

TOYS “R” US, INC. Y FILIALES
CÓDIGO DE CONDUCTA, PRÁCTICAS COMERCIALES Y NORMAS ÉTICAS

I. Introducción

Toys “R” Us, Inc. y todas sus filiales a nivel mundial (incluyendo, sin limitación, Toys “R” Us SARL) (conjuntamente, la “empresa”) están comprometidas a llevar cabo una “actividad comercial con integridad”. Con objeto de garantizar que estamos a la altura de dicho compromiso, hemos creado el presente Código, en el cual se esbozan las normas básicas de comportamiento legal y ético y requiere que cada empleado, incluidos los directivos y los miembros del Consejo de Administración de la empresa (cada uno de ellos, un “miembro del equipo”), cumplan tales normas. En la medida en que este Código le exige actuar, o que se abstenga de hacerlo, se convierte en una serie de indicaciones de la empresa que han de cumplirse.

El presente Código no pretende cubrir todas las situaciones en las que los miembros del equipo tengan que enfrentarse a decisiones éticas. Los miembros del equipo deberán pedir consejo a sus supervisores, superiores y “Ombudspersons” (en lo sucesivo, mediadores) cuando tengan dudas sobre cómo deben actuar en una determinada situación. Los miembros del equipo deberán guiarse asimismo por sus valores morales y su sentido común.

II. Principios directores

Cumplimiento de leyes, normativas y reglamentos: La empresa lleva a cabo su actividad en muchos países de todo el mundo y, por consiguiente, está sujeta a un gran número de leyes, normativas y reglamentos diferentes. En el caso de que las leyes, normativas y reglamentos de una jurisdicción en concreto sean más estrictos que las disposiciones del presente Código, usted deberá, en todo momento, obedecer todas las leyes, normativas y reglamentos aplicables, además de las disposiciones de este Código. No obstante, en determinadas ocasiones, las leyes de dos o más países pueden entrar en conflicto. Si usted se encuentra en una situación de conflicto potencial, deberá consultar con el/los mediador/es (véase el Anexo A que acompaña al presente documento en el que figura la lista de mediadores y sus datos de contacto) para saber cómo resolver el posible conflicto.

Cumplimiento de los procedimientos y políticas de la Empresa: Puntualmente, la empresa podrá adoptar políticas y procedimientos operativos estándar en los que se aborde la manera en la que debe llevarse a cabo la actividad de la empresa. Deberá obedecer todas las políticas y procedimientos operativos estándar de la empresa que le sean de aplicación a la hora de realizar su trabajo. En caso de conflicto entre las políticas y procedimientos de la empresa y las disposiciones del presente Código, prevalecerán las disposiciones de este último.

III. Normas básicas de comportamiento ético y legal

Aceptación de regalos, invitaciones a comer y actividades de ocio: El fin de los obsequios y las invitaciones a actividades de ocio en el ámbito de la empresa deberá ser el de fomentar unas relaciones laborales sólidas con nuestros socios. No queremos que el hecho de recibir regalos afecte a nuestra integridad ni a los intereses de nuestra empresa. En consecuencia, no ofrezca ni acepte ningún regalo, actividad de ocio, invitación a comer, viaje u otro tipo de beneficio personal si es contrario a las prácticas comerciales habituales, de carácter excesivo, en efectivo o equivalente, o infringe las disposiciones del presente Código u otras políticas de la empresa. Le rogamos que obtenga previamente la aprobación de su supervisor o del mediador antes de aceptar cualquier regalo cuyo valor exceda de 250 dólares estadounidenses (o cualquier importe inferior que determine su equipo directivo y que se haya puesto en su conocimiento).*

Registros precisos e integridad financiera: Todos los libros de contabilidad, registros y cuentas deberán reflejar con precisión las transacciones y eventos y ser conformes a los principios contables generalmente aceptados y el sistema de controles internos de la empresa. Ningún documento ni registro de la empresa podrá ser falsificado por la razón que fuere, y no se creará bajo ningún concepto ninguna cuenta con los fondos o activos de la empresa que no se publique o registre.

La destrucción o falsificación de cualquier documento que sea potencialmente relevante en caso de violación de una ley o de una investigación gubernamental, podrá ser susceptible de sufrir procesamiento judicial por obstrucción a la justicia. Por consiguiente, si usted tiene razones para creer que se ha cometido una violación de la ley o que puede iniciarse una investigación gubernamental reglamentaria o penal o un procedimiento jurídico, deberá conservar todos los registros (incluyendo los informáticos) que sean o puedan ser relevantes en el marco de una investigación de ese asunto, tanto si va a realizarla la empresa como una autoridad gubernamental.

