

Abbonati a DeepL Pro per poter modificare questa presentazione.
Visita [www.DeepL.com/pro](https://www.deepl.com/pro?cta=edit-document) per scoprirne di più.

# **POLITICA DI SOSTENIBILITÀ**



Cultour Operadora de Viagens Turísticas Eireli, di seguito denominata semplicemente CULTOUR , è un'azienda brasiliana guidata da valori quali impegno, fiducia, eccellenza, innovazione e sostenibilità.

Siamo convinti che adottando misure e pratiche più sostenibili a beneficio dell'ambiente, delle persone e dell'economia, promuoveremo un'industria turistica più equa e sostenibile.

**Obiettivo**

Lo scopo di questa politica è quello di definire i principi che ci guideranno verso soluzioni più sostenibili sia nell'ambiente dell'ufficio che nei rapporti con i nostri partner e fornitori di servizi.

**Ambito di applicazione**

Questa politica copre tutte le operazioni, dalla direzione al livello esecutivo della nostra azienda. Tutto il personale, i fornitori e i partner sono tenuti a impegnarsi a fondo per il raggiungimento degli obiettivi qui definiti.

La politica di sostenibilità di CULTOUR è suddivisa in 10 temi. Ogni tema è costituito da una serie di principi che mirano a essere convertiti in azioni concrete ed effettivamente attuate.

1. **GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E CONFORMITÀ LEGALE**

Siamo impegnati nella gestione della sostenibilità, praticata attraverso le seguenti azioni:

- Nomina di un dipendente come coordinatore della sostenibilità;

- Comunicare la nostra missione di sostenibilità a clienti, partner e fornitori;

- Elaborazione di una politica di sostenibilità scritta, accessibile e orientata alla riduzione degli impatti sociali, culturali, economici e ambientali negativi delle attività dell'azienda, comprese le questioni relative alla salute e alla sicurezza dei dipendenti;

- Partecipazione attiva a forum e gruppi di lavoro esterni dedicati alla promozione della sostenibilità nel turismo;

- Definizione di linee guida sulla sostenibilità e implementazione di un sistema di valutazione per identificare le prestazioni sostenibili dei principali fornitori/partner;

- Elaborazione di un piano d'azione per la sostenibilità con obiettivi chiari, azioni specifiche, assegnazione di responsabilità, costi e pianificazione dei tempi di attuazione;

- Sviluppo di procedure documentate per monitorare e valutare l'attuazione della politica, nonché gli obiettivi e i traguardi di sostenibilità;

- Promuovere la trasparenza dell'azienda in termini di sostenibilità attraverso report e comunicazioni pubbliche;

- Garantire che tutti i dipendenti siano pienamente consapevoli della nostra Politica di sostenibilità e si impegnino ad attuarla e migliorarla.

A tal fine, ci impegniamo a rispettare tutte le leggi, i regolamenti e i codici di condotta nazionali.

1. **GESTIONE INTERNA: POLITICA SOCIALE E DIRITTI UMANI**

Ci impegniamo ad adottare una gestione interna sostenibile attraverso una chiara politica sociale, debitamente redatta e ampiamente comunicata, che incorpori i seguenti principi:

- Offrire ai dipendenti la libertà di recedere dal contratto di lavoro con preavviso (preferibilmente con un periodo minimo di un mese);

- Includere nel contratto di lavoro le condizioni di lavoro previste dalla legislazione nazionale e una descrizione dettagliata delle mansioni;

- Assicurarsi che il salario sia specificato nel contratto e che sia pari o superiore al salario minimo nazionale;

- Compensare adeguatamente gli straordinari previo accordo;

- Garantire la copertura assicurativa medica e di responsabilità civile in conformità ai requisiti legali nazionali;

- Offrire ai dipendenti ferie annuali e congedi per malattia retribuiti, oltre a consentire ferie annuali non retribuite;

- Implementare una politica di salute e sicurezza sul lavoro conforme agli standard legali nazionali;

- Tenere a disposizione kit di pronto soccorso e personale addestrato in tutte le strutture interessate;

