



## House Rules Picnic Customer Success

Dieses Dokument enthält die Hausregeln, die für alle Customer Success Agents der Picnic GmbH Deutschland gelten. Die Hausregeln von Picnic sind Weisungen und Richtlinien von Picnic, mit denen Picnic dein Arbeitsverhältnis einseitig näher ausgestaltet. „Alle“ bezeichnet im Folgenden die Personen, die einen Arbeitsvertrag mit der Picnic GmbH haben. Wir erwarten von dir, dass du dieses Dokument vor Aufnahme deiner Tätigkeit bei Picnic sorgfältig durchliest und du diese Hausregeln einhältst.

### HAUSREGELN = WIE ZUHAUSE 🏠

- Bei Picnic behandeln wir uns gegenseitig mit Respekt und das erwarten wir natürlich auch von dir.
- Wir tolerieren in keinem Fall Diskriminierung, sexuelle Belästigung, Mobbing, Aggression oder Gewalt. Wenn du dich nicht an diese Regel hältst, können wir uns gegebenenfalls dazu entscheiden, deine Tätigkeiten bei Picnic zu beenden.
- Bei Problemen mit deinen Kolleg:innen, wende dich bitte an eine:n Supervisor (SV), Ops Manager (OPS), HR Business Partner oder deinen Team Lead.
- Wir erwarten, dass du am Arbeitsplatz auf ein gepflegtes Auftreten achtest.
- An unserem Arbeitsplatz wollen wir uns alle wohlfühlen - das bedeutet natürlich, dass jede:r einen Teil dazu beitragen muss. Du bist für einen sauberen und aufgeräumten Arbeitsplatz verantwortlich. Entsorge nach Schichtende bitte deinen Müll in die dafür vorgesehenen Behälter und räume dein Geschirr in die Spülmaschine oder auf den bereitstehenden Geschirrwagen.

## House Rules Picnic Customer Success

This document contains the house rules that apply to all Customer Success Agents at Picnic GmbH Germany. Picnic's house rules are Picnic's instructions and guidelines with which Picnic unilaterally defines your employment relationship in more detail. "All" in the following refers to the persons who have an employment contract with Picnic GmbH. We expect you to read this document carefully before starting work at Picnic and to comply with these house rules.

### HOUSE RULES = LIKE AT HOME 🏠

- At Picnic, we treat each other with respect and of course we expect the same from you.
- We do not tolerate discrimination, sexual harassment, bullying, aggression or violence. If you do not comply with this rule, we may decide to terminate your activities at Picnic.
- If you have any problems with your colleagues, please contact a Supervisor (SV), Ops Manager (OPS), HR Business Partner or your Team Lead.
- We expect you to maintain a well-groomed appearance in the workplace.
- We all want to feel comfortable in our workplace - which of course means that everyone has a part to play. You are responsible for a clean and tidy workplace. At the end of your shift, please dispose of your garbage in the bins provided and put your dishes in the dishwasher or on the trolley provided.

- Es versteht sich von selbst, dass wir während der Arbeitszeit oder den Pausen weder Alkohol noch andere Drogen konsumieren. Natürlich solltest du auch nicht unter Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen deine Arbeit antreten. Falls du gegen diese Regel verstößt, kann das zur Beendigung deiner Tätigkeit bei Picnic führen.
- Während deiner Arbeitszeit solltest du immer ein gültiges Ausweisdokument bei dir tragen.
- Während der CS-Arbeit stehst du kontinuierlich im Kontakt zu Kundinnen und Kunden. Bitte denke immer an unsere gemeinsame Mission, die dir schon in deinem ersten Training nahegelegt wird: Wir wollen unsere Kundinnen und Kunden glücklich machen! Das setzt natürlich voraus, dass du während deiner Arbeitszeit stets verfügbar bist und jedem Kunden, jeder Kundin freundlich und mit Respekt begegnest.
- It goes without saying that we do not consume alcohol or other drugs during working hours or breaks. Of course, you should also not come to work under the influence of alcohol or other drugs. If you violate this rule, this may result in the termination of your employment at Picnic.
- You should always carry a valid ID document with you during your working hours.
- During your CS work, you will be in constant contact with customers. Please always remember our shared mission, which will be explained to you in your first training session: We want to make our customers happy! Of course, this requires that you are always available during your working hours and that you treat every customer with friendliness and respect.