Leyes antimonopolio y sobre competencia: Usted debe cumplir con las leyes antimonopolio. Le está prohibido llegar a acuerdos, tanto expresos como implícitos, formales o informales, escritos u orales, con cualquier competidor (directa o indirectamente, a través de un vendedor o proveedor), con respecto a precios, términos o condiciones de venta, marketing, producción, distribución, territorios, políticas laborales o clientes o de cualquier otra forma involucrarse en cualquier práctica que suponga una limitación al libre comercio.

Sobornos, Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero y Pagos a Personal Gubernamental: Usted no podrá realizar, solicitar o aceptar, bien directa o indirectamente, ningún soborno, comisión ilícita o cualquier otro pago inadecuado para o de cualquier empleado o representante de cualquier proveedor, arrendador, arrendatario, competidor u otra persona o sociedad que haga negocios con la empresa.

* En octubre de 2015, se modificó la política sobre regalos para permitir la aceptación de regalos con un valor inferior a 250 dólares estadounidenses sin necesidad de obtener la aprobación previa de un supervisor o mediador.

Además, la Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero prohíbe regalar nada de valor, directa o indirectamente, a funcionarios de gobiernos extranjeros o candidatos políticos extranjeros para obtener o conservar un negocio. Los gobiernos estatales, locales y otros gobiernos fuera de Estados Unidos tienen normas similares. Por consiguiente, le queda estrictamente prohibido regalar nada de valor, directa o indirectamente, a candidatos a cargos públicos o representantes de cualquier gobierno. Además deberá cumplir con cualquier política específica de la empresa referente a este tema que pueda estar en vigor.

Confidencialidad de la información: Usted deberá mantener la confidencialidad de toda la información de carácter confidencial que reciba, independientemente de su procedencia, como resultado de su puesto de trabajo en la empresa, salvo cuando su divulgación (i) haya sido autorizada por el asesor general de la empresa o (ii) sea requerida por las leyes o reglamentos (según determine el asesor general de la empresa). Si se le pide por ley o reglamento que divulgue información confidencial, deberá notificar a la empresa de inmediato tal requisito de divulgación y deberá cooperar con cualquier esfuerzo que haga la empresa por obtener una orden de protección adecuada que permita la no divulgación antes de realizar la divulgación. La información confidencial incluye toda la información no pública que pueda resultar útil para cualquier tercero, incluyendo a los competidores, o perjudicial para la empresa, sus clientes u otros miembros del equipo en caso de ser divulgada. También incluye información que terceros hayan confiado a la empresa. La obligación de proteger la información confidencial continuará aunque termine su contrato de trabajo con nosotros.

En virtud de la Ley federal de defensa de secretos comerciales de 2016, usted no será considerado penal o civilmente responsable en virtud de ninguna ley de secreto comercial federal o estatal por la divulgación de un secreto comercial que: (a) realice (i) de forma confidencial a un gobierno federal, estatal o a un funcionario del gobierno local, ya sea directa o indirectamente, o a un abogado; y (ii) con el único fin de informar o investigar una sospecha de violación de la ley; o (b) realice a su abogado en relación con una demanda por represalias contra usted por informar de una sospecha de violación de la ley; o (c) realice en el marco de una queja u otro documento presentado en una demanda u otro procedimiento, si dichos documentos se presentan bajo sello.

Conflictos de interés: Un “conflicto de interés” se produce cuando su interés privado interfiere (o incluso parece que interfiere) con los intereses de la empresa. Un conflicto de interés puede surgir cuando usted realiza acciones o tiene intereses que pueden dificultar que usted realice su trabajo en la empresa de forma objetiva y eficaz. Los conflictos de interés también surgen cuando usted (o un miembro de su familia o cualquier otra persona con la que mantenga una relación estrecha) recibe unos beneficios personales inadecuados como resultado de su puesto de trabajo en la empresa. Usted debe evitar los conflictos de interés.

Entre los conflictos de interés potenciales están incluidos, entre otros:

- Invertir en, prestar dinero a o recibir un préstamo u otras cosas de valor de, un competidor, proveedor o vendedor de la empresa.
- Ser director, empleado, consultor o contratista independiente de cualquier organización que realice negocios con la empresa.