- Rispettare i requisiti nazionali relativi all'età minima per l'ammissione al lavoro;

- Stabilire procedure documentate ed efficaci per consentire ai dipendenti di esprimere i propri reclami e le proprie aspettative;

- Implementare una procedura disciplinare chiara ed efficacemente comunicata ai dipendenti;

- Effettuare valutazioni periodiche della soddisfazione dei dipendenti;

- Fornire ai dipendenti una guida e una formazione regolari sui loro ruoli, diritti e responsabilità in materia di salute e sicurezza, compresi i protocolli per le situazioni di incendio e i disastri naturali rilevanti;

- Creare opportunità di stage e apprendistato per gli studenti;

- Promuovere le opportunità di lavoro per le persone con esigenze speciali.

Ci impegniamo a rispettare i diritti umani garantendo l'applicazione delle seguenti pratiche:

- Nessuna interferenza nell'iscrizione ai sindacati, nella contrattazione collettiva e nella rappresentanza sindacale;

- Non ci sono discriminazioni nell'assunzione, nelle condizioni di assunzione, nell'accesso alla formazione e alla promozione basate su sesso, razza, età, disabilità, etnia, religione/credenze o orientamento sessuale;

- Garantire che tutti i dipendenti abbiano pari opportunità e accesso alle risorse e alle opportunità di sviluppo personale attraverso una formazione e un addestramento regolari.

1. **GESTIONE INTERNA: AMBIENTE E RELAZIONI CON LA COMUNITÀ**

Ci impegniamo a promuovere la conservazione dell'ambiente e a rafforzare i legami con la comunità, garantendo l'attuazione delle seguenti misure:

- Ridurre attivamente l'uso di beni di consumo e prodotti usa e getta;

- Dare priorità all'acquisto di beni e servizi sostenibili, comprese le forniture per ufficio, i prodotti per la ristorazione, i regali e il merchandising;

- Scegliete di acquistare prodotti sfusi per ridurre la quantità di imballaggi utilizzati;

- Configurare le fotocopiatrici e le macchine di stampa per la stampa fronte/retro come impostazione predefinita o utilizzare altre modalità di risparmio carta;

- Utilizzate prodotti per la pulizia ecologici e, se disponibili a livello locale, prodotti con marchio ecologico;

- Attuare misure per ridurre lo spreco di opuscoli o adottare una politica di comunicazione esclusivamente digitale;

- Impegnarsi attivamente nel monitoraggio e nella riduzione dei consumi energetici;

- Calcolare e compensare le emissioni di CO2 confrontando periodi diversi;

- Optate per un'illuminazione a basso consumo energetico in tutte le aree, ove possibile;

- Spegnere le luci e le apparecchiature quando non sono in uso e utilizzare sistemi automatici di accensione e spegnimento o timer;

- Al momento dell'acquisto di nuovi articoli, privilegiare le apparecchiature ad alta efficienza energetica, tenendo conto dei costi e della qualità;

- Attuare una politica attiva di riduzione del consumo di acqua, monitorata regolarmente;

- Utilizzare fonti d'acqua sostenibili e installare dispositivi di risparmio idrico nelle strutture sanitarie;

- Rispettare la legislazione nazionale sulla gestione dei rifiuti;

- Sviluppare e attuare una politica di riduzione e riciclaggio dei rifiuti solidi, con obiettivi specifici;

- Ridurre l'uso di materiali di imballaggio non riciclabili o biodegradabili ed evitare di fornirli;

- Ridurre il numero di bottiglie di plastica non ricaricabili per l'acqua potabile in ufficio;

- Separare e smaltire correttamente i materiali riciclabili;

- Implementare metodi di riduzione dei rifiuti quando si utilizzano cartucce di inchiostro e toner, quando possibile;

- Riciclare o smaltire correttamente le batterie;

- Rispettare la legislazione nazionale relativa al trattamento delle acque reflue e incoraggiare il riutilizzo o lo smaltimento sicuro;

- Misurare e ridurre gli spostamenti del personale, promuovere l'uso di mezzi di trasporto più sostenibili e incoraggiare l'uso del trasporto pubblico;

- Ridurre l'impatto dei trasporti attraverso il telelavoro, le riunioni virtuali e altre politiche che riducono la necessità di viaggiare;

- Mantenere e controllare regolarmente i veicoli a motore dell'azienda per ridurre le emissioni e garantire la conformità agli standard legali;

- Fornire ai dipendenti una guida regolare sulle loro responsabilità ambientali;

- Contribuire alla protezione e alla conservazione di proprietà e siti di importanza storica, archeologica, culturale e spirituale, garantendo l'accesso locale a questi siti.