### SICHERHEIT IST WICHTIG... 🚒

- Sicherheit am Arbeitsplatz ist sehr wichtig und du bist mitverantwortlich dafür, dass am Arbeitsplatz alles sicher und ordnungsgemäß abläuft. Wir halten uns hierbei stets an das Arbeitsschutzgesetz.
- Wir sorgen dafür, dass immer ein Ersthelfer in der Nähe ist. Bitte informiere deine:n SV/ OPS/ Team Lead über relevante Gesundheitsprobleme, die du möglicherweise hast, damit wir diese berücksichtigen können.
- Mache dich an deinem ersten Tag gründlich mit dem Evakuierungsplan vertraut, sodass du weißt, wo du die Notausgänge findest. Zusätzlich wirst du durch unsere Sicherheitsunterweisung unter anderem in den Themen "Verhalten im Gefahrenfall, Erste Hilfe usw." unterrichtet. Jeder muss diese Sicherheitsunterweisung durchlaufen und anschließend ein "Safety Quiz"

### SAFETY IS IMPORTANT... 🚒

- Safety in the workplace is very important and you are jointly responsible for ensuring that everything runs safely and properly in the workplace. We always adhere to the Occupational Health and Safety Act.
- We make sure that there is always a first aider nearby. Please inform your SV/ OPS/ Team Lead of any relevant health issues you may have so that we can take these into account.
- On your first day, familiarize yourself thoroughly with the evacuation plan so that you know where to find the emergency exits. In addition, you will be instructed in our safety briefing on topics such as "Behavior in case of danger, first aid, etc.". Everyone has to go through this safety briefing and then complete a "safety quiz". You confirm your successful participation with the "Proof of instruction" form.

absolvieren. Deine erfolgreiche Teilnahme bestätigst du mit dem Formular “Proof of instruction”.

- Wenn du Situationen bemerkst, die mit einer Gefahr für die Sicherheit und/oder Gesundheit verbunden sind, melde dies bitte umgehend einem/einer SV oder Ops. Gefahrensituationen sind klar kenntlich zu machen. Selbstverständlich sind riskante Verhaltensweisen schnellstmöglich zu beenden. Wir ergreifen Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit in solchen Situationen.
- Sollte sich ein Unfall ereignen, bitten wir dich, einem/einer SV oder Ops diesen unverzüglich zu melden und an einer etwaigen anschließenden Untersuchung mitzuwirken. Bitte informiere deine:n SV/ Ops schnellstmöglich über eine Gefahrensituation, in der ein Unfall vermieden werden kann, damit wir das Unfallrisiko durch entsprechende Maßnahmen reduzieren können.
- If you notice situations that are associated with a risk to safety and/or health, please report this immediately to an SV or Ops. Dangerous situations must be clearly identified. It goes without saying that risky behavior must be stopped as quickly as possible. We take measures to improve safety in such situations.
- Should an accident happen, we ask you to report it immediately to a Supervisor or Ops and to cooperate in any subsequent investigation. Please inform your Supervisor/Ops as soon as possible about a dangerous situation in which an accident can be avoided so that we can reduce the risk of accidents by taking appropriate measures.

### GUT GEPLANT IST HALB GEWONNEN...

Unsere Schichtplanung basiert auf euren Verfügbarkeiten. Damit dies so gut wie möglich funktioniert sind bitte folgende Regeln zu beachten:

1. Du hast einen Vollzeitvertrag? Dann gelten die folgenden Regeln:
  - Du bist mindestens an 5 Tagen pro Woche verfügbar.
  - Mindestens 40% deiner verfügbaren Stunden sollten Abendschichten (nach 17 Uhr) ermöglichen.
  - Du bist mindestens an 6 Wochenendschichten pro 4 Wochen verfügbar.
  - Wir planen dich mindestens an 5 Tagen pro Woche für insgesamt 36 Stunden oder 40 Stunden (je nach Vertrag), sowohl für Tages- als auch für Abendschichten ein.