- Realizar negocios de la empresa con partes interesadas o estar involucrado en negocios en los que usted u otras partes interesadas tengan intereses significativos.
- Aceptar regalos, invitaciones a comer o actividades de ocio de cualquier persona u organización que esté haciendo negocios con, o buscando hacer negocios con, la empresa, o que de otro modo esté buscando influir en la actividad comercial de la empresa (incluyendo clientes o competidores) (véase el apartado “Aceptación de regalos, invitaciones a comer y actividades de ocio” anterior para más información).

Oportunidades corporativas: Le queda prohibido: (a) aprovechar personalmente oportunidades que se descubran a través del uso de propiedad o información corporativas o su puesto de trabajo; (b) utilizar la propiedad o información corporativas o su puesto de trabajo en beneficio propio; y (c) competir con la empresa, directa o indirectamente. Tiene la obligación con la empresa de anteponer los intereses legítimos de esta cuando surja la oportunidad de hacerlo.

Trato justo: Usted deberá tratar de forma justa con los clientes, proveedores, competidores y otros miembros del equipo de la empresa. No deberá aprovecharse injustamente de nadie mediante la manipulación, ocultación, abuso de información privilegiada, tergiversación de hechos esenciales o cualquier otra práctica de trato injusto.

Acoso y discriminación: Los actos de acoso y discriminación debido a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad, estado civil, orientación sexual, identidad sexual, discapacidad de una persona o cualquier otra característica protegida por la ley quedan terminantemente prohibidos.

Transacciones con información privilegiada: Es ilegal comprar o vender cualesquiera valores en base a información esencial no pública. También es ilegal comunicar información esencial no pública a otras personas en circunstancias en las que se pueda prever de forma razonable que estas puedan comprar o vender valores en base a ella. La información es “no pública” si no se ha difundido en general a los inversores del mercado. La información es “esencial” si un inversor razonable es probable que la considere importante a la hora de tomar decisiones referentes a comprar, vender o retener valores. Si usted tiene dudas sobre si una información en concreto es esencial, deberá suponer que lo es hasta que haya consultado con el asesor general de la empresa. Le queda prohibido realizar transacciones en base a información esencial no pública y comunicar información esencial no pública a otras personas (incluyendo, sin limitación, miembros de su familia y amigos).

Contribuciones políticas: No se realizará ninguna contribución con fondos de la empresa ni se utilizará propiedad, servicios u otros activos de la empresa a efectos políticos sin contar con la aprobación previa del Consejo de Administración de la empresa.

Divulgación pública: Si usted está involucrado en la elaboración de informes y documentos que la empresa deba presentar ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores u otros organismos reguladores, y en otras comunicaciones públicas que realice la empresa, la divulgación deberá ser completa, justa, precisa, oportuna y comprensible.

Cuando corresponda, usted deberá proporcionar datos contables y financieros precisos y minuciosos para su inclusión en tales divulgaciones. Además, no deberá ocultar o falsificar a sabiendas información, tergiversar hechos esenciales u omitir hechos esenciales necesarios para evitar inducir a error a los inversores o auditores independientes de la empresa.

Uso de la propiedad de la empresa: Usted debe proteger los activos de la empresa y garantizar su uso eficiente para fines comerciales legítimos. La apropiación indebida de activos corporativos y el robo, descuido y desaprovechamiento están prohibidos.

IV. **Procedimientos de cumplimiento**

Preguntas: Si tiene preguntas referentes al presente Código, la legislación aplicable o las políticas de la empresa, deberá hablar sobre ello con su o sus mediadores.

Proceso de denuncia: Si le preocupan asuntos relacionados con la contabilidad, los controles contables internos y la auditoría; un comportamiento ilegal o ilícito; o la infracción de este Código u otras políticas de la empresa, se le anima encarecidamente a que haga llegar esta información a su o sus mediadores o, si no se siente cómodo con ese proceso interno de denuncia, puede denunciar lo que le preocupa a través de la línea directa correspondiente.

Puede denunciar cualquier preocupación referente a asuntos de contabilidad, controles contables internos o auditoría a través de la Línea Directa de Responsabilidad “R” de la empresa, que gestiona NAVEX Global, un proveedor independiente, siguiendo los procedimientos que se describen en el Anexo B que acompaña al presente documento. Todas sus preocupaciones serán investigadas al completo y se actuará en consecuencia. Las denuncias que tratan sobre preocupaciones esenciales referentes a asuntos de contabilidad, controles contables internos o auditoría de la empresa serán remitidas al Comité de Auditoría del Consejo de Administración de la Empresa.