1. **AGENZIE PARTNER**

Sulla base di un'analisi dettagliata dei nostri principali partner, abbiamo elaborato e attuato una politica volta a migliorare la sostenibilità delle nostre agenzie partner. Il nostro impegno è quello di rendere tangibile lo sviluppo sostenibile per ciascuno dei partner della nostra attività.

Le nostre misure comprendono:

- Tenere un registro delle pratiche di sostenibilità adottate dai nostri partner e agenti ricettivi;

- Privilegiare la collaborazione con le organizzazioni che incorporano efficacemente la sostenibilità nella loro politica turistica;

- Ridurre l'impronta ecologica dei nostri uffici/sedi dando priorità all'uso dei trasporti pubblici, riducendo al minimo l'uso della carta, adottando la raccolta differenziata e utilizzando carta riciclata certificata;

- Sensibilizzazione dei nostri principali partner sulle pratiche di consumo sostenibile attraverso campagne online e formazione;

-Informare i nostri principali partner sugli standard di Travelife e sulle normative turistiche nazionali;

- Valutare regolarmente le pratiche di sostenibilità dei nostri principali partner per garantire che siano effettivamente sostenibili;

- Durante lo sviluppo e la gestione dei nostri pacchetti di viaggio, ci aspettiamo che le nostre agenzie partner agiscano nell'interesse delle comunità locali, dell'ambiente e dei nostri ospiti;

- Assicurarsi che le aziende partner rispettino tutte le leggi nazionali che tutelano i diritti dei lavoratori.

1. **TRASPORTI**

Ci impegniamo a garantire che i veicoli utilizzati nei nostri tour non contribuiscano a un inquinamento superiore alla media. Riconosciamo l'importanza dei trasporti nel contesto del turismo sostenibile e ci sforziamo di ridurre l'impatto ambientale associato.

A tal fine, ci impegniamo a:

- Scegliere le opzioni di trasporto più sostenibili, tenendo conto del prezzo e del comfort, quando si decide il mezzo di trasporto per raggiungere la destinazione;

- Privilegiare alternative più sostenibili nella scelta delle opzioni di trasporto per i *trasferimenti* e le visite a destinazione, tenendo conto del prezzo, del comfort e di considerazioni pratiche;

- Integrare e/o promuovere prodotti o pacchetti turistici sostenibili, basati su metodologie riconosciute, che includano trasporti, alloggi e attività sostenibili.

## ALLOGGIO

Ci sforziamo di creare una catena di produzione turistica completamente sostenibile, in cui i lodge partner svolgono un ruolo cruciale essendo incoraggiati e motivati ad adottare pratiche sostenibili. Ci impegniamo in tal senso attraverso le seguenti azioni:

- Selezione di alloggi che soddisfino gli standard di sostenibilità e qualità, con particolare attenzione ai seguenti elementi:

* Hanno un contratto di sostenibilità firmato?
* Hanno un programma di risparmio idrico?
* Hanno un programma di risparmio energetico?
* Hanno un programma di gestione dei rifiuti?
* Hanno un sistema di riduzione dell'energia?
* Hanno una catena di approvvigionamento sostenibile?
* Hanno una politica di protezione dei bambini?
* Formano i dipendenti in materia di salute e sicurezza?

