

# **Good Morning Carolinas, LLC dba First Watch**

---

## **PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTA**

### **LIBRETO DEL PROGRAMA**

---

## PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTA

Good Morning Carolinas, LLC (la "Compañía") se ha comprometido a crear una fuerte relación entre la Compañía y todos nuestros empleados... una relación que se basa en la confianza y la comunicación abierta. La Compañía es un empleador de igual oportunidad y lucha por mantener una atmósfera de confianza mutua y una comunicación abierta y honesta. Trabajando juntos, podemos lograr cualquier meta que nos fijemos a nosotros mismos. Nosotros no discriminamos sobre la base de raza, religión, color, edad, sexo, origen nacional o incapacidad en nuestro reclutamiento, contratación, entrenamiento, tratamiento en el trabajo y oportunidad de ascenso. No toleramos ni toleraremos el acoso o discriminación por cualquier empleado, sin considerar su estado con la Compañía, y no se usará represalia contra ningún empleado por usar este Programa. La Compañía no usará represalia contra ningún empleado por haber emprendido una acción legítima ni por participar en una actividad legítima o lícita.

Entendemos, sin embargo, que los problemas y desacuerdos son inevitables cuando las personas con puntos de vista diferente están juntos por largos períodos de tiempo. No podemos eliminar totalmente los desacuerdos, pero podemos proporcionar un proceso para resolverlos cuando ocurran tomando una acción constructiva inmediata.

Basados en estas creencias y valores, desarrollamos el PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTA (el "Programa"). El Programa es un proceso de cuatro pasos para resolver los problemas en el lugar de trabajo en forma rápida y justa. Esta política describe los pasos que tanto usted como la compañía deben dar para resolver muchos tipos de problemas en el lugar de trabajo. La Compañía también está obligada a seguir el Programa y también estará obligada por el arbitraje. Los tipos de problemas cubiertos por el Programa se explican en detalle en este plan de acción.

**ESTE PROGRAMA ES UNA CONDICIÓN DE SU EMPLEO Y SON LOS MEDIOS OBLIGATORIOS Y EXCLUSIVOS POR LOS QUE ESOS PROBLEMAS DEBEN RESOLVERSE, ASÍ QUE LEA CUIDADOSAMENTE LA INFORMACIÓN EN ESTE LIBRETO DEL PROGRAMA.**

Cuando usted tenga un problema relacionado con el trabajo, siga los pasos indicados a continuación en esta política.

### **Paso 1: Comunicación**

En cualquier relación, cuando ocurre un desacuerdo, el mantener encerradas las emociones sólo hace que el problema se haga mayor. En la Compañía, queremos animar una comunicación abierta ... para que así podamos solucionar el problema con un mínimo de tensión para todos aquellos envueltos. Para hacer esto, hemos desarrollado el Paso de Comunicación ... una política de puerta abierta que lo anima a usted a hablar con su supervisor para que sus problemas se resuelvan rápidamente.

1. **Hable directamente con su supervisor inmediato.** Si usted tiene un problema, a usted se le anima a que lo discuta primero con su supervisor inmediato. Generalmente éste será su gerente de restaurante. Usted debe discutir el problema con su supervisor tan pronto como sea posible después que surja el problema.
2. **Hable a un nivel de administración más alto.** Algunas veces usted no puede resolver el asunto con su supervisor inmediato. En este caso, exponga su preocupación al próximo nivel más alto de la administración para conseguir las respuestas que necesita. Siga la cadena de mando tan arriba como lo necesite para ir a la solución del problema.

## Paso 2: Revisión Ejecutiva

Si usted trató el Paso de Comunicación y no quedó satisfecho, puede requerir el Paso de Revisión Ejecutiva. En este paso, el Presidente, Manik Suri, revisará el asunto o problema e intentará resolverlo a su satisfacción y a la satisfacción de su supervisor y la Compañía. Si falla esto, Manik hará una decisión.

