

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



CULTOUR
travel design brazil

OBJE TIVO

L'azienda si impegna a ridurre al minimo il proprio impatto sull'ambiente. Questo codice mira ad applicare i principi definiti nella nostra politica di sostenibilità, che ci guideranno verso soluzioni più sostenibili, sia nelle scelte fatte in ufficio che negli accordi sottoscritti con i partner.

SELEZIONARE I PARTNER COMMERCIALI

La selezione di beni e servizi avviene in modo responsabile, cercando di ridurre al minimo gli impatti nocivi sulla società, sulla cultura e sull'ambiente. Lo stesso livello di impegno è richiesto ai nostri fornitori.

Cultour preferisce lavorare con partner che condividono lo stesso impegno per la sostenibilità. Pertanto, privilegiamo i partner che hanno un impegno formale per la sostenibilità come parte integrante della loro strategia e/o che applicano una chiara politica di sostenibilità.

Cultour preferisce lavorare con fornitori nelle destinazioni che sono di proprietà o gestiti da individui/entità delle destinazioni stesse, che utilizzano prodotti/servizi locali e stagionali, beneficiando così le comunità locali, assumendo localmente e promuovendo l'equità offrendo condizioni di lavoro eque.

Quando possibile, Cultour preferisce selezionare partner con certificazioni riconosciute a livello internazionale (come GSTC) o altri tipi di certificazione, come B Corp o ISO.

Cultour dà maggiore visibilità ai partner che sono attivamente coinvolti in operazioni sostenibili.

PRATICHE RESPONSABILI

Cultour si attiene e rispetta le sanzioni delle Nazioni Unite e dell'Unione Europea in materia di destinazioni turistiche.

Cultour si aspetta che i suoi fornitori adottino le seguenti pratiche responsabili:

- Applicare la legislazione locale, regionale, nazionale e internazionale.
- Rispettare i diritti umani, compresi i diritti dei lavoratori, dei bambini e delle donne. Soprattutto nel caso dei bambini, ci aspettiamo che vengano adottate misure preventive per garantire che i bambini siano protetti dallo sfruttamento sessuale e da tutte le forme di potenziale abuso (fisico, sessuale, emotivo).

- Applicare condizioni di lavoro eque:
 - Pagare almeno il salario minimo legale, rispettando la legislazione locale.
 - Non effettuare detrazioni illegali dalla retribuzione.
 - Rispettare i requisiti legali sull'orario di lavoro e/o gli standard del settore.
 - Pagare gli straordinari o concedere ferie supplementari, se necessario.
 - Pagamento delle ferie.
 - Non impiegare bambini di età non superiore ai 14 anni.
 - Assicurarsi che i contratti di lavoro siano scritti e firmati dal datore di lavoro e dal lavoratore.
 - Garantire ai lavoratori il diritto alle ferie e alle assenze per malattia senza penalizzazioni.
 - Garantire ai lavoratori il diritto al congedo parentale e altri diritti pre-natali.
 - Vietare tutte le forme di lavoro forzato.
 - Garantire che tutti i lavoratori siano assunti di propria volontà e possano recedere dal contratto liberamente, senza penali.
 - Non consentire alcun tipo di discriminazione basata su sesso, età, religione, etnia, origine sociale, disabilità, nazionalità, appartenenza sindacale, affiliazione politica, orientamento sessuale o altre caratteristiche personali.
 - Riconoscere la libertà di associazione.
 - Non consentire condizioni di lavoro che violino i diritti umani fondamentali, come abusi fisici, punizioni, minacce, aggressioni sessuali o altre forme di intimidazione.
 - Consentire ai lavoratori di essere rappresentati davanti alla direzione dell'azienda per discutere di questioni legate al lavoro.
 - Disporre di una procedura efficace per la raccolta delle richieste dei lavoratori.

- Applicare politiche anticorruzione, anticoncussione, antiestorsione e antidiscriminazione.
- Proteggere i bambini dallo sfruttamento (soprattutto sessuale) nel turismo.
- Proteggere l'ambiente e le risorse naturali.
- Agire nell'interesse delle comunità locali.
- Tutela degli interessi di Cultour.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In linea con la politica di tolleranza zero, Cultour interromperà immediatamente gli accordi con i partner che violano il nostro Codice etico e di condotta, in particolare attraverso atti di corruzione, discriminazione e violazione dei diritti umani.

PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ

Cultour collabora attivamente con i propri fornitori per migliorare le loro performance di sostenibilità. Incoraggiamo i nostri fornitori a includere i temi della sostenibilità nella loro formazione continua, fornendo supporto laddove possibile.

Cultour offre opportunità di apprendimento nel campo della gestione della sostenibilità, compreso l'accesso alla piattaforma di e-learning di Travelife e alla sua piattaforma di reporting.