- Motivare e incoraggiare i lodge partner a ottenere la certificazione di sostenibilità;

- Cercate e scegliete alloggi di proprietà e gestione locale;

- Scegliere strutture ricettive che impiegano le comunità locali;

- Incoraggiare le strutture ricettive a seguire le migliori pratiche/formazione sul turismo responsabile;

- Comunicare in modo chiaro e attivo i nostri obiettivi e requisiti di sostenibilità in relazione alle strutture ricettive appaltate e ad altre strutture pertinenti;

- Dare una chiara preferenza alle strutture ricettive che operano con certificazioni riconosciute a livello internazionale (ad esempio GSTC) e/o Travelife;

- Garantire che, in tutta la nostra catena di fornitura di alloggi, i diritti dei bambini siano rispettati e salvaguardati;

- Collaborare con strutture ricettive e ristoranti che incorporano elementi di arte, architettura o patrimonio culturale locale, rispettando i diritti di proprietà intellettuale delle comunità locali.

## ESCURSIONI E ATTIVITÀ

Teniamo al benessere degli animali e delle comunità e cerchiamo tour che lascino solo una piccola impronta. Salvaguardiamo l'autenticità delle comunità e dell'ambiente naturale e siamo fortemente contrari a danneggiare la fauna selvatica e a inquinare l'ambiente.

Ci impegniamo in questo senso:

- Consigliare agli ospiti le norme di comportamento durante le escursioni e le attività, con particolare attenzione al rispetto della cultura locale, della natura e dell'ambiente;

- Comunicare i nostri obiettivi e requisiti di sostenibilità agli appaltatori e agli altri fornitori di servizi turistici, distribuendo queste informazioni tramite il codice di condotta, gli agenti di rappresentanza, i social media e le e-mail, per ridurre al minimo l'impatto negativo sui visitatori e massimizzare il divertimento;

- Avere guide qualificate e/o certificate per condurre i nostri ospiti in siti culturali sensibili, siti storici o destinazioni ecologicamente sensibili;

- Promuovere e consigliare ai nostri ospiti escursioni e attività che coinvolgono e sostengono direttamente le comunità locali attraverso l'acquisto di beni o servizi, l'artigianato tradizionale e i metodi di produzione locale (alimentare), o visite a progetti sociali.

## ACCOMPAGNATORI, RAPPRESENTANTI E GUIDE LOCALI

Il nostro obiettivo è coinvolgere il maggior numero possibile di residenti locali impiegandoli nell'attività turistica. Sosteniamo un ambiente di lavoro equo e sicuro che sostenga e rispetti le comunità locali.

Ci impegniamo in questo senso:

- Garantire che i nostri partner locali rispettino tutte le leggi e le normative internazionali, nazionali e locali, gli standard minimi del settore e qualsiasi altro requisito di legge pertinente, indipendentemente dai requisiti più rigorosi;

- Ci impegniamo ad assumere guide locali qualificate, autisti o altro personale locale, a pagarli con salari dignitosi e a garantire loro condizioni di lavoro sicure ed eque;

- Garantire che le nostre guide turistiche, gli host e il resto del personale a contratto siano qualificati e regolarmente formati;

- Siamo consapevoli che le guide sono gli intermediari tra gli ospiti e il contesto socio-culturale e ambientale della destinazione, trasmettendo loro un comportamento adeguato. Per questo motivo ci assicuriamo che tutte le guide che assumiamo o che conducono tour per conto della nostra azienda siano regolarmente formate e informate sui temi della sostenibilità della destinazione;

- Le nostre guide sono specificamente formate sulla questione critica dello sfruttamento sessuale dei bambini nel turismo.

## 9. DESTINAZIONE

Il nostro obiettivo è massimizzare gli impatti positivi e minimizzare quelli negativi sulla destinazione per garantire lo sviluppo sostenibile dei luoghi in cui operiamo.

