

Política de Sustentabilidade



Figura 1- Greenny: a Mascote Travel One

Objetivo



A empresa está empenhada em fazer crescer o seu negócio de uma forma sustentável e em minimizar os seus impactos no ambiente, inspirando outros a agir. Reconhecemos que o ambiente, as comunidades e as culturas em que operamos são vitais para o sucesso do nosso negócio. Para atingir estes objetivos, a Travel One criou uma Equipa de Sustentabilidade que é responsável pela monitorização contínua da nossa jornada pela sustentabilidade.

Âmbito



Esta política aplica-se a todos os nossos colaboradores, clientes e fornecedores e espera-se que estes cumpram integralmente os objetivos desta política sempre que possível, dentro dos orçamentos existentes.

O Coordenador de Sustentabilidade, juntamente com a Equipa de Sustentabilidade, é responsável pela implementação da política de sustentabilidade da empresa.

Gestão da sustentabilidade e conformidade legal



Compromisso sustentável:

A direção da Travel One está totalmente empenhada no desempenho da sustentabilidade da empresa e apoia a declaração de missão e a política de sustentabilidade da empresa.

Utilizaremos a plataforma Travelife para reportar e comunicar o nosso progresso em termos de sustentabilidade e para monitorizar e avaliar o progresso. Comprometemo-nos a comunicar (publicamente) o nosso desempenho em matéria de sustentabilidade (através do relatório Travelife) de dois em dois anos.

Gestão da sustentabilidade e conformidade legal:

A Travel One compromete-se com a melhoria contínua das práticas de sustentabilidade, incluindo a monitorização e avaliação contínuas da nossa política de sustentabilidade, com pessoal e recursos dedicados para atingir os nossos objetivos de sustentabilidade.

A Travel One segue todas as regulamentações locais, regionais, nacionais e internacionais no que diz respeito a recursos humanos, direitos humanos, direitos das crianças, direitos à terra, gestão ambiental, vida selvagem e uso da terra. Seguimos um Código de Ética rigoroso, incluindo uma política de tolerância zero para corrupção, suborno, trabalho forçado e discriminação.

- ❖ Ter um colaborador nomeado como responsável pelas tarefas de coordenação da sustentabilidade;
- ❖ Ter uma declaração de missão, visão e valores de sustentabilidade que é comunicada aos clientes, parceiros e fornecedores;
- ❖ Ter uma política de sustentabilidade acessível e escrita que vise a redução dos impactos negativos sociais, culturais, económicos e ambientais das atividades da empresa; e que inclua aspetos relacionados com a saúde e segurança dos trabalhadores;
- ❖ Colaborar e envolver-se ativamente em fóruns externos e grupos de trabalho que apoiem a sustentabilidade no turismo;
- ❖ Efetuar uma avaliação de base do desempenho da empresa em matéria de práticas sustentáveis;
- ❖ Dispor de diretrizes de sustentabilidade e de um sistema de avaliação para identificar o desempenho de sustentabilidade dos principais fornecedores/parceiros;
- ❖ Ter um plano de ação de sustentabilidade com objetivos, ações, medidas, responsabilidades e planeamento temporal claros;
- ❖ Desenvolver procedimentos documentados para monitorizar e avaliar a implementação da política, objetivos e metas de sustentabilidade;
- ❖ Assegurar a transparência da empresa em matéria de sustentabilidade através de relatórios públicos e da comunicação;
- ❖ Assegurar que todos os colaboradores têm pleno conhecimento da nossa Política de Sustentabilidade e está empenhado em implementá-la e melhorá-la.

Gestão interna: política social e direitos humanos



Colaboradores:

Reconhecemos que os nossos funcionários são o nosso maior ativo para proporcionar experiências de viagem significativas aos nossos clientes. Por isso, mantemos uma política clara de recursos humanos para garantir:

- Conceder aos trabalhadores a liberdade de emprego e de rescisão do contrato com aviso prévio (idealmente, no mínimo um mês) e sem penalizações;
- Incluir no contrato de trabalho as condições de trabalho de acordo com a legislação laboral nacional e uma descrição das funções;
- O salário deve ser mencionado no contrato e ser igual ou superior ao salário legal nacional;
- Determinar e compensar as horas extraordinárias de trabalho com base num acordo;
- Fornecer seguro médico e de responsabilidade civil de acordo com a legislação nacional;
- Conceder aos trabalhadores férias anuais remuneradas e baixa por doença e subsídio de férias anuais não remuneradas;
- Ter uma política de saúde e segurança para os trabalhadores que esteja em conformidade com as normas legais nacionais;
- Dispor de conjuntos de primeiros socorros e de pessoal formado em todos os locais relevantes;
- Cumprir as disposições nacionais relativas à idade mínima de admissão ao emprego;

- Dispor de procedimentos eficazes e documentados para que os trabalhadores possam exprimir as suas queixas e expectativas;
- Fornecer orientação e formação periódicas aos trabalhadores sobre as funções, direitos e responsabilidades em matéria de saúde e segurança. Isto inclui incêndios e catástrofes naturais relevantes;
- Criar oportunidades para os estudantes participarem em estágios/aprendizagens;

Comprometemo-nos a praticar os direitos humanos, assegurando a aplicação das seguintes práticas:

- Declarar não impedir a filiação sindical, as negociações coletivas de trabalho e a representação dos membros pelos sindicatos;
- Proibir discriminações, no que respeita ao recrutamento, condições de emprego, acesso à formação e a cargos superiores, ou promoção em termos de género, raça, idade, deficiência, etnia, religião/crenças ou orientação sexual;
- Assegurar que todos os trabalhadores têm as mesmas hipóteses e acesso a recursos e oportunidades de desenvolvimento pessoal através de formação e educação regulares;



Gestão interna: ambiente

Gestão ambiental das operações de escritório:

Estamos empenhados em manter a pegada direta das nossas operações comerciais tão reduzidas quanto possível e seguimos ativamente o conceito de economia circular, 5R (recusar, reduzir, reutilizar, reorientar, reciclar) e sustentabilidade, nos seus princípios ambientalmente corretos. Temos as seguintes medidas em vigor:

- Cumprir todos os regulamentos locais e nacionais relativos à legislação ambiental;
- Medir, monitorizar e avaliar a utilização de todas as mercadorias e produtos adquiridos, especialmente em termos de água, resíduos, energia e carbono;
- Adquirir material de escritório localmente, sazonalmente, em comércio justo, a granel, com embalagens limitadas e com certificação de sustentabilidade sempre que possível;
- O papel deve ser sempre certificado pelo FSC ou equivalente, com preferência pelos materiais pós-consumo com maior percentagem;
- Estão implementadas medidas de poupança de energia em todas as áreas comuns;
- Todo o equipamento e iluminação são energeticamente eficientes e desligados/desconectados da tomada/em modo de espera quando não estão a ser utilizados;
- Existem medidas de poupança de água em todas as áreas comuns e casas de banho;
- Os resíduos são separados nas seguintes categorias: plástico, orgânico, produtos de papel, vidro, resíduos eletrónicos e são eliminados de forma adequada pelo município;
- Utilizar materiais de limpeza não perigosos, não eutróficos e biodegradáveis e certificados com um rótulo ecológico, se disponíveis localmente;
- Minimizar a poluição, incluindo a luz, o ruído e evitar a utilização de quaisquer substâncias tóxicas ou perigosas.

- Implementar medidas para reduzir o desperdício de brochuras ou uma política de "apenas Internet";
- Imprimir brochuras em papel amigo do ambiente, numa empresa de impressão que trabalhe com um sistema de gestão ambiental certificado, se disponível localmente a custos razoáveis;
- Definir as máquinas de cópia e de impressão por defeito para impressão frente e verso ou outras formas de poupança de papel;
- Comprometer-se ativamente a medir, monitorizar e reduzir o consumo de energia;
- Calcular e compensar as emissões de CO2 e comparar períodos diferentes;
- Tomar medidas para reduzir a quantidade de garrafas de plástico (não recarregáveis) de água potável para utilização no escritório;
- Implementar métodos de redução de resíduos na utilização de tinteiros e toners para impressão e cópia, sempre que possível;
- Reciclar ou eliminar corretamente as pilhas e baterias;

Gestão do carbono das operações do escritório:

A Travel One está empenhada em reduzir a sua pegada de carbono e esforça-se por reduzir o mais possível a quantidade de viagens que efetua:

- Reduzir a quantidade de viagens que efectuamos tanto quanto possível;
- Monitorizar e medir a pegada de carbono com o objetivo de reduzir o mais possível e compensar as quantidades restantes;
- Incentivar o trabalho remoto sempre que possível e, quando não for possível, facilitar aos funcionários a limitação da sua pegada de carbono através da utilização de meios de transporte ecológicos;
- Comprometemo-nos a compensar a nossa pegada de carbono;
- Implementação de procedimentos como por exemplo, manutenção adequada da frota de veículos;
- Instalar equipamento e aparelhos energeticamente eficientes sempre que possível.

Utilização dos terrenos:

- Os escritórios da Travel One estão localizados numa área urbana e cumprem todas as leis locais de uso do solo, respeitam os recursos culturais e naturais locais nas nossas operações e favorecem uma arquitetura e design sustentáveis.



Política geral de fornecedores

- A Travel One está empenhada em adquirir os seus produtos e serviços de forma responsável, evitando, tanto quanto possível, impactos nocivos na sociedade, na cultura e na natureza. Esperamos o mesmo nível de envolvimento e compromisso por parte dos nossos fornecedores.
- A Travel One prefere trabalhar com parceiros que partilhem o mesmo compromisso da

empresa para com a sustentabilidade. Isto significa que preferimos parceiros que tenham uma declaração de sustentabilidade escrita como parte integrante da sua política empresarial e/ou uma política de sustentabilidade clara em vigor;

- A Travel One prefere trabalhar com fornecedores que sejam detidos ou geridos localmente, que utilizem produtos e serviços locais e sazonais e que beneficiem a comunidade local, contratando localmente e de forma equitativa e proporcionando condições de trabalho justas;
- Sempre que possível, a Travel One prefere selecionar empresas parceiras que cumpram certificações específicas do turismo, reconhecidas internacionalmente (acreditadas pela GSTC), ou outras certificações de sustentabilidade como a B Corp ou a ISO.
- A Travel One espera que os seus fornecedores adiram a um Código de Conduta, que inclui as seguintes práticas empresariais responsáveis:
 - ❖ Cumprir com todos os regulamentos locais, regionais, nacionais e internacionais
 - ❖ Respeitar todos os direitos humanos, incluindo os direitos laborais, os direitos das crianças e os direitos das mulheres;
 - ❖ Comprometer-se com condições de emprego justas;
 - ❖ Seguir políticas anti-corrupção, anti-suborno, anti-extorsão e anti-discriminação;
 - ❖ Proteger as crianças da exploração (sexual) através do turismo;
 - ❖ Proteger o ambiente e os recursos naturais;
 - ❖ Atuar no melhor interesse das comunidades locais;
 - ❖ Proteger os interesses da Travel One.

O nosso Código de Conduta completo para fornecedores está disponível no nosso site.

Seguindo uma política de tolerância zero, a Travel One terminará imediatamente qualquer relação com fornecedores que violem as nossas políticas, especificamente através de atos de suborno, corrupção, discriminação e violação dos direitos humanos.

- A Travel One sensibiliza os seus fornecedores para adoptarem práticas sociais e ambientais sólidas e para minimizarem a sua pegada de carbono;
- A Travel One colabora ativamente com os fornecedores para melhorar o seu desempenho em termos de sustentabilidade. Encorajamos os nossos fornecedores a aprenderem continuamente sobre sustentabilidade e fornecer e apoiar esta aprendizagem sempre que possível;
- A Travel One mantém linhas de comunicação abertas com os seus fornecedores e parceiros e encoraja o feedback dos seus intervenientes em qualquer altura e sobre qualquer tópico, particularmente a sustentabilidade.