Usted puede denunciar cualesquiera preocupaciones que no estén relacionadas con asuntos de contabilidad, controles contables internos o auditoría que usted, de buena fe, considere que pueden afectar a los intereses fundamentales de la empresa o a la integridad o seguridad mental o física de los miembros de su equipo a través de su línea directa local especificada en el Anexo C que acompaña al presente documento. Todas sus preocupaciones serán investigadas al completo y se actuará en consecuencia.

El destinatario de cualquier denuncia cumplirá totalmente con todas las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables.

Anonimato: Se le anima a que proporcione su nombre y sus datos de contacto cuando denuncie sus preocupaciones. Usted puede, sin embargo, pedir que se respete su anonimato. (Téngase en cuenta que, en Australia, para obtener protección legal en relación con ciertos tipos de divulgaciones, pueden pedirle que revele su identidad). Las denuncias anónimas serán investigadas con precaución adicional y puede que no sean tan útiles como las otras para los investigadores. Si usted proporciona su nombre y datos de contacto, la empresa tomará todas las medidas adecuadas que permitan la legislación y reglamento aplicables para proteger su identidad. En cualquier caso, su identidad no será revelada al/a

los miembro/s del equipo que sea/n objeto de su denuncia, a menos que dicha revelación lo requieran el reglamento o legislación aplicable.

Ausencia de represalias: No se permitirá ninguna represalia, del tipo que fuere, contra cualquier persona que haya realizado una denuncia de buena fe. El Consejo de Administración de la empresa se encargará de que esta prohibición se cumpla de forma rigurosa. Sin embargo, cualquier denuncia abusiva podrá conllevar sanciones disciplinarias y procesamiento judicial.

Miembros del equipo que son objeto de una denuncia: Se informará a los miembros del equipo que hayan sido denunciados sobre tal hecho y la naturaleza de los hechos que se les imputan tan pronto como sea razonablemente posible después de realizada la denuncia, siempre y cuando proporcionar esta información no ponga en peligro la investigación de las acusaciones por parte de la empresa.

Derecho de acceso y rectificación de denuncias: Usted tiene derecho a acceder a y rectificar cualquier información recopilada a la hora de realizar su denuncia. Los miembros del equipo que sean objeto de una denuncia también pueden acceder a y rectificar cualquier información referente a ellos que sea inexacta, irrelevante, esté incompleta u obsoleta. (La identidad del autor de la denuncia no será comunicada). Para ejercer este derecho, le rogamos que se ponga en contacto con su o sus mediadores.

Responsabilidad ante infracciones: Si la empresa determina que se ha infringido este Código, el/los miembro/s del equipo causante de la infracción podrá/n ser sancionado/s por el incumplimiento con penalizaciones que pueden incluir el despido o la destitución del cargo.

Cooperación con las investigaciones: Se espera que usted coopere en cualquier investigación de conducta indebida, salvo que la legislación aplicable le exima a usted de dicha obligación.

Exenciones: Si usted quiere recibir una dispensa de cualquier disposición de este Código, deberá dirigir su petición a un mediador. Cualquier exención a este Código para los miembros del Consejo de Liderazgo Global o los miembros del Consejo de Administración de la empresa solo podrá realizarla el Consejo de Administración de la empresa o su Comité de Auditoría y se anunciará sin demora en la medida que requiere la legislación y reglamento aplicables. Todas las peticiones de dispensa deben aprobarse con antelación a producirse la conducta para la que se busca la aprobación. Por lo general, no se concederán exenciones.

Anexo A

Lista de mediadores

Asia (China, Hong Kong, Malasia, Singapur, Taiwán y Tailandia)

Ida Yue, Directora de recursos humanos
Toys “R” Us (Asia) Limited
3/F LiFung Tower, 888 Cheung Sha Wan Road
Kong
Tel.: 852-2991-6108
ida.yue@toysrus.com

o

Andre Javes, Presidente de Toys “R” Us, Asia-Pacífico
Toys “R” Us (Asia) Limited
3/F LiFung Tower, 888 Cheung Sha Wan Road
Kowloon, Hong Kong
Tel.: 852-2991-6129
javesa@toysrus.com

