

Mack Familienholding GmbH & Co. KG  
Europa-Park-Str. 2  
77977 Rust

**Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)**



**Beschwerdeverfahrensordnung  
Mack Familienholding GmbH &  
Co KG**

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	3
----------------	---

## **Beschwerde- und Meldeverfahrensordnung**

1. Hat die Mack Familienholding GmbH & Co KG ein unternehmensweites Verfahren	3
2. Wer kann Beschwerden abgeben?	4
3. Was kann ich melden?	4
4. Habe ich verschiedene Möglichkeiten, Beschwerden abzugeben?	4
5. Wer kümmert sich um Beschwerden?	5
6. Wird meine Identität vertraulich behandelt?	5
7. Werde ich benachrichtigt, dass meine Beschwerde bearbeitet wird?	5
8. Werden alle Beschwerden bearbeitet?	6
9. Was passiert mit meiner Beschwerde, wenn sie geprüft wurde?	6
10. Gibt es Vorgaben zur Sachaufklärung?	6
11. Bin ich als Meldender geschützt?	7

## **Vorwort**

Die Mack Familienholding GmbH & Co KG und alle Unternehmen der Unternehmensgruppe verpflichtet sich im Allgemeinen zu einem hohen Standard des Beschwerdeverfahrens und setzt sich für die faire und transparente Behandlung aller Beschwerden ein. Diese Beschwerdeverfahrensordnung im Rahmen des LkSG beschreibt im Besonderen das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden, die im Zusammenhang mit der Einhaltung von Menschenrechten und Umweltbelangen steht. Es ist an das zentrale Beschwerdeverfahren des Unternehmens angegliedert, dessen Struktur bereits seit vielen Jahren implementiert ist.

## **Beschwerde- und Meldeverfahrensordnung**

### **1. Hat die Mack Familienholding GmbH & Co KG ein unternehmensweites Verfahren?**

Ja, die Mack Familienholding GmbH & Co KG betreibt ein unternehmensweites, transparentes, öffentlich zugängliches und barrierefreies Beschwerdeverfahren. Alle Beschwerden werden gleichbehandelt, soweit dies rechtlich zulässig ist.

## **2. Wer kann Beschwerden abgeben?**

Das Beschwerdeverfahren ist für jedermann zugänglich. Eine Beschwerde kann somit sowohl von jedem Besucher als auch von allen Mitarbeitenden oder sonstigen Personen und Organisationen außerhalb der Mack Familienholding GmbH & Co KG abgegeben werden.

## **3. Was kann ich melden?**

Jeden Verdacht auf einen tatsächlichen oder möglichen Verstoß gegen Gesetze oder Vorschriften, insbesondere auch zu Menschenrechten oder Umweltpflichten. Der Verdacht kann sich entweder gegen das Unternehmen selbst oder einen Lieferanten der Mack Familienholding GmbH & Co KG richten.

## **4. Habe ich verschiedene Möglichkeiten, Beschwerden abzugeben?**

Ja, Beschwerden können auf folgenden Wegen eingereicht werden:

- Schriftlich: Per Post an Mack Familienholding GmbH & Co KG, Europa-Park-Straße 2, 77977 Rust, Stichwort „Beschwerde“
- Elektronisch: Per E-Mail an [beschwerde@europapark.de](mailto:beschwerde@europapark.de) oder [info@europapark.de](mailto:info@europapark.de)

Im Rahmen der Neugestaltung der Corporate Website wird in Kürze auch ein Onlineformular zur Verfügung stehen.

## **5. Wer kümmert sich um meine Beschwerde?**

Eine speziell dafür bestimmte Abteilung der Mack Familienholding GmbH & Co KG, das Beschwerdemanagement, befasst sich mit der Bearbeitung aller eingehender Beschwerden. Diese Abteilung wird den Sachverhalt prüfen und an die zuständige Abteilung weiterleiten. Sollte es sich um eine Beschwerde im Zusammenhang des LkSG handeln, wird die Beschwerde an die Stabsstelle des Beauftragten der Geschäftsführung für Public Affairs weitergeleitet. Sobald die Beschwerde weitergeleitet wird, erhält der Beschwerdeführer eine Bestätigung, dies erfolgt in der Regel innerhalb eines Arbeitstages. Die Mitarbeitenden, welche die Beschwerden bearbeiten, sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie sind zu einem unparteiischen Handeln verpflichtet und sind nicht an Weisungen gebunden.

## **6. Wird meine Identität vertraulich behandelt?**

Ja, Ihre Identität wird vertraulich behandelt, es sei denn, die Weitergabe Ihrer Daten ist zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde unbedingt erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben.

## **7. Werde ich benachrichtigt, dass meine Beschwerde bearbeitet wird?**

Ja, Sie erhalten eine Eingangsbestätigung in der Regel innerhalb eines Werktages nach Eingang Ihrer Beschwerde.

## **8. Werden alle Beschwerden bearbeitet?**

Ja, jede eingegangene Beschwerde wird geprüft. Wenn weitere Informationen benötigt werden, werden Sie kontaktiert.

## **9. Was passiert mit meiner Beschwerde, wenn sie geprüft wurde?**

Die Beschwerde wird bearbeitet. Wir teilen Ihnen das Ergebnis unserer Bearbeitung innerhalb von etwa 14 Tagen mit, sofern uns dies rechtlich möglich und erlaubt ist. Zudem werden alle Beschwerden dokumentiert, um im Anschluss entsprechende Maßnahmen einleiten zu können. Abhilfemaßen werden entsprechend eingeleitet.

## **10. Gibt es Vorgaben zur Sachaufklärung?**

Die Bearbeitung erfolgt nach objektiven Kriterien und im Rahmen der geltenden Gesetze und internen Richtlinien der Mack Familienholding GmbH & Co KG. Jede Sachaufklärung hat unter fairen, respektvollen und objektiven Maßstäben stattzufinden. Alle zur Verfügung gestellten Daten und Informationen werden vertraulich behandelt. Es gilt außerdem zwingend zu beachten, dass alle von einer Beschwerde oder sonstigen Meldungen betroffenen Personen oder Organisationen das Recht haben, angehört zu werden.

## **11. Bin ich als Meldender geschützt?**

Die Mack Familienholding GmbH & Co KG garantiert Ihnen, dass Sie aufgrund der Einreichung einer Beschwerde nicht benachteiligt oder bestraft werden. Beschwerden werden nur von einem kleinen Kreis an geschulten Mitarbeitenden bearbeitet und alle Informationen – vor allem solche, die einen Schluss auf die Identität des Beschwerdeführers zu lassen – vertraulich behandelt. Vergeltungsmaßnahmen aufgrund von Hinweisen werden nicht toleriert.