Ci impegniamo in questo senso:

- Considerare gli aspetti della sostenibilità nel processo di selezione di nuove destinazioni e possibilmente offrire destinazioni alternative e non convenzionali;

- Non selezionare destinazioni in cui il turismo ha effetti strutturali negativi a livello locale (a meno che il coinvolgimento dell'azienda non produca chiari effetti di compensazione);

- Considerare la possibilità di selezionare nuove destinazioni accessibili con mezzi di trasporto più sostenibili;

- Rispetto della pianificazione territoriale, delle aree protette e delle normative sul patrimonio culturale. Anche con le strategie di gestione delle destinazioni delle autorità locali, regionali e nazionali;

- Sostenere le iniziative che migliorano i rapporti tra i centri di accoglienza e i produttori locali;

- Influenzare e sostenere il governo locale (ove possibile, in collaborazione con altre compagnie di viaggio e stakeholder) in relazione alla sostenibilità, alla pianificazione e alla gestione delle destinazioni, all'uso delle risorse naturali e alle questioni socio-culturali;

- Incoraggiate gli ospiti a fare acquisti responsabili e informateli sui souvenir illegali o vietati.

## 10. COMUNICAZIONE E TUTELA DEL CLIENTE

Il benessere e le informazioni dei nostri clienti sono molto importanti per noi. Nella nostra azienda garantiamo una comunicazione chiara e costante e la protezione dei nostri clienti.

**Prima di effettuare la prenotazione**, ci siamo impegnati a:

- Mettere a disposizione dei clienti una *linea guida* aziendale da consultare;

- Garantire che la privacy del cliente non venga compromessa;

- Rispettare gli standard pertinenti e i codici di condotta volontari nei messaggi di marketing e pubblicità, e non promettere più di quanto viene consegnato;

-Rendere le informazioni sui prodotti e sui prezzi chiare, complete e accurate per quanto riguarda l'azienda e i suoi prodotti e servizi, comprese le dichiarazioni di sostenibilità;

- Fornire informazioni sulla destinazione, compresi gli aspetti della sostenibilità, che siano corrette, equilibrate e complete;

- Promuovere alloggi, escursioni, pacchetti e/o opzioni di trasporto sostenibili (certificati) con loghi o altri messaggi e garantire che siano riconoscibili per il consumatore e presentati come l'opzione "migliore";

- Informare il cliente su alternative di alloggio, tour, pacchetti vacanza e opzioni di trasporto sostenibili, se disponibili;

**Dopo la prenotazione e durante il soggiorno**, ci impegniamo a:

- Fornire ai consumatori informazioni sull'ambiente naturale, la cultura locale e il patrimonio culturale della destinazione turistica;

- Informare i consumatori sui principali aspetti e problemi di sostenibilità della destinazione e ricevere raccomandazioni su come dare un contributo positivo;

- Informare i clienti sui rischi e sulle precauzioni relative alle questioni di salute e sicurezza nella destinazione;

- Tenere sempre a disposizione una persona di riferimento e un numero di telefono per le situazioni di emergenza;

- Formare il personale e fornire indicazioni su come affrontare le situazioni di emergenza;

- Informare i clienti sulla legislazione vigente in materia di acquisto, vendita, importazione ed esportazione di manufatti storici o religiosi e di articoli contenenti flora e/o fauna in via di estinzione;

- Motivare i clienti a servirsi di ristoranti e negozi locali (ove opportuno);

- Informare i clienti sulle opzioni di trasporto sostenibile presso le destinazioni, ove possibile;

**Dopo le vacanze**, ci impegniamo a:

- Misurare sistematicamente la soddisfazione dei clienti e tenere conto dei risultati per migliorare servizi e prodotti;

- Includere la sostenibilità come parte integrante del sondaggio sulla soddisfazione dei clienti;

- Avere procedure chiare in caso di reclami da parte dei clienti.

**Conto a / Persona responsabile**

Tutti i dipendenti sono responsabili dell'attuazione e dell'applicazione di questa politica.

Tutti i dipendenti sono responsabili della promozione e dell'attuazione di questa politica di sostenibilità all'interno dei propri reparti/aree di attività.

L'attuazione di questa politica sarà guidata dal Coordinatore della Sostenibilità, Marco Tardio, che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: controle@cultour.it, ed è stata approvata da lui in qualità di Amministratore Delegato di CULTOUR e potrà quindi essere attuata, sotto la sua guida, non appena sarà pubblicata.

**Data di entrata in vigore**

Questa politica entra in vigore dal 01.03.2024.

**Storia della revisione**

Questa politica sarà rivista ogni due anni.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Marco Tardio