COMUNICAZIONE PERMANENTE

Cultour mantiene linee di comunicazione aperte con i propri fornitori e partner, incoraggiando il feedback di tutte le parti interessate su qualsiasi argomento, in particolare sui temi della sostenibilità.

OPERATORI LOCALI / RICETTIVI

Cultour stipula accordi solo con partner/fornitori che aderiscono al nostro codice etico e di condotta.

Cultour promuove pacchetti sostenibili da partner impegnati in strategie di sostenibilità.

Cultour mette in evidenza i prodotti dei partner che hanno già ottenuto la certificazione di sostenibilità.

Cultour si aspetta che i suoi partner agiscano nel migliore interesse dell'ambiente, delle comunità circostanti e dei nostri clienti durante il processo di creazione e gestione dei pacchetti.

Cultour offre ai partner opportunità di apprendimento nel campo della sostenibilità e della sua gestione, ad esempio dando loro accesso alla piattaforma di e-learning Travelife.

TRASPORTI

Nella scelta dei mezzi di trasporto per i clienti o per il proprio uso, Cultour privilegia quelli più sostenibili, più sicuri e di qualità superiore in termini ambientali, tenendo conto di distanza, prezzo, percorso e comfort. I conducenti dei mezzi di trasporto utilizzati devono rispettare i codici di condotta e adottare tecniche di guida sostenibili. I seguenti punti devono essere trasmessi agli autisti e seguiti:

- Guidate alla velocità indicata dai limiti di velocità e con marce basse per ridurre le emissioni di anidride carbonica;
- Utilizzate il motore in modo consapevole;
- Controllate il percorso prima della partenza per evitare ingorghi e smarrimenti;
- Adottare uno stile di guida rilassato e difensivo e anticipare la strada per evitare arresti improvvisi (ad esempio, in caso di ingorghi o semafori rossi, rallentare invece di fermarsi improvvisamente);
- Spegnerne il motore quando si prevede una sosta prolungata (ad esempio, in prossimità di linee ferroviarie, confini, ecc;)
- Rimuovere le staffe a soffitto o qualsiasi altro accessorio non necessario quando non viene utilizzato;
- Controllare la pressione degli pneumatici prima di partire;
- Usare il riscaldamento o l'aria condizionata solo quando è necessario.
- Cultour ha implementato linee guida chiare per ridurre le emissioni di gas serra (GHG) dei mezzi di trasporto e per selezionare opzioni di trasporto più sostenibili.
- Cultour intende misurare e compensare le inevitabili emissioni di gas serra prodotte dai trasporti utilizzati.

ALLOGGIO

Cultour stipula accordi solo con fornitori di alloggi che aderiscono al nostro Codice etico e di condotta. Nel processo di selezione, Cultour privilegia i partner che rispettano e proteggono l'area che occupano e mettono in risalto elementi di architettura, costumi e tradizioni locali. Privilegiamo inoltre le strutture ricettive con certificazioni di sostenibilità riconosciute a livello internazionale.

TERMINI E CONDIZIONI:

Assistenza sociale e diritti umani:

- Il fornitore si atterrà a pratiche commerciali corrette, tra cui la trasparenza e il rispetto delle leggi nazionali;
- Il fornitore rispetterà i diritti umani e l'equità sociale ed economica, stabilendo condizioni di lavoro eque e pari opportunità.
- Il fornitore garantirà che i lavoratori siano liberi di firmare e rescindere il contratto senza penali e in conformità con quanto definito nel contratto.
- Il fornitore garantirà che la sua attività non comprometta la fornitura o l'integrità dei servizi di base per la comunità, come l'uso della terra, dell'acqua, dell'energia, della sanità e dello spazio pubblico.
- Il fornitore rispetterà e proteggerà i diritti dei bambini:
 - Non impiegare bambini di età inferiore a quella definita dalla legge per svolgere funzioni normalmente svolte da adulti. Sono previste condizioni e orari di lavoro specifici in conformità alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo e all'Organizzazione internazionale del lavoro 138.
 - Garantire condizioni di lavoro speciali per i lavoratori minorenni (ad esempio, lavori part-time e stage).
 - Rispettare la legislazione in materia di protezione contro lo sfruttamento sessuale dei bambini. Qualsiasi comportamento sospetto deve essere segnalato alle autorità locali.

CONDIZIONI SOCIO-CULTURALI

- Il fornitore deve promuovere l'acquisto e l'utilizzo di prodotti locali realizzati secondo i principi del commercio equo e solidale e della sostenibilità. Nel caso di piatti locali, deve favorirne l'integrazione negli usi e costumi locali, spiegandone la storia e il significato.

- Il fornitore deve rispettare e proteggere gli elementi dell'arte, dell'architettura e del patrimonio culturale locale.
- Il fornitore non deve vendere o promuovere l'acquisto di souvenir di valore storico o archeologico, ad eccezione di quelli consentiti dalla legge.

