

Nachhaltigkeitspolitik



Abbildung 1- Greenny: das Maskottchen von Travel One



Ziel

Travel One ist eine Destination Management Company (DMC), die sich ausschließlich auf den Inbound-Tourismus in Portugal spezialisiert hat und über Niederlassungen in Lissabon, Portimão und auf Madeira verfügt.

Als Tourismusunternehmen, das direkt mit lokalen Gemeinden, Anbietern, Reiseleitern, Beherbergungsbetrieben, Transportunternehmen und internationalen Kunden zusammenarbeitet, sind wir uns unserer Verantwortung bewusst, die Reiseziele, in denen wir tätig sind, zu bewahren, zu schützen und aufzuwerten. Die natürlichen Ökosysteme, das kulturelle Erbe und das Wohlergehen der lokalen Gemeinschaften sind für die Nachhaltigkeit unseres Unternehmens von entscheidender Bedeutung.

Travel One verpflichtet sich, bewährte Nachhaltigkeitspraktiken zu befolgen, umzusetzen und zu fördern, mit dem Ziel, die positiven Auswirkungen des Tourismus zu maximieren und die negativen Auswirkungen seiner Geschäftstätigkeit zu minimieren, wobei auch seine Partner und Kunden dazu angeregt werden, verantwortungsbewusstes Handeln an den Tag zu legen.



Geltungsbereich

Diese Nachhaltigkeitsrichtlinie gilt für die gesamte Geschäftstätigkeit von Travel One als DMC und umfasst die drei Niederlassungen des Unternehmens in Portugal:

Lissabon, Parque das Nações

Algarve, Portimão

Madeira, Funchal

Sie gilt für alle Mitarbeiter des Unternehmens und dient als Leitfaden für die Beziehungen zu Lieferanten, lokalen Partnern und anderen Interessengruppen, die an der Erbringung touristischer Dienstleistungen beteiligt sind.



Aufbau der Nachhaltigkeitspolitik

Die Verpflichtungen von Travel One sind in zehn Hauptthemenbereiche gegliedert:

1. Nachhaltigkeitsmanagement und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften
2. Internes Management: Sozialpolitik und Menschenrechte
3. Internes Management: Umwelt
4. Allgemeine Anbieter Richtlinien
5. Transport
6. Unterkunft
7. Aktivitäten und Ausflüge
8. Ausflugsleiter, lokale Vertreter und Reiseleiter
9. Reiseziele/Regionen/Orte
10. Kommunikation und Kundenschutz



1. Nachhaltigkeitsmanagement und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Nachhaltigkeitsverpflichtung:

Die Geschäftsleitung von Travel One setzt sich voll und ganz für die Nachhaltigkeitsleistung des Unternehmens ein und unterstützt das Leitbild sowie die Nachhaltigkeitspolitik des Unternehmens.

Wir werden die Travelife-Plattform nutzen, um über unsere Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit zu berichten und diese zu kommunizieren sowie um den Fortschritt zu überwachen und zu bewerten. Wir verpflichten uns, unsere Nachhaltigkeitsleistung (über den Travelife-Bericht) alle zwei Jahre (öffentlich) zu kommunizieren.

Nachhaltigkeitsmanagement und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften:

Travel One verpflichtet sich zur kontinuierlichen Verbesserung der Nachhaltigkeitspraktiken, einschließlich der fortlaufenden Überwachung und Bewertung unserer Nachhaltigkeitspolitik, und stellt dafür Personal und Ressourcen bereit, um unsere Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

Travel One hält alle lokalen, regionalen, nationalen und internationalen Vorschriften in Bezug auf Personalwesen, Menschenrechte, Kinderrechte, Landrechte, Umweltmanagement, Wildtiere und Landnutzung ein. Wir zeigen null Toleranz gegenüber Korruption, Bestechung, Zwangsarbeit und Diskriminierung.