Australia

Andre Javes, Presidente de Toys “R” Us, Asia-Pacífico
Toys “R” Us (Asia) Limited
3/F LiFung Tower, 888 Cheung Sha Wan Road
Kowloon, Hong Kong
Tel.: 852-2991-6129
javesa@toysrus.com

o

Dianne Guerreiro, Directora general para Australia
Toys “R” Us (Australia) Pty. Ltd.
Block G – Commercial Drive
Regents Park Estate, 391 Park Road
Regents Park, N.S.W. 2143, Australia
Tel.: 61-2-9794-8953
guer Reid@toysrus.com

o

Lilly Trivuncevic, Directora de recursos humanos para Australia
Toys “R” Us (Australia) Pty. Ltd.
Block G – Commercial Drive
Regents Park Estate, 391 Park Road
Regents Park, N.S.W. 2143, Australia
Tel.: 61-2-9794-8996
lilly.trivuncevic@toysrus.com

Austria

Jüergen Wallmann, Vicepresidente de finanzas y administración
Toys “R” Us GmbH
Koehlstrasse 8
D-50827 Colonia, Alemania
Tel.: 49-221-5972-441
juergen.wallmann@toysrus.com

o

Sabine Sonntag, Directora de recursos humanos
Toys “R” Us GmbH
Koehlstrasse 8
D-50827 Colonia, Alemania
Tel.: 49-221-5972-531
sonntags@toysrus.com

Canadá

Mary Hewton, Vicepresidenta de recursos humanos y relaciones con los clientes
Toys “R” Us (Canada) Ltd.
2777 Langstaff Road
Concord, Ontario L4K 4M5, Canadá
Tel.: 905-660-2028
hewtonm@toysrus.com

o

Melanie Teed-Murch, Presidenta de Toys “R” Us (Canada) Ltd.
2777 Langstaff Road
Concord, Ontario L4K 4M5, Canadá
Tel.: 905-660-2084
teedmurm@toysrus.com

Francia

Pablo Parets, Director de recursos humanos
Toys “R” Us Francia
1, Allée des Lutins – ZAC de la Mare aux Loups
77310 Saint Fargeau Ponthierry, Francia
Tel.: 33-1-69-98-8296
paretsp@toysrus.com

o

Cécile Fillol, Directora de recursos humanos y desarrollo / Directora de contratación
Toys “R” Us Francia
1, Allée des Lutins – ZAC de la Mare aux Loups
77310 Saint Fargeau Ponthierry, Francia
Tel.: 33-1-69-98-8370

fillolc@toysrus.com

Alemania

Jürgen Wallmann, Vicepresidente de finanzas y administración
Toys "R" Us GmbH
Koehlstrasse 8
D-50827 Colonia, Alemania
Tel.: 49-221-5972-441
juergen.wallmann@toysrus.com

o

Sabine Sonntag, Directora de recursos humanos
Toys "R" Us GmbH
Koehlstrasse 8
D-50827 Colonia, Alemania
Tel.: 49-221-5972-531
sonntags@toysrus.com

Japón

Mark Goddard, Director general
Toys "R" Us – Japan Ltd.
Muza Kawasaki
Central Tower, 25th/26th Floor
1310 Omiya-Cho, Saiwai – Ku
Kawasaki – Shi, Kanagawa 212-8566, Japón
Tel.: 81-44-549-9001
mark.goddard@toysrus.com

o

Takehiko Aoki, Director de departamento – Personal y comunicación
Toys "R" Us – Japan Ltd.
Muza Kawasaki
Central Tower 25th /26th floor
1310 Omiya-cho, Saiwai-Ku
Kawasaki-Shi, Kenagawa 212-8566, Japón
Tel.: 81-44-549-9080
takehiko.aoki@toysrus.com

Polonia

Wojciech Czernek, Director general
Toys "R" Us Polonia
Marynarska Tower
ul. Marynarska 19a
02-674 Varsovia
Tel.: 48-22-607-0202
wojciech.czernek@toysrus.com

o

Agnieszka Skrety, Coordinadora de recursos humanos
Toys “R” Us Polonia
Marynarska Tower
ul. Marynarska 19a
02-674 Varsovia
Tel.: 48-22-607-0207
Agnieszka.skrety@toysrus.com

