moet je alle bedrijfsmaterialen en -bezittingen, plus kopieën daarvan, inleveren.

Vertrouwelijk materiaal moet:

- Worden opgeslagen op een veilige plaats en niet worden achtergelaten waar anderen het kunnen zien
- Duidelijk worden gemarkeerd als vertrouwelijk
- Niet naar onbewaakte faxapparaten of printers worden gestuurd
- Niet worden besproken op plekken waar anderen het kunnen horen

Starbucks gaat op een eerlijke manier om met vertrouwelijke informatie en materiaal. Net zoals we onze eigen informatie beschermen, respecteert Starbucks ook de informatie van anderen.

Houd je aan deze basisregels:

- Neem geen materiaal van vorige werkgevers mee naar Starbucks
- Accepteer of gebruik geen vertrouwelijke informatie van anderen (en zeg niet toe de informatie van iemand anders vertrouwelijk te houden)
- Vraag niet om vertrouwelijke informatie van huidige of voormalige werknemers of leveranciers van andere bedrijven
- Doe niet aan spionage; wees oprecht in het verkrijgen van informatie over de markt

Vraag: Ik kan mijn werkdag eerder beginnen als ik tijdens mijn treinreis naar mijn werk al telefoongesprekken mag voeren. Is dat een probleem?

Antwoord: Je moet voorzichtig zijn met het voeren van gesprekken over niet-openbare bedrijfsinformatie op openbare plekken waar anderen je kunnen afluisteren, zoals taxi's, liften of op congressen en beurzen. Als het nodig is om een telefoongesprek op een openbare plek te voeren, houd je omgeving dan goed in de gaten.

Ander intellectueel eigendom

Wat je als partner voor Starbucks maakt, is eigendom van het bedrijf. Uitvindingen, ontdekkingen, ideeën, verbeteringen, computerprogramma's, kunst en literair werk worden als dergelijke eigendommen beschouwd. Een werkproduct is eigendom van Starbucks indien het geheel of gedeeltelijk onder werktijd als onderdeel van je takenpakket is gemaakt of ontwikkeld, of indien je hiervoor materialen of informatie van het bedrijf hebt gebruikt.

Partners moeten dergelijke werkproducten direct schriftelijk aan Starbucks melden en met het bedrijf meewerken aan het verkrijgen van bescherming voor Starbucks.

Om er zeker van te zijn dat Starbucks kan profiteren van het werk van externe adviseurs, is het van groot belang dat er een adequate schriftelijke overeenkomst of publicatie bestaat voordat het werk begint.

“Merkmamen zijn kwetsbaar. Ze moeten zorgvuldig worden behandeld en worden beschermd tegen misbruik.”

Denk er ook aan dat onze merkmamen, waaronder de naam Starbucks, zeer waardevol zijn voor het succes van Starbucks. Merkmamen zijn kwetsbaar. Ze moeten zorgvuldig worden behandeld en worden beschermd tegen misbruik. Raadpleeg de richtlijnen van Starbucks voor het correcte gebruik van handelsmerken.

Als Starbucks een werkproduct van iemand anders gebruikt, waaronder kunst en muziek, moeten we er ook voor zorgen dat we de regels naleven. Je mag bijvoorbeeld alleen software gebruiken waarvoor je een geldige licentie hebt en je mag die software alleen gebruiken overeenkomstig de voorwaarden van de licentie van die software. Geschreven materiaal en muziek kunnen auteursrechtelijk zijn beschermd en mogen alleen worden gekopieerd als hiervoor toestemming is gegeven. Wees voorzichtig, want de auteursrechten staan niet altijd op het materiaal vermeld.

Gebruik en opslag van administratieve documenten

In de Beleidsregels inzake Information Management van Starbucks staat dat partners op een zodanige manier met informatie moeten omgaan dat de behoeften van het bedrijf worden ondersteund en tevens voor doeltreffendheid, veiligheid en naleving van alle wettelijke of bevoegde vereisten wordt gezorgd. Dit beleid geldt voor alle administratieve documenten waarover Starbucks beschikt, in welke vorm dan ook, waaronder geschreven en elektronisch opgeslagen documenten.

Als je verantwoordelijk bent voor de verwerking en opslag van documenten van Starbucks, zorg dan dat je op de hoogte bent van het *Starbucks Records Management*

Handbook, het *Starbucks Records Retention Schedule* en de bewaartermijnen die van toepassing zijn op administratieve documenten. Houd er ook rekening mee dat het verwerken en behandelen van privégegevens en geheime informatie aan regels is gebonden. Hieronder valt het verzamelen, gebruiken, opslaan, bijwerken, openbaar maken en vernietigen van informatie.

