

NACHHALTIGKEITSPOLITIK VON TURAVION-TRAVELART

Wir sind eine Reiseagentur sowie Incoming-Reiseveranstalter und setzen uns als sozial verantwortliches Unternehmen für eine positive touristische Entwicklung des Landes und das Wohlergehen aller seiner Einwohner ein.

Unser Unternehmen richtet all seine Bemühungen darauf aus, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen und dabei zeitgleich zu gewährleisten, dass sich unsere Aktivitäten positiv auf die Kultur und die Umwelt in den Gebieten, in denen wir tätig sind, auswirken. Dabei achten wir auf die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter, Dienstleister und Reisenden.

Im Rahmen unserer globalen Verantwortung sind wir der Meinung, dass alle unsere Dienstleistungen direkt unserem Land, der heimischen Tierwelt sowie den lokalen Gemeinden zugute kommen sollten. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, ein authentisches Erlebnis der lokalen Kultur sowie der Flora und Fauna unseres Landes zu bieten. Deshalb legen wir bei der Gestaltung unserer Programme Wert darauf, dass unsere Reisenden diese einzigartigen Erlebnisse im Einklang mit der Kultur und Natur genießen können.

Die Säulen und Grundsätze, auf die wir unsere Nachhaltigkeitspolitik stützen, sind:

1. NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT UND EINHALTUNG VON RECHTSVORSCHRIFTEN

Wir verpflichten uns zu einem Nachhaltigkeitsmanagement, das durch die folgenden Maßnahmen umgesetzt wird:

- Wir haben einen Mitarbeiter, der für die Aufgaben des Nachhaltigkeitskoordinators verantwortlich ist.
- Wir verfügen über ein Nachhaltigkeitsleitbild, das Kunden, Partnern und Dienstleistern mitgeteilt wird.
- Wir verfügen über eine zugängliche, schriftliche Nachhaltigkeitsrichtlinie, die darauf abzielt, die positiven sozialen, kulturellen, wirtschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Unternehmensaktivitäten zu fördern, und die Gesundheits- sowie Sicherheitsaspekte in Bezug auf die Mitarbeiter einschließt.
- Zusammenarbeit und aktive Teilnahme an externen Foren und Arbeitsgruppen, die die Nachhaltigkeit im Tourismus unterstützen.
- Durchführung einer grundlegenden Bewertung der Leistung des Unternehmens in Bezug auf nachhaltige Praktiken.
- Wir verfügen über Nachhaltigkeitsrichtlinien und ein Bewertungssystem, um die Nachhaltigkeitsleistung der wichtigsten Dienstleister und Partner zu beurteilen.
- Wir haben einen Aktionsplan für Nachhaltigkeit mit klaren Zielen, Aktionen, Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und einem Zeitplan.

- Entwicklung dokumentierter Verfahren zur Überwachung und Bewertung der Umsetzung der Nachhaltigkeitsrichtlinien, -ziele und -vorgaben.
- Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeiter unsere Nachhaltigkeitspolitik kennen und sich für deren Umsetzung und Verbesserung einsetzen.
- Wir verpflichten uns, alle nationalen Gesetze, Vorschriften und Verhaltensregeln einzuhalten.

2. INTERNE VERWALTUNG: SOZIALPOLITIK UND MENSCHENRECHTE

Wir engagieren uns für ein nachhaltiges internes Management durch eine klare, schriftliche und gut kommunizierte Sozialpolitik, die die folgenden Grundsätze umfasst:

- Wir gewähren den Mitarbeitern die Freiheit, ihr Arbeitsverhältnis mit einer Kündigungsfrist (idealerweise mindestens einen Monat) und ohne jegliche Konsequenzen zu beenden.
- Wir nehmen in den Arbeitsvertrag die Arbeitsbedingungen gemäß der nationalen Arbeitsgesetzgebung und eine Stellenbeschreibung auf.
- Wir legen das Gehalt im Vertrag fest und stellen sicher, dass es den nationalen gesetzlichen Mindestlohn überschreitet.
- Wir bestimmen und vergüten Überstunden, die zuvor von der Leitung genehmigt wurden, auf der Grundlage der vereinbarten Bedingungen für bestimmte Projekte.
- Abschluss einer Arbeitsversicherung in Übereinstimmung mit der nationalen Gesetzgebung.
- Gewährung von bezahltem Jahresurlaub und Krankheitsurlaub gemäß den geltenden Rechtsvorschriften.
- Wir verfolgen eine Gesundheits- und Sicherheitspolitik für unsere Mitarbeiter, die den nationalen gesetzlichen Standards entspricht.
- Wir stellen sicher, dass an allen relevanten Standorten eine Erste-Hilfe-Ausrüstung sowie geschultes Personal zur Verfügung steht.
- Wir halten die nationalen Vorschriften bezüglich des Mindestalters für die Zulassung zur Beschäftigung ein.
- Wir verfügen über effektive und dokumentierte Verfahren für die Mitarbeiter, um ihre Beschwerden und Erwartungen zu äußern.
- Beibehaltung eines klaren Disziplinarverfahrens, das den Mitarbeitern wirksam vermittelt wird.
- Einführung eines Systems zur regelmäßigen Messung der Mitarbeiterzufriedenheit.
- Regelmäßige Orientierung und Schulung der Mitarbeiter in Bezug auf ihre Aufgaben, Rechte und Pflichten im Bereich Gesundheit und Sicherheit, einschließlich der entsprechenden Verfahren bei Bränden und Naturkatastrophen.
- Schaffung von Möglichkeiten für Studenten, an Praktika, Traineeships oder Lehrstellen teilzunehmen.
- Förderung von Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit besonderen Bedürfnissen.
- Wir lehnen jede Form von sexueller und kommerzieller Ausbeutung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen ab und billigen weder Kinderarbeit noch Verträge mit Minderjährigen.