Parceiros no Turismo Inbound

A Travel One não opera turismo outbound, desta forma, este ponto diz respeito aos nossos parceiros no turismo Inbound. Com base num inventário dos nossos principais parceiros, desenvolvemos e implementámos uma política para melhorar a sustentabilidade. O nosso objetivo é tornar o desenvolvimento sustentável concreto para cada um dos parceiros da nossa empresa. Comprometemo-nos a fazê-lo através de:

- A Travel One preferencia trabalhar com agências parceiras que aderem ao Código de Conduta da empresa;
- Manter uma lista das práticas de sustentabilidade dos alojamentos e outros serviços;
- Minimizar a pegada ecológica do escritório, viajando principalmente através de transportes públicos, trabalhando o menos possível com papel, separando os resíduos e utilizando papel reciclado certificado;
- Avaliar regularmente as práticas de sustentabilidade dos nossos principais parceiros para garantir que as suas práticas são verdadeiramente sustentáveis;
- Informar os principais parceiros sobre a política de sustentabilidade e que se espera que a cumpram e/ou a comuniquem aos clientes finais, quando relevante;
- Em todo o processo de desenvolvimento e operação dos nossos pacotes de viagem, a Travel One espera que as agências parceiras actuem no melhor interesse das comunidades circundantes e do ambiente, bem como dos nossos clientes;
- Incluir cláusulas nos contratos de parceiros que permitam aos parceiros contratuais terminar o acordo contratual prematuramente se a empresa parceira não tomar as medidas adequadas para evitar a exploração sexual de crianças na cadeia de abastecimento direta;
- Garantir que as empresas parceiras cumprem todas as leis nacionais relevantes que protegem os direitos dos trabalhadores;
- Incluir cláusulas-chave de sustentabilidade nos contratos;
- Ter um contrato de cooperação que inclua um anexo do código de conduta nacional para os parceiros locais, a fim de incentivar as suas práticas no sentido da sustentabilidade;
- Sensibilizar os principais parceiros para o consumo sustentável, organizando campanhas (em linha) e acções de formação;
- A Travel One oferece às agências parceiras oportunidades de aprendizagem e gestão da sustentabilidade, como o acesso gratuito à plataforma online de aprendizagem e comunicação Travelife.



Transporte

Tentamos assegurar que os veículos utilizados nas excursões não causem mais poluição do que a média. Acreditamos que o transporte é um aspeto importante do turismo sustentável e fazemos o nosso melhor para diminuir o nível médio de poluição. Comprometemo-nos a fazê-lo através de:

- A Travel One prefere trabalhar com transportadores que respeitem o Código de Conduta da Empresa;
- Integrar e/ou promover um ou mais produtos/pacotes de férias sustentáveis com base numa metodologia reconhecida, incluindo transportes sustentáveis, alojamento sustentável e actividades sustentáveis;
- Ao seleccionar o transporte para clientes e viagens de negócios, a Travel One compromete-se a escolher as opções mais amigas do ambiente disponíveis para viajar para, de e dentro do destino - tendo em consideração a distância, o preço, o trajecto e o conforto com implementação de diretrizes claras para reduzir as emissões de GEE provenientes dos transportes e com a seleção das opções de transporte mais amigas do ambiente, incluindo as seguintes medidas:
 - ❖ Preferir o transporte terrestre ao transporte aéreo para destinos de viagem de curta distância;
 - ❖ Evitar, tanto quanto possível, os voos no destino;
 - ❖ Opção de transporte ferroviário e metropolitano de/para o aeroporto;
 - ❖ Utilizar as opções de transporte público nos destinos (metro, autocarro e elétrico);
 - ❖ Utilizar veículos de dimensões adequadas à dimensão dos grupo.



Alojamento

Tentamos alcançar uma cadeia de abastecimento turístico que seja sustentável. Os alojamentos parceiros desempenham um papel importante neste objetivo e são estimulados e motivados a adaptar práticas sustentáveis.

- A Travel One tem preferência em trabalhar com alojamentos que aderem ao Código de Conduta da empresa.
- No processo de seleção de alojamento, a Travel One considera as práticas de sustentabilidade de um alojamento, tendo em conta a sua gestão de sustentabilidade e a sua pegada social e ambiental:
 - ❖ Têm um contrato de sustentabilidade assinado?
 - ❖ Têm um programa de poupança de água?
 - ❖ Têm um programa de poupança de energia?
 - ❖ Têm um programa de gestão de resíduos?
 - ❖ Têm um sistema de redução de energia?
 - ❖ Dispõe de uma cadeia de abastecimento sustentável?
 - ❖ Dispõe de uma política de proteção das crianças?
 - ❖ Realizam atividades de RSE?