### GOOD PLANNING IS HALF THE WORK...

Our shift planning is based on your availability. To ensure that this works as well as possible, please observe the following rules:

1. Do you have a full-time contract? Then the following rules apply:
  - You are available at least 5 days a week.
  - At least 40% of your available hours should allow for evening shifts (after 5 pm).
  - You are available for at least 6 weekend shifts per 4 weeks.
  - We will schedule you at least 5 days per week for a total of 36 hours or 40 hours (depending on your contract), for both day and evening shifts.

2. Du hast einen Vertrag für Werkstudierende? Dann gelten die folgenden Regeln:
- Du solltest mindestens für deine vertraglich festgesetzte Stundenzahl + 15% zur Verfügung stehen.
  - Mindestens 50% dieser verfügbaren Stunden sollten Abendschichten (nach 17 Uhr) ermöglichen.
  - Du bist minimal an 6 Wochenendschichten pro 4 Wochen verfügbar.
  - Wochenendschichten finden zwischen Freitag (17 Uhr) und Samstagabend (23 Uhr) statt und sind  $\geq 5$  Stunden.
  - Wir veröffentlichen den finalen Arbeitsplan spätestens eine Woche im Voraus. Falls du eine Schicht tauschen willst, dann suche zuerst nach Ersatz. Wende dich anschließend an den SV der Schicht und hole dir das Einverständnis ein. Ein Tausch ist nur mit Kolleginnen oder Kollegen möglich, die vergleichbare Erfahrungen haben.
  - Zwischen all deinen Schichten muss eine Ruhezeit von mindestens 11 Stunden liegen.

2. Do you have a contract for working students? Then the following rules apply:
- You should be available for at least your contracted number of hours + 15%.
  - At least 50% of these available hours should allow for evening shifts (after 5 pm).
  - You are available for a minimum of 6 weekend shifts per 4 weeks.
  - Weekend shifts take place between Friday (5 pm) and Saturday evening (11 pm) and are  $\geq 5$  hours.
  - We publish the final work schedule at least one week in advance. If you want to swap a shift, first look for a replacement. Then contact the shift supervisor and get their approval. Swapping is only possible with colleagues who have comparable experience.
  - There must be a rest period of at least 11 hours between all your shifts.

## DEINE ARBEITSZEIT

Da wir im Kundenservice viele Stunden abdecken müssen, arbeiten wir in Schichten. Aktuell sind die vertraglich vereinbarten Wochenstunden in folgende Schichten unterteilt\*:

vertraglich vereinbarte Wochenstunden	Schichten pro Woche	Schichten pro Woche in Stunden
9	2	5.25 + 3.75
13.25	2	8 + 5.25
14.25	3	2 x 5.25 + 3.75
17	3	8 + 5.25 + 3.75
18.5	3	1x8 + 2x5.25
21.25	3	2x8 + 5.25h
23.5	4	2x8 + 2x3.75
24	3	3x8
32	4	4x8
36	4.5	4.5x8
40	5	5x8

\* Achtung: Die Schichtintervalle können sich ändern

## YOUR WORKING HOURS

As we have to cover a lot of hours in customer service, we work in shifts. The contractually agreed weekly hours are currently divided into the following shifts\*:

contracted hours	shifts per week	shifts per week in hours
9	2	5.25 + 3.75
13.25	2	8 + 5.25
14.25	3	2 x 5.25 + 3.75
17	3	8 + 5.25 + 3.75
18.5	3	1x8 + 2x5.25
21.25	3	2x8 + 5.25h
23.5	4	2x8 + 2x3.75
24	3	3x8
32	4	4x8
36	4.5	4.5x8
40	5	5x8

\* Attention: The shift intervals may change

- Zu Beginn deiner Schicht erhältst du ein Pausenbot, mit dem du die Zeiträume
- At the beginning of your shift, you will receive a break bot with which you can

deiner Pausen auswählen kannst. Die Pause der 3.75 Schicht befindet sich in der Mitte der Schicht. Deiner Pausenlänge variiert je nach Schicht.