- Administratieve documenten moeten altijd op correcte en betrouwbare wijze worden behandeld en op de juiste manier worden opgeslagen conform het *Starbucks Records Management Handbook* en het *Starbucks Records Retention Schedule*
- Administratieve documenten moeten op accurate en eerlijke wijze alle verplichte informatie over transacties en andere gebeurtenissen bevatten binnen de normale boekhoud- en documentatiesystemen van Starbucks
- Er mag geen sprake zijn van ongeregistreerde bedrijfsfondsen, activa of andere rekeningen “buiten de boeken”, wat hiervoor de reden ook moge zijn

Je mag niet met opzet informatie voor juridische opslag vernietigen of weggooid. Documenten die relevant zijn voor een gerechtelijke procedure, mogen niet worden vernietigd of weggegooid, maar moeten worden bewaard. Indien Starbucks een dagvaarding (of ander gerechtelijk bevel), een verzoek om documenten of andere wettelijke papieren ontvangt, of als een dergelijk verzoek verwacht kan worden, moet volgens het bedrijfsbeleid alle informatie worden bewaard die relevant voor de zaak kan zijn.

“Het verwerken en behandelen van privégegevens en geheime informatie is aan regels gebonden.”

Boekhouding en bijhouden van administratie

Alle partners moeten de correctheid en integriteit van de boeken en documenten van Starbucks waarborgen. Hieronder verstaan we zowel de betrouwbaarheid en correctheid van boekhouding en rapporten als eerlijkheid in de openbaarmaking en het geven van informatie.

De boekhouding, afschriften en documenten van Starbucks moeten worden beheerd in naleving van de wettelijke verplichtingen en de algemeen aanvaarde boekhoudprincipes. Alle activa en passiva moeten correct in de boeken worden vermeld.

Kosten en inkomsten moeten in het juiste tijdsbestek worden geplaatst. De verkoop kan officieel worden afgerond als er bewijs is van een koopovereenkomst, de aanspraak is aanvaard en de verkoopprijs kan worden vastgesteld en redelijkerwijs kan worden geïnd. Tot die tijd kan de verkoop niet worden vermeld.

Financiële administratie, interne controles en accountantscontroles

Bezorgdheid over zaken met betrekking tot de boekhouding, interne boekhoudcontroles en accountantscontroles moeten meteen worden gemeld via de Ethics and Compliance-hulplijn of Weblines, die worden genoemd in het gedeelte “Om advies vragen en je bezorgdheid uiten” van deze brochure. Meldingen mogen anoniem worden gedaan en deze worden vertrouwelijk behandeld.

Afhankelijk van de ernst worden dergelijke meldingen doorgespeeld naar Business Ethics and Compliance, de CECO (Chief Ethics & Compliance Officer) of de juridische dienst op het hoofdkantoor van Starbucks in de Verenigde Staten, de accountants- en nalevingscommissie van de Raad van Bestuur of de onafhankelijke directeur van de Raad.



Sociale betrokkenheid

Milieuverklaring

Starbucks heeft het milieu hoog in het vaandel bij alles wat we doen.

We streven ernaar om:

- Milieukwesties te begrijpen en informatie met onze partners te delen
- Innovatieve en flexibele oplossingen te ontwikkelen om veranderingen te bewerkstelligen
- Milieuvriendelijke producten te kopen, verkopen en te gebruiken
- Te erkennen dat fiscale verantwoordelijkheid essentieel is voor de toekomst van het milieu
- Verantwoordelijkheid voor het milieu in onze bedrijfswaarden laten doordringen
- De vooruitgang voor elk project te meten en te controleren
- Alle partners aan te moedigen om onze missie te delen

Zorg voor het milieu

Het is de taak van alle partners te onderzoeken hoe zij de milieueffecten van onze activiteiten proactief kunnen benaderen en hoe zij de principes van de milieuverklaring in hun activiteiten kunnen integreren. We moeten er op zijn minst voor zorgen dat we in bedrijfspraktijken en activiteiten van Starbucks de wet en alle beleidsprincipes van het bedrijf naar letter en geest naleven.

Bij Starbucks begrijpen we dat verantwoordelijkheid voor het milieu nodig is als we onze wereld voor toekomstige generaties willen behouden. Onze inzet om een positieve bijdrage te leveren aan het milieu is voor ons bedrijf van het grootste belang. In 1992 hebben we die inzet verder uitgebreid toen we onze milieuverklaring, waarin onze benadering van de zorg voor het milieu staat beschreven, hebben aangenomen. Starbucks is voortdurend bezig om onze definitie van verantwoordelijkheid voor het milieu verder te ontwikkelen en uit te breiden, en uit te leggen waarom we stilstaan bij het milieu.