- Einen Mitarbeiter zu benennen, der für die Koordinierung der Nachhaltigkeitsaufgaben zuständig ist;
- Eine Erklärung zu Mission, Vision und Werten im Bereich Nachhaltigkeit zu verfassen und diese an Kunden, Partner und Lieferanten zu kommunizieren;
- Eine zugängliche, schriftlich festgelegte Nachhaltigkeitspolitik vorlegen, die darauf abzielt, die negativen sozialen, kulturellen, wirtschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Unternehmensaktivitäten zu verringern, und die Aspekte im Zusammenhang mit der Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer umfasst;
- Aktiv an externen Foren und Arbeitsgruppen mitwirken, die die Nachhaltigkeit im Tourismus fördern;
- Eine Basisbewertung der Unternehmensleistung im Bereich nachhaltiger Praktiken durchführen;
- Über Nachhaltigkeitsrichtlinien und ein Bewertungssystem verfügen, um die Nachhaltigkeitsleistung der wichtigsten Lieferanten/Partner zu ermitteln;
- Einen Nachhaltigkeitsaktionsplan mit klaren Zielen, Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und einem Zeitplan haben;
- Dokumentierte Verfahren entwickeln, um die Umsetzung der Nachhaltigkeitspolitik, -ziele und -vorgaben zu überwachen und zu bewerten;
- Die Transparenz des Unternehmens in Bezug auf Nachhaltigkeit durch öffentliche Berichte und Kommunikation sicherstellen;
- Sicherstellen, dass alle Mitarbeiter unsere Nachhaltigkeitspolitik vollständig kennen und sich für deren Umsetzung und Verbesserung engagieren.



2. Internes Management: Sozialpolitik und Menschenrechte

Mitarbeiter:

Wir sind uns bewusst, dass unsere Mitarbeiter unser größtes Kapital sind, um unseren Kunden unvergessliche Reiseerlebnisse zu bieten. Aus diesem Grund verfolgen wir eine klare Personalpolitik, um Folgendes zu gewährleisten:

- Den Mitarbeitern die Freiheit zu gewähren, ihr Arbeitsverhältnis mit einer Kündigungsfrist (idealerweise mindestens einen Monat) und ohne Strafzahlungen zu beenden;
- Aufnahme der Arbeitsbedingungen gemäß nationalem Arbeitsrecht sowie einer Stellenbeschreibung in den Arbeitsvertrag;
- Das Gehalt muss im Vertrag angegeben sein und mindestens dem gesetzlichen Mindestlohn entsprechen;
- Festlegung und Vergütung von Überstunden auf der Grundlage einer Vereinbarung;
- Kranken- und Haftpflichtversicherung gemäß den nationalen Rechtsvorschriften bereitstellen;
- Den Mitarbeitern bezahlten Jahresurlaub und Krankengeld sowie unbezahlten Jahresurlaub gewähren;
- An allen relevanten Standorten Erste-Hilfe-Sets und geschultes Personal bereitzustellen;
- Die nationalen Bestimmungen zum Mindestalter für die Einstellung einhalten;
- Eine digitale Plattform bereitstellen, die anonym genutzt werden kann, damit die Arbeitnehmer ihre Beschwerden und Erwartungen äußern können;
- Den Arbeitnehmern regelmäßig Beratung und Schulungen zu ihren Aufgaben, Rechten und Pflichten im Bereich Gesundheit und Sicherheit anbieten. Dazu gehören Brandschutz und Erste Hilfe;
- Schaffung von Möglichkeiten für Studierende, an Praktika/Lehrstellen teilzunehmen.

Wir verpflichten uns zur Achtung der Menschenrechte und gewährleisten die Umsetzung folgender Maßnahmen:

- Wir erklären, dass wir den Beitritt zu Gewerkschaften, Tarifverhandlungen und die Vertretung der Mitglieder durch Gewerkschaften nicht behindern;
- Diskriminierung in Bezug auf Einstellung, Beschäftigungsbedingungen, Zugang zu Fortbildungen und Führungspositionen oder Beförderung aufgrund von Geschlecht, Rasse, Alter, Behinderung, ethnischer Zugehörigkeit, Religion/Weltanschauung oder sexueller Orientierung zu verbieten;
- Sicherzustellen, dass alle Arbeitnehmer gleiche Chancen und Zugang zu Ressourcen und Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung durch regelmäßige Fort- und Weiterbildung haben.