Aquí está como usted obtiene acceso al Paso de Revisión Ejecutiva:

1. **Pedir la revisión.** Dentro de tres días desde la respuesta al Paso 1 del proceso de Comunicación, usted puede empezar el proceso de Revisión Ejecutiva contactando al Gerente Beneficios de la Compañía. Usted puede llegar al Gerente Beneficios en 281-580-6088, escribir en ella en 13131 Champions Drive, Suite 110, Houston, Texas 77069, o enviar por fax al 281-580-8277. También puede contactar su gerente de área o distrito para empezar el proceso.
2. **Información enviada.** A fin de acceder al Paso de Revisión Ejecutiva, usted debería proporcionar una declaración escrita que contenga tanto de la siguiente información como sea razonablemente disponible para usted:
  - a. Describa en detalle, dentro de lo mejor de su habilidad, la base real sobre la cual se hace su reclamo.
  - b. Describa las medidas que ha tomado en el Paso de Comunicación para resolver el asunto incluyendo a los supervisores con los cuales ha hablado sobre el problema.
  - c. Describa la naturaleza y extensión de cualquier remedio o recurso que usted cree que debiera haberse tomado.

Usted debe obtener una copia del formulario de Revisión Ejecutiva para usar para este propósito de cualquier gerente general, gerente de área, o de la oficina central.

3. **La revisión.** Manik Suri revisará el problema y hará cualquier investigación que cree que sea apropiada bajo las circunstancias. Esto puede incluir, con toda probabilidad, una discusión con usted y su supervisor o administrador y una revisión de todos los documentos pertinentes.
4. **La solución.** La revisión será hecha dentro de treinta (30) días después de que la compañía reciba su formulario de Revisión Ejecutiva completado. Manik intentará encontrar una manera para resolver el problema a satisfacción de todas las partes envueltas en la situación. Sin embargo, si el problema no se puede resolver de esta manera, Manik tomará una decisión. Esa decisión se tomará por escrito, generalmente dentro de treinta (30) días de su apelación para una revisión ejecutiva.
5. **Reclamos no legales.** Si su reclamo no es un reclamo estatutario o de derecho común ("reclamo legal"), este Paso 2 es el paso final en el Programa de Resolución de Disputa. **(Solamente los reclamos legales pueden proceder para mediación o arbitraje).** Por ejemplo, la mediación y el arbitraje no están disponibles para revisión de las evaluaciones de rendimiento, eliminación del trabajo o decisiones de despido (lay-off), reglas, sistemas y tarifas de pago de la Compañía, o aumentos o disminuciones de los beneficios, excepto hasta la extensión en que dichos asuntos se relacionen con reclamos a estatutos o al derecho común.

## Paso 3: Mediación

Si usted cree que tiene un reclamo legal que no fue solucionado a través de la comunicación abierta o la revisión ejecutiva, el próximo paso es la mediación. En la mediación, la Compañía agrega una tercera parte que es objetiva e independiente para ayudar.

Cuando usted o la Compañía solicitan la mediación, la Compañía contactará a un mediador profesional para que medie en la disputa. El mediador escuchará, trabajará para mantener abiertas las líneas de comunicación, y ofrecerá soluciones. Pero el mediador no hace una decisión final. Depende de usted y de la otra parte envuelta el lograr dicho acuerdo. La meta de la mediación es desarrollar una solución que satisfaga a ambas partes envueltas de una manera que fortalezca, en vez de debilitar, la relación de trabajo.

Aquí está cómo poner a trabajar para usted el Paso de la Mediación:

1. **Solicite Mediación para un reclamo legal.** Después de la conclusión del proceso de Revisión Ejecutiva, avise al Gerente Beneficios (o su designado) para solicitar la mediación. Usted debe solicitar la mediación tan pronto como sea posible, pero dentro de sesenta (60) días desde la fecha de la conclusión del Paso de Revisión Ejecutiva para que así los asuntos estén frescos en su memoria. A usted se le pedirá que llene un formulario de Solicitud de Mediación, el cual le será proporcionado.
2. **Mediador seleccionado.** Cuando ya sea que usted o la Compañía solicite la mediación, la Compañía seleccionará un mediador neutro externo e independiente para que maneje el proceso de la mediación. La Compañía pagará los honorarios del mediador y de la agencia de mediación.
3. **Usted, el mediador y el representante de la compañía se reúnen.** El mediador programará una reunión entre usted y el representante de la compañía. El mediador guiará la discusión y ayudará a resolver el problema. Sin embargo, depende de usted y la compañía el lograr un acuerdo. El mediador no hace la decisión final.
4. **Acuerdo escrito.** Si es apropiado, después de que usted y la Compañía haber acordado una solución, un acuerdo escrito será firmado por usted y por el representante de la compañía.

