

Krisenmanagement: Erweiterte Anforderungen an Vertragspartner

1. Geltungsbereich

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

2. Definition einer Krise

Eine Krise ist eine Situation, die potenziell schwerwiegende negative Auswirkungen auf Menschen, Vermögenswerte, die Umwelt, das Unternehmen und/oder den Ruf von Danone hat und eine sofortige Reaktion erfordert.

Eine Krise ist gekennzeichnet durch:

- eine **schwerwiegende, oft unerwartete Unterbrechung** der Geschäftskontinuität; und/oder
- ein hohes Maß an **Ungewissheit** über den Verlauf der Ereignisse; und/oder
- die Beteiligung von **Medien** und/oder **Behörden**.

3. Krisenmanagement Anforderungen

3.1 Krisenkontakt auf Abruf

Die Vertragspartei muss einen Krisenkontakt und mit einem Stellvertreter benennen. Hat die Vertragspartei (1) mehrere Fabriken oder Einrichtungen und/oder (2) ist sie in mehreren Ländern tätig, so sind pro Land und/oder pro Fabrik und Einrichtung ein Krisenkontakt und ein stellvertretender Krisenkontakt zu benennen.

Der Krisenkontakt oder sein stellvertretender Krisenkontakt muss **24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche** erreichbar sein.

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 has potentially severe negative impacts on people, assets, the environment, the business, and/or Danone's reputation that requires immediate response.

A crisis is characterized by:

- a **severe, often unexpected, break** in business continuity; and/or
- a high degree of **uncertainty** concerning the course of events; and/or
- the involvement of the **media** and/or **authorities**.

3. Crisis management instructions

3.1 ON call crisis contact

The Contracting Party must appoint a Crisis Contact and a Deputy Crisis Contact. If the Contracting Party (1) has several factories or facilities, and/or (2) is operating in several countries, a Crisis Contact and a Deputy Crisis Contact must be appointed per country and/or per factory and facilities.

The Crisis Contact or its Deputy Crisis Contact must be on-call and reachable **24 hours a day, 7 days a week**.

Krisenmanagement: Erweiterte Anforderungen an Vertragspartner

Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Krisenkontakts und des Stellvertreters müssen Danone bei ihrer Ernennung schriftlich mitgeteilt werden, spätestens jedoch bei Vertragsabschluss. Jede Änderung der Ernennung oder der Angaben muss Danone innerhalb von 5 Tagen mitgeteilt werden.

3.2 Eskalationsprozess

Die Vertragspartei muss Danone jede Situation melden, die:

- eine Bedrohung für Menschen (Verbraucher, Danone-Mitarbeiter oder andere) und/oder für die Geschäftstätigkeit von Danone und/oder für die Umwelt darstellen.
- eine schwerwiegende Unterbrechung der Geschäftskontinuität für Danone verursachen oder verursachen könnten
- eine Ungewissheit über den Verlauf der Ereignisse für Danone darstellen
- besonders komplex, kritisch oder ungewöhnlich für Danone sind
- starke Auswirkungen auf Geschäft/Reputation von Danone haben
- eine schnelle Reaktion und einen Ad-hoc-Aktionsplan für Danone erfordern
- viele Beteiligte (Verbraucher, Behörden, Medien usw.) betreffen.

Die Vertragspartei muss Danone unverzüglich und **spätestens 4 Stunden nach Eintreten** des Ereignisses gemäß dem unten beschriebenen Verfahren benachrichtigen:

- **Sprechen Sie persönlich** mit dem Danone-Krisenmanager oder seinem Stellvertreter (Sprachnachricht oder SMS reicht nicht aus). Beschreiben Sie die Situation und geben Sie so viele Informationen wie möglich:

The name, telephone number and email address of the Crisis Contacts and a Deputy Crisis Contacts must be notified in writing to Danone upon their appointment, and in any event, no later than upon execution of the contract. Any change of appointment or details must be notified to Danone within 5 days.

3.2 Escalation process

The Contracting Party must notify Danone any situation that may:

- represent a threat to people (consumers, Danone employees or other) and/or to Danone business and/or to the environment.
- cause or create the risk of a severe break in continuity for Danone
- raise uncertainty as to the course of events for Danone
- represent a complex, critical or unusual difficulty for Danone
- involve high stakes (impact on Danone's business/reputation)
- require a rapid response and an ad-hoc action plan for Danone
- involve many stakeholders (consumers, authorities, media, etc.).