3. Internes Management: Umwelt

Umweltmanagement im Bürobetrieb:

Wir sind bestrebt, den direkten ökologischen Fußabdruck unserer Geschäftstätigkeit so gering wie möglich zu halten, und orientieren uns aktiv am Konzept der Kreislaufwirtschaft, den 5R (vermeiden, reduzieren, wiederverwenden, umfunktionieren, recyceln) sowie an den Prinzipien der Nachhaltigkeit. Wir haben folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Einhaltung aller lokalen und nationalen Vorschriften im Zusammenhang mit der Umweltgesetzgebung;
- Messung, Überwachung und Bewertung des Verbrauchs von Wasser, Abfall, Energie und CO₂;
- Beschaffung von Büromaterial vor Ort, saisonal, aus fairem Handel, in Großpackungen, mit minimalen Verpackungen und, wann immer möglich, mit Nachhaltigkeitszertifizierung;
- Papier muss stets FSC-zertifiziert oder gleichwertig sein, wobei Materialien mit einem höheren Anteil an Altpapier bevorzugt werden;
- In allen Gemeinschaftsbereichen sind Energiesparmaßnahmen umgesetzt;
- Alle Geräte und Beleuchtungen sind energieeffizient und werden ausgeschaltet/aus der Steckdose gezogen/in den Standby-Modus versetzt, wenn sie nicht genutzt werden;
- In den Pausenräumen und Toiletten sind Wassersparmaßnahmen vorhanden;
- Es gelten Energiesparregeln für die Nutzung der Klimaanlage, und es werden jährliche vorbeugende Wartungsarbeiten durchgeführt sowie Zertifizierungen sowohl für die Geräte als auch für den Techniker eingeholt;
- Abfälle werden in folgende Kategorien getrennt: Kunststoff, Bioabfälle, Papierprodukte, Glas, Elektronikschrott und werden von der Gemeinde ordnungsgemäß entsorgt;
- Aufforderung an Reinigungsunternehmen, nicht gefährliche, nicht eutrophierende und biologisch abbaubare Reinigungsmittel zu verwenden, die mit einem Umweltzeichen zertifiziert sind;
- Minimierung von Umweltbelastungen, einschließlich Licht- und Lärmbelästigung, sowie Vermeidung der Verwendung giftiger oder gefährlicher Stoffe;
- Maßnahmen zur Reduzierung des Broschürenabfalls oder eine „Nur-Internet“-Politik umsetzen;
- Broschüren auf umweltfreundlichem Papier bei einer Druckerei drucken lassen, die über ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem verfügt, sofern dies vor Ort zu angemessenen Kosten verfügbar ist;
- Kopier- und Druckgeräte standardmäßig auf beidseitigen Druck oder andere Formen der Papiereinsparung einstellen;
- Maßnahmen ergreifen, um die Menge an (nicht wiederbefüllbaren) Plastikflaschen für Trinkwasser im Büro zu reduzieren;
- Wo immer möglich, Methoden zur Abfallreduzierung beim Verbrauch von Tintenpatronen und Tonern für Druck und Kopieren umsetzen;
- Batterien und Akkus ordnungsgemäß recyceln oder entsorgen;

- Hochwertige, langlebige und leicht reparierbare Produkte verwenden;
- Wir vermeiden Pappbecher, Flaschen und Dosen und stellen Glasbecher, Tassen sowie Edelstahlbesteck zur Verfügung; außerdem verteilen wir (wiederbefüllbare) Trinkflaschen an die Mitarbeiter;
- Wir verkaufen alte Möbel oder Geräte (an Mitarbeiter) mit Rabatten und/oder spenden sie an Wohltätigkeitsorganisationen mit Recyclingprogrammen;
- Wir bringen alte oder defekte Geräte zu einer Stelle, die diese ordnungsgemäß entsorgt (Worten);
- Wir geben alte Mobiltelefone, Kabel und anderen sensiblen Elektronikschrott an renommierte Organisationen ab.

Kohlenstoffmanagement im Bürobetrieb:

Travel One hat sich verpflichtet, seinen CO₂-Fußabdruck zu verringern, und ist bestrebt, die Anzahl der durchgeführten Reisen so weit wie möglich zu reduzieren:

- Die Anzahl der von uns durchgeführten Reisen so weit wie möglich reduzieren;
- Den CO₂-Fußabdruck überwachen und messen, um ihn so weit wie möglich zu verringern und die verbleibenden Emissionen zu kompensieren;
- Wo immer möglich, Remote-Arbeit fördern und, wenn dies nicht möglich ist, den Mitarbeitern die Verringerung ihres CO₂-Fußabdrucks durch die Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel erleichtern;
- Maßnahmen wie beispielsweise die ordnungsgemäße Wartung des Fuhrparks umsetzen;
- Wo immer möglich, energieeffiziente Geräte und Anlagen installieren.