Schicht	Pausenlänge
8	1x 30 min + 2x 15 min
5.25	1x 30 min + 1x 15 min
3.75	1x 15 min

choose the time periods of your breaks. The 3.75 shift break is in the middle of the shift. The length of your break varies depending on the shift.

Shift	break time
8	1x 30 min + 2x 15 min
5.25	1x 30 min + 1x 15 min
3.75	1x 15 min

- Zu Schichtbeginn solltest du vorbereitet sein und direkt mit der Arbeit loslegen können. Stelle also sicher, dass du ein bisschen früher im Büro bist - dann hast du auch noch Zeit dich auf den neuesten Stand zu bringen, dir einen Kaffee zu machen und alle anderen nötigen Vorbereitungen zu treffen. Während deiner Schicht bist du natürlich online und für die Kundinnen und Kunden erreichbar. Wenn du im Home Office arbeitest, dann meldest du dich zumindest zu Beginn und Ende deiner Schicht über #de-cs-shiftcommunication oder dem CS Hangout.
- Zu Beginn des Tages gibt es ein Stand-up im Google Meet. Stelle sicher, dass du daran teilnimmst, deine Kamera an ist und du alle für den Tag wichtigen Infos verstehst.
- Bei Schichtende sorgst du dafür, dass du alle offenen Anfragen bearbeitet/abgeschlossen hast und wenn nötig, relevante Informationen an deine Kolleginnen und Kollegen weitergegeben hast.
- *Aktuell* solltest du mindestens 50% deiner Dayschichten im Office verbringen. Wenn du bereits alle Trainings absolviert hast, dann kannst du alle anderen Schichten im Home Office arbeiten. Sollte es Auffälligkeiten geben, behalten wir uns vor dich zu bitten jede Dayschicht im Office zu arbeiten.
- Während deiner Schicht musst du zu jeder Zeit für Kundinnen und Kunden erreichbar sein - abgesehen von deinen Pausenzeiten.
- Private Angelegenheiten (so wie zum Beispiel Telefonate) müssen natürlich
- At the start of your shift, you should be prepared and ready to get straight to work. So make sure you get to the office a little early - then you'll have time to catch up, make yourself a coffee and make any other necessary preparations. During your shift, you will of course be online and available to customers. If you work from home, you will at least check in at the beginning and end of your shift via #de-cs-shiftcommunication or the CS Hangout.
- At the beginning of the day there will be a stand-up in the Google Meet. Make sure you attend, your camera is on and you understand all the important information for the day.
- At the end of the shift, make sure that you have processed/completed all open requests and, if necessary, passed on relevant information to your colleagues.
- You should currently spend at least 50% of your day shifts in the office. If you have already completed all training, you can work all other shifts in the home office. If there are any anomalies, we reserve the right to ask you to work every day shift in the office.
- During your shift, you must be available for customers at all times - apart from your break times.
- Private matters (such as telephone calls) must of course be conducted

außerhalb deiner Arbeitszeit oder während deiner Pausen geführt werden.

outside your working hours or during your breaks.

### KRANKHEIT UND ABWESENHEIT 🙄

- Solltest du krank sein, dann gib bitte so schnell wie möglich und in jedem Fall vor Schichtbeginn telefonisch bei deinem SV/ Team Lead Bescheid.
- Ab dem 1. Tag benötigst du ein ärztliches Attest. Bitte gib uns Bescheid, sobald dieses erstellt wurde, damit wir es bei der Krankenkasse abrufen können. Wir können dir Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall nur dann bezahlen, wenn uns diese entsprechenden Dokumente vorliegen.
- Sobald du absehen kannst, dass du zu spät bist, informiere unverzüglich den SV der Schicht. Die verpasste Arbeitszeit wird am selben Tag oder einem folgenden in der Woche nachgeholt.
- Wir verlassen uns auf dein Erscheinen. Du wirst verstehen, dass es Konsequenzen hat, wenn du ohne ausreichende Entschuldigung zu spät zur Schicht kommst oder gar nicht erscheinst, was unter Umständen auch den Einbehalt von Vergütung oder eine Ermahnung/Abmahnung umfassen kann.
- Wenn du krank bist, stelle bitte sicher, dass wir und der medizinische Dienst deiner Krankenversicherung dich erreichen können.