Portugal

Antonio Casal, Vicepresidente de operaciones
Toys “R” Us Iberia, S.A.
N-11 Salida 23-CTRA. M-300 KM 29,800
28802 Alcalá de Henares (Madrid), España
Tel.: 43-918-878-904
casala@toysrus.com

o

Jacobo Caller, Director de operaciones para Europa
Toys “R” Us Iberia, S.A.
N-11 Salida 23-CTRA. M-300 KM 29,800
28802 Alcalá de Henares (Madrid), España
Tel.: 43-918-878-327
callerj@toysrus.com

España

Antonio Casal, Vicepresidente de operaciones
Toys “R” Us Iberia, S.A.
N-11 Salida 23-CTRA. M-300 KM 29,800
28802 Alcalá de Henares (Madrid), España
Tel.: 43-918-878-904
casala@toysrus.com

o

Jacobo Caller, Director de operaciones para Europa
Toys “R” Us Iberia, S.A.
N-11 Salida 23-CTRA. M-300 KM 29,800
28802 Alcalá de Henares (Madrid), España
Tel.: 43-918-878-327
callerj@toysrus.com

Suiza

Jürgen Wallmann, Vicepresidente de finanzas y administración
Toys “R” Us GmbH

Koehlstrasse 8
D-50827 Colonia, Alemania
Tel.: 49-221-5972-441
juergen.wallmann@toysrus.com

o

Sabine Sonntag, Directora de recursos humanos
Toys "R" Us GmbH
Koehlstrasse 8
D-50827 Colonia, Alemania
Tel.: 49-221-5972-531
sonntags@toysrus.com

Reino Unido

Graham Barker, Vicepresidente de operaciones
Toys "R" Us Limited
Geoffrey House
Maidenhead Office Park, Westacott Way
Maidenhead, Berkshire SL6 3QH, Reino Unido
Tel.: 44-1628-414679
barkerg@toysrus.com

o

Frank Muzika, Vicepresidente de finanzas y administración
Toys "R" Us Limited
Geoffrey House
Maidenhead Office Park, Westacott Way
Maidenhead, Berkshire SL6 3QH, Reino Unido
Tel.: 44-1628-414617
muzikaf@toysrus.com

Estados Unidos

Aney K. Chandy, Vicepresidenta, asesora de trabajo y empleo
One Geoffrey Way
Wayne, New Jersey 07470
Tel.: 973-617-5707
aneyk.chandy@toysrus.com

o

Tim Grace, Vicepresidente ejecutivo, Director de talento global
One Geoffrey Way
Wayne, New Jersey 07470
Tel.: 973-617-5838
tim.grace@toysrus.com

Anexo B

Procedimientos para ponerse en contacto con la Línea Directa de Responsabilidad “R” (gestionada por NAVEX Global)

El Comité de Auditoría del Consejo de Administración cuenta con la Línea Directa de Responsabilidad “R” mediante la cual podrá informar de cualquier problema relacionado con asuntos de contabilidad, de controles de contabilidad interna o de auditoría.

Se le recomienda encarecidamente que informe al mediador de cualquier problema que pueda tener relacionado con asuntos de contabilidad, de controles de contabilidad interna o de auditoría. Sin embargo, si le resulta incómodo informar de estos problemas a través de estos canales internos, puede utilizar la Línea Directa de Responsabilidad “R” a tal efecto.

La Línea Directa de Responsabilidad “R” es gestionada por una compañía independiente denominada NAVEX Global. NAVEX Global tiene su sede en Estados Unidos.

Puede llamar a la Línea Directa de Responsabilidad “R” a través de uno de los siguientes números gratuitos:

Australia	1-800-40-6053 (ITFS)
Austria	0-800-200-288; marcación rápida: 855-775-8832
Brunéi	1-800-81-7963 (ITFS)
Canadá	855-775-8832
China	4008801442 (GIS)
Francia	0800-90-3300 (ITFS)
Alemania	0-800-225-5288; marcación rápida: 855-775-8832
Hong Kong	800-96-1029 (ITFS)
Irlanda (UIFN)	00-800-222-55288; marcación rápida: 855-775-8832
Irlanda (del Norte)	0-800-89-0001; marcación rápida: 855-775-8832