Persoonlijke activiteiten

Starbucks begrijpt dat er een balans moet bestaan tussen werk, privé- en gezinsleven, en we moedigen onze partners aan om actief te zijn in hun omgeving. Partners mogen echter niet hun persoonlijke opvattingen en meningen opdringen aan andere partners, of hun persoonlijke mening naar buiten brengen als zijnde die van Starbucks.

Je kunt je persoonlijke activiteiten buiten de werkvloer voor jezelf houden, maar houd wel in gedachten dat je een vertegenwoordiger bent van Starbucks. Je gedrag kan invloed hebben op het beeld dat mensen hebben van het merk Starbucks en van haar diensten.

Politieke activiteiten

Politieke activiteiten moeten in je eigen tijd en met je eigen middelen worden uitgevoerd. Je mag op of rond het terrein van Starbucks geen politieke of persoonlijke standpunten of overtuigingen uitdragen (bijvoorbeeld door biljetten of andere materialen op te hangen of te verspreiden) en je mag niet aangeven of suggereren dat je namens Starbucks spreekt of dat het bedrijf jouw standpunten steunt.

Public relations

Alle informatie die buiten het bedrijf wordt bekendgemaakt moet juist, volledig en consequent zijn en overeenkomstig het Starbucks-beleid worden verspreid. We zijn allemaal vertegenwoordigers van Starbucks. Als iemand je om informatie vraagt (bijvoorbeeld de media of investeerders), dien je je manager of afdelingshoofd van dit verzoek op de hoogte te brengen. Zij nemen dan contact op met de juiste persoon of instantie zodat de juiste procedure wordt gevolgd. Probeer deze vragen niet zelf te beantwoorden.

De regels en beleidsprincipes in dit boekje zijn niet de enige geldende regels en beleidsprincipes van Starbucks. Ook vormen ze geen alomvattende of complete uitleg van de wetten die op Starbucks en haar partners in enig specifiek land van toepassing zijn. Alle partners van Starbucks hebben doorlopend de plicht zich op de hoogte te stellen van geldende wetten die relevant zijn voor hun werkzaamheden en alle beleidsprincipes van Starbucks. Het niet naleven van deze beleidsregels, andere beleidsregels van Starbucks of de wet kan leiden tot strafmaatregelen, waaronder in het ergste geval ontslag.

De Beleidsregels en -principes in dit boekje kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Voor de meest actuele versie kunnen partners terecht bij de *Beleidsregels inzake Business Conduct* op www.Starbucks.com

Schema voor het nemen van ethische beslissingen



Veelgestelde vragen

Vraag: Wat is Starbucks Business Ethics and Compliance?

Antwoord: Starbucks Business Ethics and Compliance, waaronder ook het Starbucks Policy Office valt, is een programma dat onze Starbucks-missie ondersteunt en onze bedrijfscultuur en reputatie helpt beschermen door hulpmiddelen te bieden waarmee partners ethische beslissingen kunnen nemen op het werk.

Vraag: Wat zijn de *Beleidsregels inzake Business Conduct* van Starbucks?

Antwoord: De *Beleidsregels inzake Business Conduct* zijn een hulpmiddel die aan alle partners worden verstrekt om ze te helpen bij het nemen van de juiste beslissingen op het werk. In de *Beleidsregels* worden in het kort de verwachtingen van het bedrijf vermeld ten aanzien van de manier waarop we allemaal namens Starbucks werken.

Vraag: Wat wordt er verwacht dat ik met de *Beleidsregels inzake Business Conduct* doe?

Antwoord: Lees deze *Beleidsregels* zorgvuldig door op het werk en zorg dat je ze begrijpt. Als je vragen of opmerkingen hebt, kun je deze stellen aan je plaatselijke Partner Resources-vertegenwoordiger of je kunt contact opnemen met Business Ethics and Compliance via de contactgegevens aan de binnenkant van de omslag van deze brochure.

Vraag: Wat is de Starbucks Ethics and Compliance-hulplijn?

Antwoord: Je kunt gratis contact opnemen met de Ethics and Compliance-hulplijn als je problemen wilt melden of je bezorgdheid wilt uiten over zaken die betrekking hebben op ethische kwesties, juridische kwesties of een mogelijke schending van de beleidsregels van Starbucks, waaronder de *Beleidsregels inzake Ethics and Compliance* en onze kernwaarden. Aan deze oproep zijn geen kosten verbonden. Je oproep wordt 24 uur per dag, zeven dagen per week rechtstreeks beantwoord door derden.

Vraag: Kan ik de hulplijn bellen als ik niet vloeiend Engels spreek?

Antwoord: Ja. Op verzoek kan er een tolk rechtstreeks aan het gesprek worden toegevoegd.