### ILLNESS AND ABSENCE 🙄

- If you are ill, please inform your SV/team lead as soon as possible and in any case by telephone before the start of your shift.
- From the 1st day you will need a medical certificate. Please let us know as soon as this has been issued so that we can request it from the health insurance company. We can only pay you sick pay if we have the relevant documents.
- As soon as you can foresee that you will be late, inform the shift supervisor immediately. The missed working time will be made up on the same day or the following day of the week.
- We rely on you to show up. You will understand that there will be consequences if you are late for your shift without sufficient excuse or do not show up at all, which may include withholding pay or a warning.
- If you are ill, please make sure that we and the medical service of your health insurance company can reach you.

### ESSEN UND TRINKEN 🍽️

- Wenn du im Office arbeitest, bekommst du einmal am Tag (von montags bis freitags) eine warme Mahlzeit von Picnic. Schau im Channel #de-food nach, welche Gerichte in dieser Woche zur Auswahl stehen und melde dich über die Homepage entsprechend an. Dies muss am Vortag bis 15:00 Uhr passieren,

### EAT AND DRINK 🍽️

- If you work in the office, you will receive a hot meal from Picnic once a day (from Monday to Friday). Check the #de-food channel to see which meals are available that week and register accordingly on the homepage. This must be done by 15:00 the day before so that you can order your meal. You can also

damit du dein Essen bestellt werden kann. Du kannst auch etwas mitbestellen, wenn du eine Abendschicht hast.

- Wir bitten dich darum, dass du dich freitags für die folgende Woche für das Arbeiten im Office einträgst
  - Bei uns gibt es (fast) immer Snacks, Kaffee oder Tee und weitere Getränke (zur freien Verfügung). Davon darfst du so viel nehmen, wie du möchtest. Selbstverständlich sind diese Sachen ausschließlich zum Verzehr vor Ort gedacht.
  - Das Rauchen ist ausschließlich in deinen Pausen erlaubt. Im Office darfst du entweder unten vor dem Haupteingang oder auf dem Balkon, welcher sich auf der sechsten Etage befindet, rauchen.
- order something if you have an evening shift.
  - We ask that you sign up to work in the office on Fridays for the following week
  - We (almost) always have snacks, coffee or tea and other drinks (at your disposal). You can have as much of this as you like. Of course, these items are only intended for consumption on site.
  - Smoking is only permitted during your breaks. In the office, you may smoke either downstairs in front of the main entrance or on the balcony, which is located on the sixth floor.

#### WAS MEINS IST, IST AUCH DEIN... 🗇

- Es ist selbstverständlich, dass du sorgfältig mit den Materialien umgehst, die du von uns bekommst - dazu zählen insbesondere dein Laptop inklusive Ladekabel, deine Maus, dein Headset und der Office Tag.
- Wenn du fahrlässig mit diesen Utensilien umgehst und aus diesem Grund ein Schaden entsteht, dann kann es sein, dass wir anteilig Schadenersatz von dir beziehen.
- Bei Diebstahl oder Verlust deines Laptops oder Office Tags solltest du unmittelbar (innerhalb von 30 Minuten; Tageszeit unabhängig) Kontakt mit SV/Team Lead aufnehmen und den Vorfall melden. Das ist besonders wichtig, da mit deinem Laptop auch sensible Daten verloren gehen.
- Es ist wichtig zu betonen, dass die Hardware nicht ohne vorherige Absprache mit ins Ausland genommen werden darf. Ohne angemessene Absprache können unerwartete Probleme auftreten, die nicht nur den reibungslosen Geschäftsbetrieb beeinträchtigen, sondern auch