Irlanda	1-800-550-000; marcación rápida: 855-775-8832
Japón	00531-11-0375 (KDDI) 0066-33-830604 (Softbank Telecom) 0034-800-600239 (NTT)
Malasia	1-800-81-7963 (ITFS)
Polonia	00-800-151-0141 (ITFS)
Portugal	800-800-128; marcación rápida: 855-775-8832
Singapur	800-110-2173 (ITFS)
España	900-99-0011; marcación rápida: 855-775-8832
Suiza	0-800-890011; marcación rápida: 855-775-8832
Taiwán	00-801-102-880; marcación rápida: 855-775-8832
Tailandia	001-800-11-0032553 (ITFS)
Emiratos Árabes Unidos (EAU)	8000-555-66; marcación rápida: 855-775-8832
EAU	8000-021; marcación rápida: 855-775-8832
EAU (Bases militares estadounidenses)	8000-061; marcación rápida: 855-775-8832
Reino Unido	0808-234-6169 (ITFS)
Estados Unidos	855-775-8832

Quando usted llame a la Línea Directa de Responsabilidad “R”, primero oirá una grabación informándole de que acaba de llamar a la Línea Directa de Responsabilidad “R”. Le rogamos que tenga paciencia hasta que le transfieran a un operador. Una vez que le transfieran, le saludará un entrevistador. Si usted no habla el idioma predominante del país

desde el que llama o el inglés, deberá informar al entrevistador del idioma que habla. Entonces, le dirán “manténgase a la espera, por favor” hasta que un intérprete se una a la conversación. El entrevistador hablará con usted y documentará la llamada. Se le anima a que proporcione al entrevistador su nombre y datos de contacto, pero no es obligatorio que proporcione al entrevistador su nombre o datos de contacto si desea mantenerse en el anonimato. Cuando llame, deberá procurar tener disponible toda la información relevante. Al final de la llamada, el entrevistador le asignará una clave de denuncia (número de referencia) y se le pedirá que cree una contraseña. Con esta clave de denuncia y la contraseña, usted podrá hacer seguimiento con el mismo número de teléfono para o bien proporcionar información adicional a su denuncia o responder cualquier pregunta que le haya hecho un investigador. Si usted olvida su clave de denuncia o la contraseña, no hay manera de recuperarlas. En este caso, si quiere hacer seguimiento de su denuncia, deberá volver a llamar y presentar una nueva denuncia, haciendo referencia a los detalles de su denuncia inicial y el equipo de investigación vinculará ambas denuncias. La información que se dé en cualquier conversación que mantenga con un entrevistador será investigada al completo y se actuará en consecuencia. Las denuncias que tratan sobre preocupaciones esenciales referentes a asuntos de contabilidad, controles contables internos o auditoría de la empresa serán remitidas al Comité de Auditoría del Consejo de Administración de la empresa en Estados Unidos.

En Estados Unidos, usted también puede denunciar lo que le preocupa por Internet en www.rresponsibility.ethicspoint.com. Este sitio web de denuncias también lo gestiona y administra NAVEX Global, un proveedor independiente. Si usted elige realizar la denuncia en línea, se le pedirá que proporcione información básica referente a lo que le preocupa y que está denunciando como puede ser el lugar en el que se produjo el incidente, las partes implicadas y detalles sobre el incidente, etc. También se le pedirá su nombre y datos de contacto, sin embargo, si elige realizar la denuncia de forma anónima, también puede hacerlo dejando esos campos en blanco. Cuando presente una denuncia, bien utilizando Internet o a través del Centro de Contacto de NAVEX Global, usted recibirá una clave de denuncia única (número de referencia) y se le pedirá que cree una contraseña. Con la clave de denuncia y su contraseña, podrá volver al sistema de NAVEX Global de nuevo, bien por Internet o por teléfono, y acceder a la denuncia original. Entonces, podrá añadir más detalles.

NAVEX Global cumplirá al completo con todas las leyes y reglamentos sobre protección de datos aplicables.

Anexo C

Líneas directas locales “Let’s Talk/Hablemos”

Australia	61-2-9794-8980
Austria	0049-221-5972333
Brunéi	65-6631-0495
Canadá	855-775-8832
China	86-755-3698-5398 (Oficina de abastecimiento global) 86-212-416-5980 (Minoristas)
Francia	0-800-546-641
Alemania	0049-221-5972333
Hong Kong	852-2991-6108
Japón	0120-733-989
Malasia	603-5191-4632
Polonia	letstalkpoland@toysrus.com
Portugal	34-900-211-003
Singapur	65-6631-0495
España	34-900-211-003
Suiza	0049-221-5972333
Taiwán	8862-2593-1999
Tailandia	66-2657-5091
Reino Unido	0800-515995
Estados Unidos	855-775-8832