4. Allgemeine Anbieter Richtlinien

- Travel One ist bestrebt, seine Produkte und Dienstleistungen auf verantwortungsvolle Weise zu beschaffen und dabei schädliche Auswirkungen auf Gesellschaft, Kultur und Natur so weit wie möglich zu vermeiden. Wir erwarten von unseren Lieferanten das gleiche Maß an Engagement und Einsatzbereitschaft;
- Travel One arbeitet bevorzugt mit Partnern zusammen, die das gleiche Engagement des Unternehmens für Nachhaltigkeit teilen;
- Travel One arbeitet bevorzugt mit lokal geführten Lieferanten zusammen, die lokale und saisonale Produkte und Dienstleistungen nutzen und der lokalen Gemeinschaft zugutekommen, indem sie vor Ort und unter fairen Bedingungen Personal einstellen und gerechte Arbeitsbedingungen bieten;
- Travel One erwartet von seinen Lieferanten die Einhaltung eines Verhaltenskodex, der die folgenden verantwortungsvollen Geschäftspraktiken umfasst:
 - ❖ Einhaltung aller lokalen, regionalen, nationalen und internationalen Vorschriften;
 - ❖ Achtung aller Menschenrechte, einschließlich Arbeitsrechte, Kinderrechte und Frauenrechte;
 - ❖ Verpflichtung zu fairen Beschäftigungsbedingungen;
 - ❖ Einhaltung von Richtlinien gegen Korruption, Bestechung, Erpressung und Diskriminierung;
 - ❖ Schutz von Kindern vor (sexueller) Ausbeutung durch den Tourismus;
 - ❖ Schutz der Umwelt und der natürlichen Ressourcen;
 - ❖ Handeln im besten Interesse der lokalen Gemeinschaften;
 - ❖ Die Interessen von Travel One zu wahren.

Travel One wird jede Geschäftsbeziehung zu Lieferanten, die gegen unsere Richtlinien verstoßen – insbesondere durch Bestechung, Korruption, Diskriminierung und Menschenrechtsverletzungen –, unverzüglich beenden.



5. Transport

Wir bemühen uns sicherzustellen, dass die bei den Ausflügen eingesetzten Fahrzeuge nicht mehr Umweltverschmutzung verursachen als der Durchschnitt. Wir sind davon überzeugt, dass der Transport ein wichtiger Aspekt des nachhaltigen Tourismus ist, und tun unser Bestes, um die durchschnittliche Umweltbelastung zu verringern. Wir verpflichten uns dazu durch:

- Die Integration und/oder Förderung eines oder mehrerer nachhaltiger Produkte/Urlaubspakete auf der Grundlage einer anerkannten Methodik, einschließlich nachhaltiger Transportmittel, nachhaltiger Unterkünfte und nachhaltiger Aktivitäten;
- Bei der Auswahl von Transportmitteln für Kunden und Geschäftsreisen verpflichtet sich Travel One, die umweltfreundlichsten verfügbaren Optionen zu wählen – unter Berücksichtigung von Entfernung, Preis, Route und Komfort –, wobei klare Richtlinien zur Reduzierung der Treibhausgasemissionen aus dem Verkehr umgesetzt und die umweltfreundlichsten Transportoptionen ausgewählt werden, einschließlich der folgenden Maßnahmen:
 - ❖ Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel an den Reisezielen (U-Bahn, Bus und Straßenbahn);
 - ❖ Einsatz von Fahrzeugen, deren Größe der Größe der Gruppe angemessen ist.



6. Unterkünfte

Wir streben eine nachhaltige Lieferkette im Tourismusbereich an. Unsere Partnerunterkünfte spielen dabei eine wichtige Rolle und werden dazu angeregt und motiviert, nachhaltige Praktiken einzuführen.