#### WHAT'S MINE IS YOURS TOO... 🗇

- It goes without saying that you handle the materials you receive from us with care - this includes in particular your laptop including charging cable, your mouse, your headset and the office tag.
- If you handle these utensils negligently and cause damage as a result, we may be entitled to compensation from you on a pro rata basis.
- If your laptop or office tag is stolen or lost, you should contact SV/Team Lead immediately (within 30 minutes, regardless of the time of day) and report the incident. This is particularly important as sensitive data is also lost with your laptop.
- It is important to emphasize that the hardware must not be taken abroad without prior consultation. Without proper consultation, unexpected problems can arise that not only impair smooth business operations, but can also have legal consequences.

rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen können.

### **(Soziale) Medien** 👍

#### **Richtige Verwendung**

- Slack und Picnic WhatsApp-Gruppen sollten nur für arbeitsbezogene Zwecke verwendet werden. Die Nutzung von Slack sollte konstruktiv und im Interesse von Picnic sein. Öffentliche Nachrichten, die gegen diese Regeln verstoßen, sollten von dir gelöscht werden. Diese können auch von uns gelöscht werden.
- Deine Aktivitäten in den (sozialen) Medien dürfen dem Ruf von Picnic nicht schaden. Wenn du Inhalte über Picnic in den sozialen Medien teilen möchtest, bist du dazu verpflichtet, dir die Genehmigung deines Leads/Ops einzuholen.

#### **Presse**

- Der Kontakt mit der Presse und anderen Institutionen im Namen von Picnic wird ausschließlich von Personen wahrgenommen, die von Picnic ernannt wurden. Alle diesbezüglichen Fragen sollten an deinen SV/Ops gerichtet werden.

#### **Handys und Laptops**

- Während der Arbeit ist es dir nicht gestattet, Geräte wie Smartphones, Tablets, Laptops oder Desktops für private Zwecke zu nutzen, es sei denn, es gibt einen Grund dafür und dies wurde von deinem SV genehmigt.
- Arbeitest du mit einem Laptop? Dann verwende immer den Standby-Modus, wenn du den Laptop an deinem Arbeitsplatz zurücklässt. Lasse deinen Laptop nie unbeaufsichtigt in einem Auto.

### **(Social) media** 👍

#### **Proper use**

- Slack and Picnic WhatsApp groups should only be used for work-related purposes. Use of Slack should be constructive and in the interest of Picnic. Public messages that violate these rules should be deleted by you. These can also be deleted by us.
- Your activities in the (social) media must not damage Picnic's reputation. If you wish to share content about Picnic on social media, you are obliged to obtain the approval of your Leads/Ops.

#### **Press**

- Contact with the press and other institutions on behalf of Picnic will only be undertaken by persons appointed by Picnic. All questions in this regard should be directed to your SV/Ops.

#### **Cell phones and laptops**

- While at work, you are not permitted to use devices such as smartphones, tablets, laptops or desktops for personal use unless there is a reason to do so and this has been approved by your SV.
- Do you work with a laptop? Then always use standby mode when you leave your laptop at your workplace. Never leave your laptop unattended in a car.

## Persönliche Beziehungen 🍌

- Wir alle finden unter unseren Kolleg:innen auch Freund:innen und das ist gut so. Achte bitte dennoch darauf, dass deine persönlichen Beziehungen zu Kolleginnen und Kollegen die Qualität der Arbeit und die Atmosphäre am Arbeitsplatz nicht beeinflussen.
- Wie du bereits seit dem ersten Tag bei Picnic weißt, ist es unser Ziel, dass die Zusammenarbeit im Team reibungslos und harmonisch abläuft. Davon können alle profitieren: Du selbst, deine Kolleginnen und Kollegen, sowie unsere Bewerber:innen. Damit das möglichst gut funktioniert, solltest du dich immer nach unseren Teamwerten richten:
  - Vertrauen
  - Offene, ehrliche und direkte Kommunikation
  - Zuverlässigkeit
  - Professionalität
  - Hilfsbereitschaft
  - Respekt
  - und nicht zuletzt - Spaß
- Solltest du eine gegenteilige Situation beobachten, oder in eine Situation geraten, in der du dich unwohl fühlst, dann bitten wir dich darum, das offene Gespräch zu suchen und wenn nötig eine:n SV/ Ops/ Team Lead hinzuzuziehen oder nehme Kontakt mit dem People Team auf.