❖ Dão formação aos empregados em matéria de saúde e segurança?

- Motivar e encorajar os alojamentos parceiros a certificarem-se de forma sustentável;
- Preferir e selecionar alojamentos que sejam propriedade e geridos localmente;
- Seleção de alojamentos que empregam comunidades locais;
- Fazer com que os alojamentos forneçam provas que clarifiquem os seus objetivos e estratégias de sustentabilidade;
- Fazer com que os alojamentos assinem uma adenda de sustentabilidade;
- Incentivar os alojamentos a seguir as melhores práticas/formações sobre turismo responsável;
- Incentivar os alojamentos a preencherem o questionário de sustentabilidade para obter informações sobre as suas práticas;
- Comunicar clara e ativamente os nossos objetivos e requisitos de sustentabilidade relativamente aos alojamentos contratados e a outros alojamentos relevantes;
- Dar clara preferência a alojamentos que trabalhem com certificação reconhecida internacionalmente (por exemplo, reconhecida pelo GSTC) e/ou pela Travelife;
- Incluir cláusulas padrão de sustentabilidade em todos os contratos com fornecedores de alojamento que se concentrem no trabalho infantil, anticorrupção e suborno, gestão de resíduos e proteção da biodiversidade;
- Assegurar que, através da nossa cadeia de fornecimento de alojamento, os direitos das crianças são respeitados e salvaguardados;
 - Ter uma cláusula nos contratos ao longo de toda a cadeia de valor que estabeleça uma política comum de repúdio e tolerância zero em relação à exploração sexual de crianças;
 - Ter uma cláusula dedicada a este aspeto no seu contrato que permita à empresa de viagens terminar o acordo contratual prematuramente se o fornecedor de alojamento não tomar as medidas adequadas para impedir a exploração sexual de crianças;
 - Dar formação aos empregados sobre os direitos das crianças, a prevenção da exploração sexual e a forma de comunicar casos suspeitos;
 - Apoiar, colaborar e envolver as partes interessadas na prevenção da exploração sexual de crianças;
 - Trabalhar com alojamentos e restaurantes que incorporem elementos da arte, arquitetura ou património cultural local, respeitando os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais;
 - Cessar a cooperação com os alojamentos em caso de provas claras de que os alojamentos contratados põem em risco a integridade dos serviços básicos, como a alimentação, a água, a energia, os cuidados de saúde ou o solo.



Atividades e Excursões

Valorizamos muito o bem-estar dos animais e da comunidade e o nosso objetivo é realizar excursões que deixem apenas uma pequena pegada. Estamos a salvaguardar a autenticidade das comunidades e do ambiente natural, e somos fortemente contra prejudicar a vida selvagem e poluir o ambiente. Comprometemo-nos com isto através de;

- Travel One prefere trabalhar com fornecedores de excursões que aderem ao Código de Conduta da empresa
- Todas as excursões e atividades realizadas pela Travel One ou em seu nome respeitam os costumes, tradições, integridade cultural e os recursos naturais.
- Travel One compromete-se a não oferecer excursões que prejudiquem o ser humano, a vida selvagem, o meio ambiente ou os recursos naturais como a água e a energia.
- Travel One preferencia a excursões e atividades que beneficiem as comunidades locais, seres humanos, animais, plantas, recursos naturais como a água e a energia, ou que sejam social e culturalmente inaceitáveis;
- Comunicar os nossos objectivos e requisitos de sustentabilidade aos fornecedores de excursões contratados e outros fornecedores relevantes, distribuindo esta informação através de códigos de conduta, agentes representativos, redes sociais, correio eletrónico, discussões e/ou reuniões, para minimizar o impacto negativo nos visitantes e maximizar o prazer;
- Travel One oferece aos fornecedores de excursões e atrações oportunidades de aprendizagem, como o acesso gratuito à plataforma de aprendizagem e comunicação Travelife.
- Não nos envolvermos com empresas que colhem, consomem, exibem, vendem ou comercializam espécies de vida selvagem, exceto se fizerem parte de uma atividade regulamentada que garanta que a sua utilização é sustentável e está em conformidade com a legislação local, nacional e internacional;
- Promover e aconselhar os nossos clientes sobre excursões e actividades que envolvam e apoiem diretamente as comunidades locais, através da aquisição de serviços ou bens, artesanato tradicional e métodos de produção locais (alimentos), ou visitando projectos sociais;
- Promover e aconselhar os nossos clientes sobre excursões e actividades que apoiem o ambiente e a biodiversidade locais, tais como visitas a áreas protegidas ou projectos de proteção ambiental;