AMBIENTE E BIODIVERSITÀ

- Il fornitore deve ridurre al minimo l'impatto del turismo sull'ambiente, riducendo l'uso della plastica, utilizzando in modo efficiente l'acqua e l'energia e garantendo una corretta gestione dei rifiuti.
- Il fornitore deve garantire che le attività che coinvolgono gli animali siano svolte in conformità con gli standard di benessere animale riconosciuti a livello internazionale.
- Il fornitore deve cercare di ridurre, ove possibile, l'impatto negativo delle sue attività sulla biodiversità locale.

MONITORAGGIO

- Il fornitore deve collaborare all'attuazione di queste condizioni di sostenibilità e consentire ispezioni in loco per verificare l'applicazione delle buone pratiche o fornire informazioni periodiche attraverso questionari messi a disposizione.
- Il fornitore deve inoltre adottare misure per prevenire la corruzione, la concussione e lo sfruttamento sessuale dei bambini.

ATTIVITÀ ED ESCURSIONI

Cultour lavora solo con fornitori che aderiscono al suo Codice etico e di condotta.

Tutte le escursioni e le attività organizzate da Cultour o per suo conto devono rispettare i costumi, le tradizioni e l'integrità culturale, nonché le risorse naturali.

Cultour privilegia le escursioni che rispettano la vita umana, la fauna selvatica, l'ambiente e le risorse naturali come l'acqua e l'energia.

Cultour privilegia le escursioni e le attività che vanno a beneficio delle comunità locali, rispettano il benessere degli animali e sostengono la tutela dell'ambiente.

Nella valutazione dei fornitori di attività ed escursioni si tiene conto delle seguenti pratiche:

Rispetto per la vita umana - Il nostro obiettivo è quello di lavorare con fornitori di servizi turistici che si prendono cura delle loro risorse umane, in quanto sono una parte fondamentale del settore turistico. È quindi importante assicurarsi che il fornitore offra buone condizioni di lavoro al proprio personale (tra cui un salario minimo stabilito, orari di lavoro ragionevoli, pause pasto adeguate, ecc.)

Politica "zero plastica" - Gli operatori turistici devono ridurre al minimo l'uso della plastica e, come pratica standard, non offrire bottiglie di plastica ai clienti. Al contrario, dovrebbero prevedere luoghi in cui i clienti possano riempire le proprie bottiglie.

Gestione dei rifiuti - È importante che il fornitore di escursioni separi i rifiuti organici e la plastica per riciclarli quando possibile. Raccomandiamo inoltre ai fornitori di andare oltre queste pratiche di base per la gestione dei rifiuti.

Efficienza energetica - I fornitori di servizi turistici dovrebbero seguire pratiche di efficienza energetica, adottando attrezzature e illuminazione più efficienti e consigliando ai clienti di spegnere l'illuminazione o le attrezzature quando non sono in uso.

Protezione dei bambini - Il fornitore di escursioni garantisce il rispetto dei diritti dei bambini. Se impiega bambini di età inferiore ai 14 anni, deve garantire loro condizioni speciali, come il lavoro a tempo parziale o la partecipazione a programmi di stage.

Fornitori locali - Incoraggiamo i fornitori di escursioni ad acquistare prodotti locali, basati su principi di commercio equo e sostenibile.

Protezione della biodiversità - Promuoviamo la limitazione dell'impatto delle escursioni sulla biodiversità, laddove possibile. Promuoviamo solo fornitori di tour che non offrono prodotti o servizi che danneggiano persone, animali, piante o risorse naturali.

Le attività con animali selvatici in cattività non sono accettabili se non sono conformi alle leggi locali e internazionali. Le escursioni che prevedono l'interazione con gli animali selvatici sono consentite solo se soddisfano i criteri definiti a livello internazionale.

Promuoviamo il contributo dei clienti a progetti locali volti a proteggere la biodiversità.

Le specie selvatiche non vengono catturate, consumate o vendute a meno che non siano coinvolte in un'attività regolamentata che ne garantisca l'uso sostenibile e sia conforme alla legislazione locale e internazionale.

Il fornitore non promuove souvenir o alimenti contenenti specie animali o vegetali in via di estinzione elencate nel trattato CITES e nella Lista Rossa IUCN.

Interazione con gli animali - Queste escursioni devono soddisfare scrupolosamente tutti i criteri di protezione della fauna selvatica, nonché la Global Welfare Guidance for Animals in Tourism.

Promuovere la ricchezza locale - Favoriamo i fornitori che evidenziano la ricchezza locale, proteggono la proprietà intellettuale delle comunità locali e contribuiscono, ove possibile, a tali comunità.