#### Paso 4: Arbitraje

Si usted tiene un problema relacionado con el trabajo que envuelve alguno de sus derechos protegidos legalmente que se muestran en la página 4, que no ha sido resuelto a través de los pasos anteriores, usted debes pedir un arbitraje.

En el arbitraje, un experto externo y neutral llamado árbitro se hace parte en el proceso de resolución. El árbitro escucha los hechos, luego hace una decisión obligatoria y establece los daños, tal como un juez en una corte de derecho. El arbitraje es menos formal que el litigio en una corte convencional, pero está claramente establecido y se rige por reglas y normas de conducta, las que están diseñadas para asegurar el debido proceso de derecho. Sin embargo, la meta del arbitraje sigue siendo proporcionar una resolución rápida del problema sin dañar la relación de trabajo.

Aquí está cómo funciona el proceso del arbitraje:

1. **Solicitud de arbitraje.** Si usted cree que tiene un reclamo legal, debe solicitar que su reclamo vaya a un arbitraje. Simplemente llene un formulario de Solicitud de Arbitraje y devuélvalo junto con un cheque certificado por la cantidad de \$200.00 a la Compañía al 13131 Champions Drive, Suite 110, Houston, Texas 77069 dirigida a la atención del Gerente de Beneficios. El formulario se puede obtener de cualquier gerente general, supervisor de área, o de la oficina central.
2. **Elección de árbitro.** Una vez que la AAA recibe su solicitud para comenzar el arbitraje, le enviará tanto a usted como a la Compañía una lista de árbitros aprobados con una biografía breve de cada uno de ellos. Una vez que reciba la lista, usted y la Compañía cada uno saca los nombres de los árbitros que no quieren que oigan el caso, enumera en orden de preferencia los árbitros restantes y luego devuelve la lista a la agencia. Se nombrará al árbitro que reciba la clasificación más alta en el orden de preferencia de ambas listas. Si con este proceso no resulta la selección de un árbitro, la agencia nombrará al árbitro.
3. **Se fija una audiencia.** El árbitro de la agencia programará una fecha, hora y lugar para una audiencia. Durante esta audiencia, tanto usted como la Compañía presentan los hechos pertinentes. Usted puede contratar a un abogado para participar con usted en la audiencia del arbitraje. La audiencia se efectuará en la comunidad donde usted está empleado o en otra localidad que sea mutuamente convenida.
4. **Se hace una decisión.** Basado en la información presentada y los hechos reunidos, el árbitro hará una decisión final obligatoria por escrito. La decisión del árbitro tendrá un efecto de impedimento respecto a cualquier litigio subsiguiente. Si usted gana, el árbitro le otorgará todo lo que podría obtener en una corte de derecho. Al utilizar el arbitraje, sus derechos están protegidos y se pueden pagar los daños si se han infringido dichos derechos. Solamente el proceso es lo que es diferente.

Puede encontrar las reglas aplicables de arbitraje de acuerdo con la American Arbitration Association en su sitio web: [ADR.org](http://ADR.org).

## **Reglas del Programa**

### **Reclamos Sujetos a Arbitraje**

Los reclamos y disputas sujetos a arbitraje incluyen todos aquellos reclamos legales que usted pueda tener ahora o en el futuro en contra de la Compañía (y sus sucesores o asignatarios) o en contra de sus oficiales, directores, accionistas, empleados o agentes, incluyendo los reclamos relacionados con cualquier programa de beneficio del empleado de la Compañía o en contra de sus fiduciarios o administradores (en su capacidad personal u oficial), y todos los reclamos que la Compañía pueda tener ahora o en el futuro en contra de usted, sea o no que surjan de su empleo o terminación, excepto como estén expresamente excluidos bajo la sección "Reclamos No Sujetos a Arbitraje" a continuación.