Responsáveis por excursões, representantes locais e guias

O nosso objetivo é envolver o maior número possível de habitantes locais, empregando-os na atividade turística. Defendemos um ambiente de trabalho justo e seguro que apoie e respeite as comunidades locais.

- A Travel One compromete-se a contratar guias locais qualificados, chefes de excursão locais, representantes locais, guias turísticos locais, carregadores, motoristas, e outro pessoal local em caso de igualdade de capacidades, e dar formação conforme necessário. Esperamos o mesmo dos nossos fornecedores que estão a contratar pessoal local em nosso nome.
- Assegurar que todos os trabalhadores têm um contrato de trabalho, incluindo as condições de trabalho e uma descrição das funções, e que compreendem plenamente os termos e condições
- Pagar aos chefes de excursão, representantes locais, guias, carregadores e outro pessoal local contratado por nós, pelo menos, um salário digno que seja igual ou superior ao mínimo legal ou à norma relevante do sector
- Assegurar que os nossos parceiros locais cumprem todas as leis e regulamentos internacionais, nacionais e locais aplicáveis, as normas mínimas do sector e quaisquer outros requisitos estatutários relevantes, consoante os requisitos mais rigorosos
- A Travel One entende que os guias são os intermediários entre os clientes e o contexto sócio-cultural e ambiental do destino, transmitindo-lhes o comportamento adequado.
- Os nossos guias turísticos, representantes locais e guias informam os clientes sobre questões de sustentabilidade relevantes no destino (por exemplo, proteção da flora, da fauna e do património cultural, utilização de recursos), normas e valores sociais (por exemplo, dicas, código de vestuário e fotografia) e direitos humanos (por exemplo, exploração sexual);
- Formação dos nossos guias turísticos e representantes locais sobre como evitar a exploração sexual de crianças. Isto incluirá formação sobre como verificar os requisitos relativos à exclusão do abuso de crianças
- A Travel One oferece aos guias oportunidades de aprendizagem sobre temas de sustentabilidade, como o acesso gratuito à plataforma de aprendizagem em linha Travelife.



Destinos

Destinos Sustentáveis:

- A Travel One prefere trabalhar em destinos que se comprometeram com a sustentabilidade como parte integrante do desenvolvimento da comunidade e do destino
- A Travel One pretende enviar os clientes para zonas turísticas secundárias ou menos conhecidas para evitar o excesso de turismo
- A Travel One não apoia destinos que tenham um historial questionável em matéria de direitos humanos

Contribuição para as comunidades locais / rede económica local

- A Travel One compromete-se a contribuir positivamente para os destinos em que opera, através de:
 - ❖ Fornecimento local e de forma responsável, e apoiando as artes e a cultura locais e tradicionais
 - ❖ Incentivar os clientes a comprarem de forma responsável e informá-los sobre lembranças ilegais/proibidas
 - ❖ Colaborando com outras partes interessadas do turismo local incluindo o governo local, outras empresas de turismo, universidades, grupos comunitários para promover o desenvolvimento do turismo sustentável do destino
 - ❖ Respeitar e defender todos os direitos humanos (ou seja, direitos das crianças, direitos das mulheres, direitos laborais, etc.), bem como os direitos fundiários

Gestão ambiental nos destinos

- A Travel One compromete-se com a gestão ambiental nos destinos em que opera:
 - ❖ Garantir que os recursos naturais permaneçam intactos
 - ❖ Educar os clientes sobre os princípios da viagem responsável e do comportamento responsável dos visitantes

Comunicação e proteção do cliente



O bem-estar e a informação dos clientes são muito importantes para nós. Na Travel One, garantimos uma comunicação clara e constante e uma elevada proteção aos nossos clientes.