- Bevorzugung und Auswahl von Unterkünften, die sich in lokalem Besitz befinden und lokal geführt werden – portugiesische Ketten;
- Auswahl von Unterkünften, die lokale Arbeitskräfte beschäftigen;
- Von den Unterkünften Nachweise einholen, die ihre Nachhaltigkeitsziele und -strategien verdeutlichen;
- Die Unterkünfte dazu anregen, bewährte Praktiken/Schulungen zum verantwortungsvollen Tourismus zu befolgen;
- Den Kunden die Wahl von Unterkünften bieten, die mit international anerkannten Zertifizierungen (z. B. vom GSTC anerkannt) und/oder von Travelife arbeiten;
- Aufnahme von Standardklauseln zur Nachhaltigkeit in alle Verträge mit Beherbergungsanbietern, die sich auf Kinderarbeit, Korruptionsbekämpfung und Bestechung, Abfallwirtschaft und den Schutz der biologischen Vielfalt konzentrieren;
- Sicherstellung, dass die Rechte von Kindern geachtet und gewahrt werden;
- Unterstützung, Zusammenarbeit und Einbindung von Interessengruppen bei der Prävention sexueller Ausbeutung von Kindern;
- Zusammenarbeit mit Unterkünften und Restaurants, die Elemente der lokalen Kunst, Architektur oder des kulturellen Erbes einbeziehen und dabei die Rechte am geistigen Eigentum der lokalen Gemeinschaften respektieren;
- Die Zusammenarbeit mit den Unterkünften einzustellen, wenn eindeutige Beweise dafür vorliegen, dass die beauftragten Unterkünfte die Versorgung mit grundlegenden Dienstleistungen wie Nahrung, Wasser, Energie, Gesundheitsversorgung oder Boden gefährden.



7. Aktivitäten und Ausflüge

Das Wohlergehen der Tiere und der Gemeinschaft liegt uns sehr am Herzen, und unser Ziel ist es, Ausflüge zu organisieren, die nur einen minimalen ökologischen Fußabdruck hinterlassen. Wir bewahren die Authentizität der Gemeinschaften und der natürlichen Umwelt und lehnen es entschieden ab, die Tierwelt zu schädigen und die Umwelt zu verschmutzen. Dazu verpflichten wir uns durch:

- Ausflüge und Aktivitäten, die von Travel One oder in dessen Namen durchgeführt werden, respektieren Bräuche, Traditionen, kulturelle Integrität und natürliche Ressourcen;
- Travel One verpflichtet sich, keine Ausflüge anzubieten, die Menschen, Wildtiere, die Umwelt oder natürliche Ressourcen wie Wasser und Energie schädigen;
- Travel One bevorzugt Ausflüge und Aktivitäten, die den lokalen Gemeinschaften, Menschen, Tieren, Pflanzen und natürlichen Ressourcen wie Wasser und Energie zugutekommen, oder die sozial und kulturell akzeptabel sind;
- Wir kommunizieren unsere Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen an beauftragte Ausflugsanbieter und andere relevante Lieferanten und verbreiten diese Informationen über Verhaltenskodizes, Vertreter, soziale Medien, E-Mail, Gespräche und/oder Besprechungen, um negative Auswirkungen auf die Besucher zu minimieren und deren Erlebnis zu maximieren;
- Travel One möchte Anbietern von Ausflügen und Attraktionen Lernmöglichkeiten bieten, wie beispielsweise den kostenlosen Zugang zur Travelife-Lern- und Kommunikationsplattform;
- Wir arbeiten nicht mit Unternehmen zusammen, die Wildtiere fangen, verzehren, ausstellen, verkaufen oder vermarkten, es sei denn, dies geschieht im Rahmen einer regulierten Tätigkeit, die gewährleistet, dass ihre Nutzung nachhaltig ist und den lokalen, nationalen und internationalen Rechtsvorschriften entspricht;
- Wir fördern und beraten unsere Kunden zu Ausflügen und Aktivitäten, die lokale Gemeinschaften direkt einbeziehen und unterstützen, sei es durch den Erwerb von Dienstleistungen oder Waren, traditionellem Kunsthandwerk und lokalen Produktionsmethoden (Lebensmittel) oder durch den Besuch sozialer Projekte;
- Wir fördern und beraten unsere Kunden zu Ausflügen und Aktivitäten, die die lokale Umwelt und Biodiversität unterstützen, wie beispielsweise Besuche von Schutzgebieten oder Umweltschutzprojekten.



8. Tourleaders, lokale Vertreter und Reiseleiter

Unser Ziel ist es, so viele Einheimische wie möglich einzubeziehen und sie im Tourismusbereich zu beschäftigen. Wir setzen uns für ein faires und sicheres Arbeitsumfeld ein, das die lokalen Gemeinschaften unterstützt und respektiert.