GUIDE, ACCOMPAGNATORI E RAPPRESENTANTI LOCALI

Le guide, i rappresentanti locali e gli accompagnatori turistici devono avere un contratto formale che specifichi le loro condizioni di lavoro, i loro diritti e tutte le tutele garantite dalla legge, anche se sono liberi professionisti. Il contratto deve anche stabilire la retribuzione, che deve essere almeno pari al salario minimo.

Le guide locali devono soddisfare i seguenti criteri:

- Avere una conoscenza approfondita della destinazione;
- Conoscere l'ambiente in cui si svolge l'escursione, compresa la natura circostante (geografia, flora, fauna) e la cultura locale (tradizioni locali, patrimonio culturale);
- Parlare correntemente la lingua locale e quella dei clienti (ove possibile);
- Possedere una licenza di guida rilasciata dalle autorità locali e fornire una copia della licenza e della formazione all'appaltatore;
- Avere un'età minima per il lavoro;
- Avere la formazione e le informazioni necessarie sulla destinazione, sul primo soccorso, sulla leadership del gruppo e sulla sostenibilità.

Informazioni che devono essere fornite ai clienti:

Prima del tour:

- Informare i clienti sulla disponibilità di mezzi di trasporto ecologici a destinazione (se del caso);

- Informare i clienti sulla qualità dell'acqua potabile nella destinazione e suggerire loro di portare con sé bottiglie riutilizzabili o altre opzioni ecologiche per ridurre al minimo l'uso di plastica monouso durante il tour;
- Informare i clienti sul codice di abbigliamento, soprattutto se si tratta di luoghi di culto;
- Informare i clienti di eventuali restrizioni fotografiche.

Durante il tour:

- Guidare i clienti a mantenere un comportamento responsabile e appropriato nella destinazione;
- Sostenere l'apprendimento del vocabolario locale di base;
- Informare i clienti su come ridurre al minimo la loro impronta ambientale (ad esempio, indicando il lato della strada su cui camminare, dove è consentito fumare ed evitando di acquistare souvenir illegali);
- Promuovere il sostegno alle comunità locali incoraggiando le donazioni alle ONG locali o l'acquisto di souvenir prodotti localmente;
- Informare i clienti sui rischi e le precauzioni relative a questioni di salute e sicurezza (ad esempio, se l'acqua è potabile, se gli scippi sono frequenti);
- Informare i clienti sui problemi politici o sociali del luogo di destinazione;
- Scoraggiare l'acquisto di flora o fauna in pericolo;
- Vietare la partecipazione ad attività di sfruttamento sessuale o all'uso di droghe;
- Fornisce suggerimenti su come ridurre al minimo i rifiuti e informazioni sulla loro gestione.

Dopo il tour:

- Sollecitare il feedback dei clienti, comprese le domande sulle pratiche di sostenibilità;
- Mantenere quanto promesso durante il tour (consegnare le foto, ad esempio, se è stato concordato);
- Offrire suggerimenti su come i clienti possono continuare a contribuire alla conservazione della destinazione.

DESTINAZIONI

Destinazioni sostenibili:

Cultour preferisce lavorare con destinazioni che si impegnano per la sostenibilità come parte integrante dello sviluppo della destinazione e della comunità.

Cultour si propone di inviare i clienti in destinazioni turistiche secondarie o meno conosciute, per evitare una sovraesposizione turistica.

Destinazioni accessibili:

Per favorire la parità di accesso al turismo, Cultour promuove anche le destinazioni e le strutture che sono preparate ad accogliere clienti con disabilità.

Contributo alle comunità locali / Rete economica locale:

Cultour si impegna a dare un contributo positivo alle destinazioni con cui lavora:

- Suggestire ai partner di assumere localmente e in modo responsabile, sostenendo la cultura tradizionale e locale;
- Incoraggiare i clienti a fare acquisti responsabili, suggerendo loro di evitare di acquistare souvenir illegali o vietati;
- Collaborare con altri soggetti interessati, tra cui il governo locale, altre imprese del settore turistico, il mondo accademico e i gruppi della comunità, per lo sviluppo sostenibile della destinazione;
- Chiedere ai fornitori di rispettare e proteggere i diritti umani, compresi i diritti dei bambini, delle donne e del lavoro, nonché i diritti della terra.

Sorveglianza e protezione ambientale nelle destinazioni:

Cultour si impegna a proteggere l'ambiente delle sue destinazioni attraverso:

- Contribuire a mantenere intatte le risorse naturali;
- Educare i clienti ai principi del turismo responsabile e al comportamento responsabile dei visitatori.

Segnalazione

Cultour chiederà ai suoi partner di aggiornarci sul livello di sostenibilità dei loro servizi e di informarci quando completano le certificazioni in questo settore, attraverso un questionario sviluppato a questo scopo.