## Urlaub 🌴

- Urlaub ist wichtig! Frage deinen Urlaub also so früh wie möglich an.
- Wir empfehlen dir, über das Jahr verteilt Urlaubstage zu nehmen, um sicherzustellen, dass du dich von Zeit zu Zeit erholen kannst.
- Bis zu 5 Urlaubstage kannst du mit in das Folgejahr nehmen. Diese müssen bis spätestens 31.03. genommen werden, sonst verfallen diese.

## Personal relations 🍌

- We all make friends among our colleagues and that's a good thing. Nevertheless, please make sure that your personal relationships with colleagues do not affect the quality of work and the atmosphere in the workplace.
- As you've known since day one at Picnic, our aim is for teamwork to run smoothly and harmoniously. Everyone can benefit from this: You, your colleagues and our applicants. To ensure that this works as well as possible, you should always follow our team values:
  - Trust
  - Open, honest and direct communication
  - reliability
  - Professionalism
  - Helpfulness
  - respect
  - and last but not least - fun
- If you observe a situation to the contrary, or find yourself in a situation in which you feel uncomfortable, we ask you to seek an open discussion and, if necessary, consult an SV/ Ops/ Team Lead or contact the People Team.

## Holidays 🌴

- Vacation is important! So request your vacation as early as possible.
- We recommend that you take vacation days throughout the year to ensure that you can recover from time to time.
- You can take up to 5 vacation days into the following year. These must be taken by 31.03. at the latest, otherwise they will expire.

- Gehe bei deinem Urlaubsantrag wie folgt vor:
  - Beantrage deinen Urlaub über Workday. Dein SV wird dir diesen genehmigen, ablehnen oder im Fall von Rückfragen zurückschicken.
- Proceed as follows when applying for leave:
  - Apply for your leave via Workday. Your SI will approve it, reject it or send it back to you in case of queries.

### Sonderurlaub 🍌

Bei folgenden besonderen Ereignissen gewähren wir dir bezahlten Sonderurlaub:

- Heiratest du oder gehst du eine eingetragene Lebenspartnerschaft ein (nachstehend vereinfachte „Eheschließung“)? Dann bekommst du einen Tag Sonderurlaub, den du innerhalb einer Woche vor oder nach dem großen Tag nehmen kannst.
- Heiratet dein (Stief-, Pflege- oder Enkel-) Kind, (Stief- oder Halb-) Geschwister, Schwager oder Schwiegermutter? Dann erhältst du am Tag der Eheschließung einen Tag Sonderurlaub, wenn dieser Tag auf einen Arbeitstag für dich fällt.
- Bekommt dein Partner ein Kind? Dann erhältst du am Tag der Entbindung bezahlten Sonderurlaub.
- Ist dein Partner, (Stief-, Groß-, Pflegeoder ungeborenes) Kind, (Stief- oder Halb-) Geschwister oder (Stief-) Elternteil verstorben? Bitte wende dich an das People Team, um gemeinsam eine geeignete Lösung zu finden.
- Ist ein Großeltern teil, Schwager oder Schwiegermutter verstorben? Dann bekommst du am Tag der Beerdigung einen Tag frei.

### Special vacation 🍌

We will grant you paid special leave for the following special events:

- Are you getting married or entering into a registered civil partnership (hereinafter simplified "marriage")? Then you get one day's special leave, which you can take within a week before or after the big day.
- Is your (step-, foster- or grand)child, (step- or half-) sibling, brother-in-law or mother-in-law getting married? Then you will receive one day's special leave on the day of the marriage if this day falls on a working day for you.
- Is your partner having a child? Then you will receive paid special leave on the day of the birth.
- Has your partner, (step-, grand-, foster- or unborn) child, (step- or half-) sibling or (step-) parent died? Please contact the People Team to find a suitable solution together.
- Has a grandparent, brother-in-law or mother-in-law passed away? Then you will get a day off on the day of the funeral.