Vraag: Wat gebeurt er als ik naar de hulplijn bel?

Antwoord: Oproepen die binnenkomen bij de hulplijn worden beantwoord door derden, niet door Starbucks. Ervaren specialisten bespreken de vragen of opmerkingen van de beller en sturen vervolgens een rapport door naar een Business Ethics and Compliance-partner die samenwerkt met de juiste persoon of afdeling, zodat de vraag of opmerking kan worden onderzocht en de juiste maatregelen kunnen worden genomen

Vraag: Mag ik de hulplijn anoniem bellen?

Antwoord: Ja. Je ontvangt een uniek rapportnummer. Hiermee kun je, als je de hulplijn belt, de status van je rapport controleren. Oproepen naar de hulplijn worden niet nagegaan en worden vertrouwelijk behandeld. Wij moedigen bellers wel aan om hun naam en contactgegevens te verstrekken, want zonder deze gegevens is het voor ons vaak lastiger om de vraag te beantwoorden of de opmerking te onderzoeken.

Starbucks kan je anonimiteit niet garanderen als je je identiteit prijsgeeft of informatie geeft waarmee je kunt worden geïdentificeerd, maar het bedrijf zal alle voorzorgsmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat er zo vertrouwelijk mogelijk wordt omgegaan met de identiteit van de beller.

Vraag: Wat is de Ethics and Compliance Webline en wat is het verschil met de hulplijn?

Antwoord: De Ethics and Compliance Webline is een programma dat partners tevens kunnen gebruiken om advies te vragen of hun bezorgdheid te uiten. Net als bij de hulplijn, kun je vragen of zorgen anoniem doorgeven en deze meldingen worden vertrouwelijk behandeld.

Vraag: Kan ik slachtoffer worden van vergeldingsmaatregelen als ik de hulplijn bel of gebruik maak van de Webline?

Antwoord: Starbucks tolereert niet dat er vergeldingsmaatregelen worden genomen tegen een partner of dat een partner tot slachtoffer wordt gemaakt indien deze partner problemen of vragen naar voren brengt omtrent een mogelijke schending van de beleidsregels van Starbucks waarvan naar zijn of haar redelijke oordeel sprake is.

Vraag: Op welke manier sluiten de hulplijn en de Webline aan op Partner Resources, het plaatselijke beleid en de plaatselijke procedures, inclusief de plaatselijke klachtenprocedure?

Antwoord: Business Ethics and Compliance werkt met de juiste plaatselijke partners om opmerkingen die worden gemeld bij de hulplijn of Webline te onderzoeken en op te lossen. Naast je manager en Partner Resources-vertegenwoordiger zijn dit aanvullende communicatiemiddelen voor partners.

Vraag: Met wie kan ik contact opnemen voor meer informatie of hoe kan ik beleidsregels aanvragen?

Antwoord: Neem contact op met je plaatselijke Partner Resources-vertegenwoordiger of met Business Ethics and Compliance via de hulplijn, Webline of e-mail.

Contactgegevens

Starbucks Business Ethics and Compliance geeft informatie en hulpmiddelen die ethische bedrijfspraktijken steunen. Als je een vraag hebt over een juridische of ethische kwestie, neem dan contact op met je manager, Partner Resources of Business Ethics and Compliance.

Ethics and Compliance-hulplijn

Australië	1-800-45-4956 of 1-800-15-4867
Brazilië	0800-892-1655
Canada (Engelstalig)	1-800-611-7792
Canada (Franstalig)	1-866-614-0760
Chili	1230-020-5460
Noord-China	10-800-711-0718
Zuid-China	10-800-110-0661
Costa Rica	0800-011-0928
Frankrijk	0-800-91-5128
Duitsland	0-800-182-2581
Hongkong	800-90-8032
Nederland	0-800-022-2214
Puerto Rico	1-800-611-7792
Ierland	1-800-55-8618
Singapore	800-110-1584
Zwitserland	0-800-56-1170
Thailand	001-800-11-005-7967
Verenigd Koninkrijk	0-800-028-3528
Verenigde Staten	1-800-611-7792

Regio's waarvoor geen plaatselijk hulplijnummer beschikbaar is

Als je een gratis oproep wilt plaatsen bij de hulplijn of als bovenstaande telefoonnummers niet werken, dien je contact op te nemen met je plaatselijke operator en aan te geven dat je een "collect call" wilt maken naar de Verenigde Staten, naar het telefoonnummer 678-250-7560. Als je anoniem een oproep wilt plaatsen, dien je jezelf "Miss Starbucks" of "Mister Starbucks" te noemen als de operator vraagt hoe je heet.

Ethics and Compliance Webline

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

E-mailadres

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