Los reclamos legales sujetos a arbitraje incluyen, pero sin limitarse a ellos:

- reclamos por salarios u otras compensaciones;
- reclamos por infracción de cualquier contrato, convenio o garantía (expresa o tácita);
- reclamos por agravios (incluyendo, pero sin limitarse a ellos, reclamos por lesiones físicas, mentales o psicológicas, pero excluyendo los reclamos estatutarios por compensación del trabajador);
- reclamos por despido equivocado;
- acoso sexual;
- discriminación (incluyendo, pero sin limitarse a ellos, reclamos basados en la raza, sexo, orientación sexual religión, origen nacional, edad, condición o incapacidad médica sea bajo las leyes federales, estatales o locales);
- reclamos por beneficios o reclamos por daños u otros recursos bajo cualquier programa de beneficio del empleado auspiciado por la Compañía (después de agotar los recursos administrativos bajo los términos de dichos planes);
- reclamos de "denunciante" bajo cualquier ley, estatuto, reglamento u ordenanza no criminal que sea federal, estatal o de otro organismo gubernamental;
- reclamos por infracción de cualquier otra ley, estatuto, reglamento u ordenanza no criminal que sea federal, estatal o de otro organismo gubernamental; y
- reclamos por represalias bajo cualquier ley, estatuto, reglamento y ordenanza, incluyendo represalia bajo cualquier ley o reglamento de compensación para los trabajadores.

### **Reclamos No Sujetos a Arbitraje**

Los únicos reclamos o disputas no sujetos a arbitraje son como siguen:

- cualquier reclamo de un empleado por beneficios bajo un plan o programa que proporciona su propio procedimiento de arbitraje obligatorio;
- cualquier reclamo cubierto por compensación de los estatutos de los trabajadores;
- reclamos de seguro de desempleo;
- todo reclamo legal amparado por la Ley Dodd Frank de protección a informantes, de acuerdo con el 15 U.S.C. Sección 1514A, y siguientes, está exento de este plan de DRP; y
- cualquier reclamación de terceros que involucra una agencia gubernamental como la NLRB o la EEOC, con la excepción de que una carta de "Derecho a litigar", emitida por estas agencias a un empleado podría proceder de acuerdo con este proceso de arbitraje obligatorio.

Ni el empleado ni la Compañía tienen que someter los puntos enumerados bajo esta sección, "Reclamos No Sujetos a Arbitraje", a arbitraje bajo este Programa y pueden buscar y obtener reparación de una corte o de la agencia administrativa apropiada.

El empleado y la compañía acuerdan que no surgirá acción de clase ni colectiva de los reclamos de ningún empleado y que cada empleado sólo puede realizar un reclamo en virtud de este plan de forma individual y no puede participar en una acción de clase ni colectiva.

Si cualquier disposición dentro de este plan es considerada inejecutable por una corte de jurisdicción competente, las demás disposiciones del presente plan aún tendrán pleno vigor y efecto.

Todas las decisiones relativas a la aplicabilidad o cumplimiento de este plan DRP están delegadas a, y deben ser decididas por, el árbitro designado para el asunto.

Además, una disputa no legal no está sujeta a arbitraje. Los ejemplos incluyen disputas por una evaluación del rendimiento, asuntos con los compañeros de trabajo, o reclamos acerca de su sitio de trabajo o del trabajo asignado, que no indiquen una infracción legal.

## **Aviso Requerido de Todos Los Reclamos**

Cuando recurre al arbitraje, el reclamante debe presentar el formulario de Solicitud para Arbitraje y dar aviso por escrito de cualquier reclamo a la otra parte dentro de un año o dentro del plazo de prescripción aplicable, cualquiera que sea más largo. El día en que ocurrió el acto que se reclama y/o el día en que se presentó la solicitud de arbitraje se contarán para los propósitos de determinar el período aplicable.

