

1. Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt die Anforderungen von DANONE an das Krisenmanagement des Vertragspartners.

2. Definition einer Krise

Eine Krise ist eine Situation, die gekennzeichnet ist durch:

- eine schwerwiegende, oft unerwartete Unterbrechung der Geschäfts- kontinuität; und/ oder
- ein hohes Maß an Unsicherheit über Grund und/ oder Verlauf der Ereignisse; und/ oder
- das Risiko, dass Medien und/oder Behörden einbezogen werden.

Eine Krise ist eine Bedrohung für:

- Menschen (Verbraucher von DANONE Produkten, lokale Gemeinden, Mitarbeiter von DANONE und Dritte); und/ oder
- die Umwelt; und/ oder
- das Danone-Geschäft (finanzielle Situation, Kernaktivitäten, Image von Danone oder eines Teils von DANONE oder einer Marke);

Eine Krise fordert eine unmittelbare Reaktion sowie koordinierte Maßnahmen des Business- Teams in der Notfallsituation. Aus diesem Grund ist Kommunikation entscheidend.

1. Scope of application

This document describes DANONE's requirements for crisis management by the contractor.

2. Definition of a crisis

A crisis is a situation that is characterized by:

- a serious, often unexpected, disruption to business continuity; and/ or
- a high degree of uncertainty about the cause of events and/or future development of events; and/or
- the risk of media and/or authorities becoming involved.

A crisis is a threat to:

- People (consumers of DANONE products, local communities, DANONE employees and third parties); and/or
- the environment; and/or
- the Danone business (financial situation, key activities, reputation of the relevant DANONE company, part of that relevant DANONE company or a brand)

A crisis requires immediate response and coordinated action by the business team in an emergency situation. For this reason, communication is crucial.

3. Eskalationsprozess

Wenn ein Ereignis eintritt, das eines der folgenden Eskalationskriterien erfüllt, muss der Vertragspartner Danone unverzüglich und **spätestens 4 Stunden nach Eintritt des Ereignisses**, benachrichtigen. Die Danone Ansprechpartner sind unter 5. aufgeführt.

Eskalationskriterien:

- Stellt die Situation eine Bedrohung für Menschen (Verbraucher, Mitarbeiter, etc.) und/oder die Umwelt oder das Geschäft von Danone dar?
- Gibt es ein Risiko für eine schwerwiegende Unterbrechung der Geschäftskontinuität von Danone?
- Gibt es Unsicherheiten bzgl. der Ursachen oder des zu erwartenden Verlaufs der Ereignisse für Danone?
- Stellt die Situation für Danone eine besonders komplexe oder ungewöhnliche Herausforderung dar?
- Könnte die Situation erheblichen Einfluss auf das Image von Danone haben?
- Ist eine schnelle Reaktion/ ein Ad-hoc-Aktionsplan erforderlich?
- Sind viele Interessengruppen beteiligt (Verbraucher, Behörden, Medien usw.)?

4. Kommunikation mit externen Partnern

Die Vertragspartei darf im Falle einer Krise keine öffentliche Erklärung, Mitteilung oder Pressemitteilung (inkl. soziale Medien) ohne schriftliche Zustimmung von Danone abgeben. Dies bezieht sich auf jede Art von Kommunikation über den Verlauf der Krise, des Vertragsverhältnisses zu Danone sowie aller Produkte oder Dienstleistungen, die Danone zur Verfügung gestellt werden.

3. Escalation process

If the situation meets any of the following escalation criteria, the Co-contractor must notify Danone immediately and **no later than 4 hours after the occurrence of the event**. The relevant Danone contact persons are listed in section 5.

Escalation criteria:

- Does the situation cause a threat to people (consumers, employees, etc.) to Danone's business and/or to the environment?
- Has the situation created a risk of a serious break in business continuity for Danone?
- Did it trigger uncertainty about the reason and/or course of events for Danone?
- Has it presented a complex or critical or unusual difficulty for Danone?
- Is it associated with high stakes (impact on Danone's business/reputation)?
- Does the situation require a rapid response and an ad hoc action plan for Danone?
- Are many stakeholders (consumers, authorities, media, etc.) involved?

4. Communication with external parties

The Contracting Party shall not issue any public statement, notice or press release, including via social media, in the event of a Crisis without Danone's written consent. This refers to any communication about the progress of the Crisis, the contractual relationship with Danone and any products or services provided to Danone.

Krisenmanagement: Standardanforderungen an Vertragspartner

5. Kontaktdaten

Rolle	Nachname, Vorname	Mobil-Nummer	E-Mail
Krisenstelle Danone DACH	Grohall, Dr. Ulrike (Krisenmanager) Hartlage, Bernd (Vertretung)	+49 172 2601607	krisenmanagement@danone.com
Krisenstelle Danone global (falls lokal nicht erreichbar)			global.crisis.team@danone.com

5. Contact Details

Role	Last name, first name	mobile	E-mail
Danone crisis unit	Grohall, Dr Ulrike (Crisis Manager) Hartlage, Bernd (Deputy)	+49 172 2601607	krisenmanagement@danone.com
Danone global crisis team (if local team is not available)			global.crisis.team@danone.com