Privacidade

- A proteção dos nossos clientes é a nossa prioridade. Por conseguinte, mantemos uma política de privacidade clara para garantir:
 - ❖ A conformidade legal em todos os aspetos
 - ❖ Os clientes e os seus dados estão protegidos
 - ❖ Os clientes sabem como as suas informações estão a ser utilizadas

Marketing e Comunicação

- Cumprir as normas relevantes e os códigos de conduta voluntários nas mensagens de marketing e publicidade, e não prometer mais do que aquilo que é cumprido;
- Prestar informações claras, completas e exatas sobre o produto e o preço, no que diz respeito à empresa e aos seus produtos e serviços, incluindo alegações de sustentabilidade;
- Fornecer informações sobre o destino, incluindo aspetos de sustentabilidade, que sejam factualmente corretas, equilibradas e completas;
- Informar os clientes sobre o impacto ambiental das diferentes opções de transporte para chegar ao destino (caso não estejam incluídas no pacote) e oferecer alternativas sustentáveis, quando disponíveis;
- Promover alojamentos, excursões, pacotes e/ou opções de transporte sustentáveis (certificados), com logótipos ou outras mensagens, assegurando que são reconhecíveis pelo consumidor e apresentados como a "melhor" opção;
- Informar o cliente sobre alternativas sustentáveis relativamente a alojamentos, excursões, pacotes de férias e opções de transporte, se disponíveis;
- Informar claramente os clientes diretos (B2B2C) sobre os compromissos e ações de sustentabilidade;

Comunicação sobre Sustentabilidade

Os clientes são informados sobre o impacto social e ambiental da sua viagem e são informados sobre as escolhas sustentáveis que podem fazer, incluindo uma comunicação transparente.

- Fornecer informações aos consumidores sobre o ambiente natural, a cultura local e o património cultural do destino de férias;
- Informar os consumidores sobre os principais aspetos e questões de sustentabilidade no destino e receber recomendações sobre como dar um contributo positivo;
- Informar os clientes sobre os riscos e as precauções relacionadas com questões de saúde e segurança no destino;
- Manter uma pessoa de contacto e um número de telefone permanentemente disponíveis para emergências;
- Formar o pessoal e manter disponíveis diretrizes sobre como lidar com emergências;
- Fornecer aos clientes orientações documentadas e/ou códigos de conduta para excursões e atividades sensíveis, a fim de minimizar o impacto negativo sobre os visitantes e maximizar o prazer. Sempre que possível, as diretrizes são elaboradas em colaboração com as ONG relevantes e a comunidade afetada;
- Fornecer aos clientes informações sobre exploração comercial, sexual ou qualquer outra forma de exploração e assédio, especialmente de crianças e adolescentes;
- Informar os clientes sobre a legislação aplicável à compra, venda, importação e exportação de artefactos históricos ou religiosos e de artigos que contenham materiais da flora e/ou fauna ameaçadas no destino;
- Motivar os clientes para a utilização de restaurantes e lojas locais (se for caso disso);
- Informar os clientes sobre as opções de transporte sustentável nos destinos, sempre que

possível;

- Incentivar os clientes a fazer donativos para instituições de caridade locais e iniciativas sustentáveis;

Experiência do cliente

- A empresa pretende que todas as experiências dos clientes sejam positivas e segue políticas rigorosas de saúde e segurança, marketing e excursões para garantir a satisfação dos clientes. Após as férias, comprometemo-nos a fazê-lo através de:
 - ❖ Medir sistematicamente a satisfação dos clientes e ter em conta os resultados, para melhorar os serviços e os produtos;
 - ❖ Incluir a sustentabilidade como parte integrante da investigação sobre a satisfação do cliente;
 - ❖ Ter procedimentos claros em caso de reclamações dos clientes;

Contacto/ Pessoa Responsável



Todo o pessoal é responsável pela adoção e aplicação desta política.

Todo o pessoal é responsável pela promoção e aplicação desta política de sustentabilidade nos seus departamentos.

A implementação desta política será liderada pela Coordenadora de Sustentabilidade, Catarina Abrantes, que pode ser contactada em catarina.abrantes@travelone.pt.

Data efetiva



Esta política é efetiva a partir de 01/10/2024.

Histórico de Revisões



Esta política será revista até 31/10/2026.