Use el formulario de Solicitud de Arbitraje cuando envíe un reclamo para arbitraje. Identifique y describa la naturaleza de todos los reclamos señalados y los hechos sobre los cuales se basan sus reclamos. Envíe este aviso escrito por correo certificado o registrado, con devolución de recibo. Si la Compañía desea invocar el arbitraje, le notificará a usted por escrito a la misma dirección registrada en los archivos de la nómina de pago de la Compañía.

## **Procedimientos de Arbitraje**

Usted debe utilizar el Paso de Mediación que se explica en esta reglamentación antes de solicitar el arbitraje. La agencia administrará cualquier arbitraje bajo “Reglas Empleo Arbitraje y Procedimientos de Mediación” de la AAA, y en conformidad con el presente Programa de Resolución de Disputa. Visite [ADR.org](http://ADR.org) para obtener una copia de las reglas o solicite una copia a la Compañía. Las reglas en vigor en la fecha en que se hace la demanda serán prevalentes.

El arbitraje será ante un árbitro neutral licenciado para ejercer derecho y que tiene una gran experiencia en el área legal del empleo. El árbitro aplicará el derecho sustantivo y recursos legales, si son aplicables, del Estado en que ocurrió el reclamo, o la ley federal, o ambas, dependiendo de los reclamos presentados. La decisión del árbitro se hará por escrito y se proporcionarán las razones de esta decisión o laudo, a menos que las partes lo acuerden de otro modo.

El árbitro tendrá jurisdicción para oír y reglamentar sobre las disputas de preaudiencia y está autorizado para efectuar una conferencia de preaudiencia por teléfono o en persona, según el árbitro lo estime necesario. El árbitro tendrá la autoridad de decidir sobre una moción para desechar y/o una moción para juicio sumario por cualquiera de las partes y, al hacerlo así, debe aplicar las normas que rigen dicha moción bajo las Reglas Federales de Procedimiento Civil.

## **Procedimientos de Prearbitraje**

Cada una de las partes tiene derecho a tomar un máximo de (7) declaraciones. Si la parte puede probar al árbitro las razones convincentes por las cuales se necesita exceder el máximo de (7) declaraciones, el árbitro podría, a su discreción, permitir que alguna de las partes tome más de (7) declaraciones. A menos que ambas partes acuerden lo contrario por escrito, el descubrimiento de pruebas se realizará de la manera más rápida y económica posible, y se limitará a lo que sea claramente relevante y material para la disputa y para lo cual la parte tenga una necesidad considerable y demostrable.

Usted y la Compañía tienen derecho a citar testigos (subpoena, en inglés) para el arbitraje de conformidad con las Reglas Federales de Procedimiento Civil. Al menos treinta (30) días antes del arbitraje, usted y la Compañía deben intercambiar listas de testigos, incluyendo peritos, y copias de todos los documentos que se van a usar en el arbitraje.

Cualquier disputa sobre el hallazgo se decidirá por el Árbitro y el Árbitro podrá otorgar, tras mostrarse una buena causa, la solicitud de cualquiera de las partes de que se haga un hallazgo además de, o limitar, lo que se dispone expresamente en este Programa.

## **Honorarios y Costos del Arbitraje**

Hay dos tipos de honorarios y costos administrativos asociados con el arbitraje; un pago de presentación a la agencia de arbitraje seleccionada y el pago al árbitro por sus servicios y gastos. Tales gastos y otros costos deben ser asignados como sigue:

1. La parte que solicita el arbitraje debe pagar un costo de inscripción de \$200.00 a la agencia para pedir el arbitraje. Si usted pide el arbitraje, la Compañía pagará el saldo del costo inicial de la presentación, y pagará el costo total si la Compañía pide el arbitraje.
2. Cualquiera de las partes, a su costo, puede hacer los arreglos y pagar el costo de un reportero de la corte para que proporcione un registro estenográfico de los procedimientos.
3. Cada parte será responsable por sus propios honorarios de abogado y gastos relacionados con el juicio, si los hay; sin embargo, si cualquiera de las partes prevalece en un reclamo estatutario, que permite que a la parte ganadora se le otorguen honorarios de abogado, o si hay un acuerdo por escrito para el pago de honorarios, el árbitro puede adjudicar el pago de honorarios razonables a la parte ganadora.
4. El árbitro puede adjudicar honorarios de abogado en contra de una de las partes si la otra parte demuestra que el reclamo hecho por la primera parte es frívolo o no es razonable o no tiene base en los hechos.
5. Si cualquiera de las partes prosigue un reclamo legal que está cubierto por el Programa de Resolución de Disputa en una corte por otros medios que no sea el arbitraje, la parte demandada tendrá derecho a seguir o rechazar dicha acción, o que se mande de vuelta dicha acción para arbitraje, y a la recuperación de todos los costos y a los honorarios y gastos de abogado relacionados con dicha acción.