The Contracting Party must notify Danone immediately and **no later than 4 hours** following the occurrence of the event, according to the process described below:

- **Speak in-person** to the Danone Crisis Manager or Deputy (leaving a voice mail or text is not sufficient). Describe the situation and the risks, providing as much information as possible:

Krisenmanagement: Erweiterte Anforderungen an Vertragspartner

Datum, Uhrzeit, Fakten, beteiligte Personen, ergriffene Sofortmaßnahmen, erste Auswirkungen für Danone; und

- **senden Sie eine E-Mail** an den zuständigen Danone-Krisenmanager oder seinen Stellvertreter, in der Sie den Anruf zusammenfassen und bestätigen. Eine Eskalation gilt als gültig, wenn der Danone-Krisenmanager den Empfang dieser E-Mail bestätigt. Erfolgt eine solche Empfangsbestätigung nicht innerhalb von 2 Stunden, sollte die E-Mail an global.crisis.team@danone.com weitergeleitet werden; und
- Informieren Sie Ihre **übliche Danone-Kontaktperson**

3.3 Kommunikation mit externen Parteien

Im Falle einer Krise wird die Vertragspartei keine öffentliche Erklärung, Mitteilung oder Pressemitteilung, einschließlich sozialer Medien, abgeben, die sich auf die Krise, den Vertrag oder ihre Beziehung zu Danone, ihre Produkte oder die für Danone erbrachten Dienstleistungen bezieht, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Danone, bevor sie veröffentlicht wird, eingeholt zu haben (vorbehaltlich der geltenden Gesetze).

date, time, facts, persons involved, immediate actions taken, first impacts for Danone; and

- **Send an email** to the relevant Danone Crisis Manager or Deputy summarizing and confirming the call. An escalation is deemed valid when the Danone Crisis Manager acknowledges receipt of this email. In absence of such acknowledgement of receipt within 2 hours, the email should be forwarded to **global.crisis.team@danone.com**; and
- Inform its usual **Danone Business Contact**

3.3 Communication with external parties

In case of a Crisis, notwithstanding the confidentiality terms and conditions of the present contract, the Contracting Party will not make any public statement, communication or press release, including social media, relating to the Crisis, to the contract or its relationship with Danone, its products or services provided to Danone without Danone's prior written consent, before it is made public, subject to applicable laws.

Krisenmanagement: Erweiterte Anforderungen an Vertragspartner

3.4 Vorbereitung auf die Bewältigung einer Krise

Die Vertragspartei muss ein solides Krisenmanagement implementieren, das unter anderem die folgenden Anforderungen erfüllt:

Ein **schriftlicher Krisenmanagementprozess**, der Folgendes umfasst:

- die Benennung eines **Krisenteams** (GM, Rechtsabteilung, Kommunikationsabteilung, Qualitätsmanager und Experten) und deren Kontaktdaten,
- ein **24/7-Rufbereitschaftssystem**, das die Verfügbarkeit der Mitglieder des Krisenmanagementteams sicherstellt,
- ein **internes Eskalationsverfahren**,
- eine **Liste der Interessengruppen** (lokale Behörden und ggf. Ärzte, Politiker, Berufsverbände und Lobbygruppen, wichtige Meinungsführer, Gewerkschaften) und deren aktuelle Kontaktdaten,
- ein **Verfahren für Rückruf & Rücknahme** von Produkten, falls zutreffend
- **Vorlagen für Dokumente**, die bei einer Krise zu verwenden sind (Logbuch, Berichte, Eskalationsprozess zur Information von Danone ...)

Ein **obligatorisches Krisentrainingsprogramm** für die Mitglieder des Krisenmanagement-Teams, einschließlich einer jährlichen Krisensimulation und ggf. einer jährlichen Simulation eines Produktrückrufs.

Ein **jährliches Audit**, bei dem die Vorbereitung des Unternehmens auf Krisen geprüft wird.

Ein **Due-Diligence-Verfahren**, mit dem überprüft wird, ob Partner und Zulieferer der Vertragspartei über ein Krisenmanagement verfügen, das unter anderem ein effizientes Eskalationsmanagement gewährleistet.

3.4 Preparation to face a crisis

The Contracting Party must enforce a robust crisis management process, including but not limited to the following requirements:

A **written crisis management process** which comprises:

- the identification of the **crisis management team members** (GM, legal, communication, quality manager and experts) and their contact details,
- a **24/7 on-call system** ensuring availability of the crisis management team members,
- an **internal escalation process**,
- a **list of stakeholders** (local authorities and, when relevant, physicians, politicians, Trade associations & lobby groups, key opinion leaders, unions) and their up-to-date contact details,
- a **product recall & withdrawal procedure** if relevant
- **document templates** to be used during a crisis (logbook, reports, escalation process to inform Danone...)

A **mandatory crisis training program** for the crisis management team members, including an annual crisis simulation and, when relevant, an annual mock product recall.

An **annual audit** checking the level of crisis preparedness.

A **due diligence process** verifying that the Contracting Party's partners and suppliers have a crisis management in place, ensuring, but not limited to, efficient weak signal escalation.

Krisenmanagement: Erweiterte Anforderungen an Vertragspartner

5. Kontaktdaten

Rolle	Nachname, Vorname	Mobil- Nummer	E-Mail
Krisenstelle Danone DACH	Grohall, Dr. Ulrike (Krisenmanager) Küster, Nadine (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) Küster, Nadine (Deputy)	+49 172 2601607	krisenmanagement@danone.com
Danone global crisis team (if local team is not available)			global.crisis.team@danone.com