- Travel One verpflichtet sich, bei gleicher Qualifikation qualifizierte lokale Reiseleiter, lokale Tourleiter, lokale Vertreter, Fahrer und anderes lokales Personal einzustellen und bei Bedarf zu schulen. Dasselbe erwarten wir von unseren Lieferanten, die in unserem Namen lokales Personal einstellen;
- Sicherstellen, dass alle Mitarbeiter informiert werden, einschließlich der Arbeitsbedingungen und einer Aufgabenbeschreibung, und dass sie die Bedingungen vollständig verstehen;
- Den von uns beauftragten Reiseleitern, lokalen Vertretern, Reiseleitern und sonstigen lokalen Mitarbeitern mindestens einen existenzsichernden Lohn zu zahlen, der dem gesetzlichen Mindestlohn oder dem einschlägigen Branchenstandard entspricht oder darüber liegt;
- Sicherstellen, dass unsere lokalen Partner alle geltenden internationalen, nationalen und lokalen Gesetze und Vorschriften, die Mindeststandards der Branche sowie alle anderen relevanten gesetzlichen Anforderungen einhalten, wobei die strengeren Anforderungen maßgeblich sind;
- Travel One ist der Ansicht, dass Reiseleiter als Vermittler zwischen den Kunden und dem soziokulturellen und ökologischen Kontext des Reiseziels fungieren und den Kunden das angemessene Verhalten vermitteln;
- Unsere Reiseleiter, lokalen Vertreter und Guides informieren die Kunden über relevante Nachhaltigkeitsfragen am Reiseziel (z. B. Schutz von Flora, Fauna und Kulturerbe, Ressourcennutzung), soziale Normen und Werte (z. B. Trinkgeld, Kleiderordnung und Fotografieren) sowie Menschenrechte (z. B. sexuelle Ausbeutung);
- Wir verbieten den Kauf von Souvenirs, die gefährdete Tier- und Pflanzenarten, illegal erworbene historische oder archäologische Artefakte, Drogen oder illegale Substanzen enthalten, und halten uns an die geltenden lokalen und internationalen Gesetze, um solche Praktiken zu verhindern;
- Travel One möchte unsere Reiseleiter und lokalen Vertreter darüber aufklären, wie sexuelle Ausbeutung von Kindern verhindert werden kann;
- Travel One möchte Reiseleitern Weiterbildungsmöglichkeiten zu Themen der Nachhaltigkeit bieten, beispielsweise durch den kostenlosen Zugang zur Online-Lernplattform Travelife.



9. Reiseziele/Regionen/Orte

Nachhaltige Reiseziele:

- Travel One arbeitet vorzugsweise mit Reisezielen zusammen, die sich der Nachhaltigkeit als integraler Bestandteil der Entwicklung der Gemeinschaft und des Reiseziels verschrieben haben;
- Travel One möchte Kunden in sekundäre oder weniger bekannte Tourismusgebiete entsenden, um Overtourismus zu vermeiden;
- Travel One unterstützt keine Reiseziele, die eine fragwürdige Menschenrechtsbilanz aufweisen;
- Bei der Auswahl neuer Reiseziele wird die Erreichbarkeit mit nachhaltigeren Verkehrsmitteln berücksichtigt.

Beitrag für die lokalen Gemeinschaften / das lokale Wirtschaftsgefüge

- Travel One verpflichtet sich, einen positiven Beitrag zu den Reisezielen zu leisten, in denen das Unternehmen tätig ist, durch:
 - ❖ Lokale und verantwortungsbewusste Beschaffung sowie die Förderung lokaler und traditioneller Kunst und Kultur;
 - ❖ Die Ermutigung der Kunden zu verantwortungsbewusstem Einkauf und die Aufklärung über illegale/verbotene Souvenirs;
 - ❖ Zusammenarbeit mit anderen Akteuren des lokalen Tourismus, einschließlich der lokalen Regierung, anderer Tourismusunternehmen, Universitäten und Gemeindegruppen, um die Entwicklung eines nachhaltigen Tourismus am Reiseziel zu fördern;
 - ❖ Achtung und Verteidigung aller Menschenrechte (d. h. Kinderrechte, Frauenrechte, Arbeitsrechte usw.) sowie der Landrechte.