## **Asuntos Multiestatales**

La Compañía está comprometida en transacciones que envuelven comercio interestatal y su empleo envuelve dicho comercio; por lo tanto, las partes acuerdan que la Ley de Arbitraje Federal (Federal Arbitration Act) regirá la interpretación, cumplimiento y procedimientos bajo el Procedimiento de Resolución de Disputa.

## **Provisiones del Programa/Cumplimiento**

Las provisiones del documento del Programa son divisibles y, en caso que cualquier provisión no se pueda hacer cumplir, todas las otras permanecerán válidas y obligatorias. Ninguna provisión del documento del Programa será mantenida inejecutable si dicha provisión puede ser interpretada razonablemente de una manera en que resulte que dicha provisión pueda ser ejecutable. A menos que esta disposición diera como resultado que el Programa fuera mantenido inejecutable bajo las leyes prevalentes, los árbitros, y no una agencia o corte federal, estatal o local, tendrán la autoridad exclusiva para resolver cualquier disputa relacionada con la interpretación, arbitrabilidad, aplicabilidad, cumplimiento o formación del convenio para arbitrar incluyendo, pero sin limitarse a ello, cualquier reclamo de que todo o cualquier parte del convenio para arbitrar es nulo y anulable.

Si una corte determina que el arbitraje bajo este Programa no es el método exclusivo, final y obligatorio para la Compañía y sus empleados para resolver las disputas y/o que la decisión y sentencia del árbitro no es final ni obligatoria con respecto a algunos o todos los reclamos del parte, el parte debe enviar su reclamo para arbitraje y continuar con el arbitraje hasta su conclusión antes de presentar o seguir cualquier procedimiento legal, de equidad, u otro procedimiento legal para cualquier reclamo elegible en una corte de jurisdicción competente.

## **Pasos del Programa**

Mientras lo animamos a usted a que utilice todos los pasos en el Programa en el orden señalado, nos damos cuenta que en algunos casos puede que no sea apropiado usar los pasos preliminares. De acuerdo con ello, si su reclamo envuelve un reclamo legal que está sujeto a arbitraje en virtud de ello, usted puede proceder directamente al Paso 3, Mediación, sin tener que usar primero el Paso 1, Comunicación, o el Paso 2, Revisión Ejecutiva. La Compañía se puede saltar los Pasos 1 y 2 si no está envuelto un reclamo legal.

## **No es un Contrato de Empleo/ Recurso Exclusivo**

**Mientras este Programa constituye una promesa obligatoria entre usted y la Compañía para arbitrar todos los reclamos en disputa descritos en el Libreto del Programa, este Programa no es ni deberá interpretarse para crear algún contrato de empleo, expreso o tácito. Ni de ninguna manera este Programa altera el estado "a-voluntad" de cualquier empleado. Este Programa prevendrá que usted presente una demanda en la Corte para una reparación individual por un reclamo legal sujeto a arbitraje. Sin embargo, el Programa no le impedirá presentar cargos ante cualquier agencia administrativa estatal o federal.**

**Este Programa constituirá la manera obligatoria y exclusiva por la cual todos los reclamos cubiertos en el lugar de trabajo se podrán resolver. La presentación de una solicitud, aceptación de empleo o la continuación del empleo por parte de un individuo se considerará la aceptación del Programa de Resolución de Disputas. No se requerirá ninguna firma para que la política sea aplicable. El presente acuerdo se aplica y extiende a todo empleo futuro con la compañía y sobrevivirá la terminación y/o renuncia.**