- Wenn du in Teilzeit arbeitest, wird deine Sonderurlaubsvergütung anteilig berechnet.
- Wir bitten dich, private Termine, z. B. beim Zahnarzt oder beim Arzt, außerhalb der Arbeitszeit zu vereinbaren. Wenn dies nicht möglich ist, musst du für diesen Tag Überstunden abbauen oder Urlaub beantragen oder du kannst prüfen, ob du deine Schicht tauschen kannst.
- Wenn du unbezahlten Sonderurlaub nehmen möchtest, musst du dies beim People Team beantragen. Dieser wird nur in Ausnahmefällen genehmigt.
- Reiche deinen Urlaubsantrag beim People Team ein. In einigen Fällen bitten wir dich um zusätzliche Informationen, z. B. eine Kopie der Hochzeitseinladung oder der Trauerkarte.
- If you work part-time, your special leave allowance will be calculated on a pro rata basis.
- We ask you to arrange private appointments, e.g. with the dentist or doctor, outside working hours. If this is not possible, you must reduce overtime or apply for vacation for this day or you can check whether you can swap your shift.
- If you would like to take unpaid special leave, you must apply to the People Team. This will only be approved in exceptional cases.
- Submit your leave request to the People Team. In some cases, we will ask you for additional information, e.g. a copy of the wedding invitation or funeral card.

#### VERTRAUENSPERSONEN UND BESCHWERDESTELLE 🗣️

- Wir haben mehrere Vertrauenspersonen innerhalb und außerhalb von Picnic. Wenn du ein (persönliches) Problem hast, das du lieber nicht mit deinem Ops Manager, SV, People Team oder einer anderen Person besprechen möchtest, kannst du dich an eine dieser Vertrauenspersonen wenden. Die Vertrauensperson wird gemeinsam mit dir nach einer Lösung suchen.
- Wenn du etwas melden willst, z.B. im Zusammenhang mit Aggression, Gewalt, Diskriminierung, sexueller Einschüchterung oder dem Verdacht auf ein allgemeines Fehlverhalten, kannst du dich (auch) an die Picnic Beschwerdestelle wenden.

#### TRUSTED PERSONS AND COMPLAINTS OFFICE 🗣️

- We have several confidants inside and outside Picnic. If you have a (personal) problem that you would rather not discuss with your Ops Manager, SV, People Team or another person, you can contact one of these confidants. The confidant will work with you to find a solution.
- If you want to report something, e.g. in connection with aggression, violence, discrimination, sexual intimidation or the suspicion of general misconduct, you can (also) contact the Picnic Complaints Office.

## SONSTIGES

- Ein Verstoß gegen die bei Picnic geltenden Vereinbarungen kann zu einer offiziellen Abmahnung und sogar zur Beendigung deiner Tätigkeit bei Picnic und/oder deines Arbeitsvertrags mit Picnic führen, bis hin zu einer fristlosen Entlassung.
- Picnic ist berechtigt, dieses Dokument einseitig zu ändern.
- Das Recht von Picnic, Weisungen zu erteilen, bleibt von dieser Hausordnung unberührt.
- Bei Angelegenheiten, die nicht in diesem Dokument geregelt sind, entscheidet Picnic über die geeignete Lösung.
- Maßgeblich ist ausschließlich die in deutscher Sprache verfasste Hausordnung. Die englische Version dient lediglich der Übersetzung.

## OTHER

- A breach of the agreements in force at Picnic may lead to an official warning and even to the termination of your employment at Picnic and/or your employment contract with Picnic, up to and including immediate dismissal.
- Picnic is entitled to change this document unilaterally.
- The right of Picnic to issue instructions remains unaffected by this house rules.
- In matters not regulated in this document, Picnic decides on the appropriate solution.
- Only the house rules written in German are authoritative. The English version is for translation purposes only.