Umweltmanagement an den Reisezielen

- Travel One verpflichtet sich zum Umweltmanagement an den Reisezielen, an denen das Unternehmen tätig ist:
 - ❖ Sicherstellung, dass die natürlichen Ressourcen unversehrt bleiben;
 - ❖ Aufklärung der Kunden über die Grundsätze des verantwortungsvollen Reisens und des verantwortungsvollen Verhaltens von Besuchern.



10. Kommunikation und Kundenschutz

Das Wohlbefinden und die Information unserer Kunden sind uns sehr wichtig. Bei Travel One garantieren wir eine klare und kontinuierliche Kommunikation sowie einen hohen Schutz für unsere Kunden.

Datenschutz

- Der Schutz unserer Kunden hat für uns oberste Priorität. Daher verfolgen wir eine klare Datenschutzpolitik, um Folgendes zu gewährleisten:
 - ❖ Die Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften;
 - ❖ Der Schutz der Kunden und ihrer Daten;
 - ❖ Die Kunden wissen, wie ihre Daten verwendet werden.

Marketing und Kommunikation

- Bereitstellung klarer, vollständiger und genauer Informationen über das Produkt und den Preis in Bezug auf das Unternehmen und seine Produkte und Dienstleistungen, einschließlich Nachhaltigkeitsaussagen;
- Bereitstellung von Informationen über das Reiseziel, einschließlich Nachhaltigkeitsaspekten, die sachlich korrekt, ausgewogen und vollständig sind;
- Die Kunden über die Umweltauswirkungen der verschiedenen Transportmöglichkeiten zum Reiseziel informieren (sofern diese nicht im Paket enthalten sind) und nachhaltige Alternativen anbieten, sofern verfügbar;
- Nachhaltige (zertifizierte) Unterkünfte, Ausflüge, Pauschalangebote und/oder Transportmöglichkeiten mit Logos oder anderen Hinweisen bewerben und sicherstellen, dass diese für den Verbraucher erkennbar sind und als „beste“ Option präsentiert werden;
- Den Kunden über nachhaltige Alternativen in Bezug auf Unterkünfte, Ausflüge, Pauschalreisen und Transportmöglichkeiten informieren, sofern diese verfügbar sind;
- Die Kunden klar über die Verpflichtungen und Maßnahmen im Bereich Nachhaltigkeit informieren.

Kundenerlebnis

- Das Unternehmen ist bestrebt, allen Kunden ein positives Erlebnis zu bieten, und befolgt strenge Richtlinien in den Bereichen Gesundheit und Sicherheit, Marketing sowie Ausflüge, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Nach dem Urlaub verpflichten wir uns dazu durch:
 - ❖ Systematische Messung der Kundenzufriedenheit und Berücksichtigung der Ergebnisse, um Dienstleistungen und Produkte zu verbessern;
 - ❖ Einbeziehung der Nachhaltigkeit als festen Bestandteil der Kundenzufriedenheitsumfragen;
 - ❖ Klare Verfahren für den Fall von Kundenbeschwerden.



Überwachung, kontinuierliche Verbesserung und Überprüfung

Travel One verpflichtet sich zur kontinuierlichen Verbesserung seiner Nachhaltigkeitsleistung durch:

- regelmäßige Bewertungen seiner Praktiken;
- die Umsetzung und regelmäßige Aktualisierung eines Nachhaltigkeitsaktionsplans;
- die Überwachung von Umwelt-, Sozial- und Betriebsindikatoren;
- Transparente Kommunikation der Fortschritte, unter anderem über die Travelife-Plattform;
- Diese Richtlinie wird regelmäßig und bei allen wesentlichen Änderungen der Geschäftstätigkeit des Unternehmens überprüft.



Kontakt/Verantwortliche Person

Alle Mitarbeiter sind für die Übernahme und Umsetzung dieser Richtlinie verantwortlich.

Alle Mitarbeiter sind für die Förderung und Umsetzung dieser Nachhaltigkeitsrichtlinie in ihren Abteilungen verantwortlich.

Die Umsetzung dieser Richtlinie wird von der Nachhaltigkeitskoordinatorin Catarina Abrantes geleitet, die unter catarina.abrantes@travelone.pt kontaktiert werden kann.



Gültigkeitsdatum

Diese Richtlinie tritt am 10.04.2026 in Kraft.



Revisionsverlauf

Diese Richtlinie wird bis zum 10.04.2028 überprüft.

Öffentliches Dokument – von der Geschäftsleitung genehmigt und unterzeichnet