Wir verpflichten uns zur Wahrung der Menschenrechte, indem wir die Einhaltung der folgenden Praktiken sicherstellen:

- Wir behindern nicht die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, Tarifverhandlungen oder die Vertretung von Mitgliedern durch Gewerkschaften.
- Wir verbieten Diskriminierung bei der Einstellung, den Beschäftigungsbedingungen, dem Zugang zu Schulungen, dem Aufstieg in höhere Positionen oder der Beförderung aufgrund von Geschlecht, Rasse, Alter, Behinderung, ethnischer Zugehörigkeit, Religion/Weltanschauung oder sexueller Orientierung.
- Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeiter die gleichen Chancen und den gleichen Zugang zu Ressourcen und Möglichkeiten zur persönlichen Entwicklung durch regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen haben.

3. INTERNE VERWALTUNG: UMWELT UND BEZIEHUNGEN ZUR GEMEINSCHAFT

Wir verpflichten uns, den Umweltschutz zu praktizieren und die Beziehungen zur Gemeinschaft zu verbessern, indem wir die Einhaltung der folgenden Praktiken sicherstellen:

- Aktive Reduzierung der Verwendung von Einweg- und Konsumgütern.
- Förderung des Kaufs von nachhaltigen Waren und Dienstleistungen, Büro- und Gastronomiebedarf, Geschenken und Handelswaren.
- Wir stellen die Kopier- und Druckgeräte so ein, dass sie standardmäßig doppelseitig drucken oder verwenden andere Formen des Papiersparens.
- Verwendung ungefährlicher, nicht umweltschädlicher, biologisch abbaubarer Reinigungsmittel, die mit einem Umweltzeichen zertifiziert sind, sofern vor Ort verfügbar.
- Wir drucken Broschüren auf recyceltem Papier.
- Maßnahmen zur Verringerung des Broschürenabfalls oder eine „Nur Online“-Politik
- Wir engagieren uns aktiv für die Messung, Überwachung und Reduzierung des Energieverbrauchs.
- Ausschaltung von Beleuchtung und Geräten, wenn diese nicht benutzt werden, Verwendung eines automatischen Ein- und Ausschaltensystem mit Zeitschaltuhren oder Bewegungssensoren sowie ein Umschalten der Geräte in den Energiesparmodus, wann immer möglich.
- Beim Kauf neuer Geräte bevorzugen wir energieeffiziente Geräte und achten dabei auch auf Kosten und Qualität.
- Verwendung nachhaltiger Wasserquellen, die die Umweltströme nicht negativ beeinflussen.
- Einhaltung der nationalen Gesetzgebung zur Abfallentsorgung.
- Entwicklung und Umsetzung einer Politik zur Reduzierung und zum Recycling fester Abfälle mit quantitativen Zielen.
- Ergreifung von Maßnahmen zur Verringerung der Menge an (nicht wiederbefüllbaren) Trinkwasserflaschen aus Kunststoff für den Gebrauch im Büro.
- Trennung aller Materialien, die recycelt werden können, und Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Sammlung sowie Entsorgung.

- Anwendung von Methoden zur Abfallreduzierung bei der Verwendung von Tinten- und Tonerkartuschen zum Drucken und Kopieren, wann immer dies möglich ist.
- Korrektes Recyceln oder Entsorgen von Batterien.
- Wir befolgen die nationale Gesetzgebung zur Abwasserbehandlung, sodass Abwasser wiederverwendet oder sicher entsorgt wird.
- Verringerung der mit der Beförderung von Mitarbeitern verbundenen Auswirkungen durch Telearbeit.
- Orientierung, Schulung und/oder regelmäßige Information für alle Mitarbeiter über ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten in Bezug auf interne Umweltpraktiken.
- Beitrag zum Schutz und zur Erhaltung lokaler Grundstücke und Stätten von historischer, archäologischer, kultureller und spiritueller Bedeutung, wobei der Zugang zu diesen Stätten für die Anwohner nicht behindert wird.

4. ASSOZIIERTE PARTNER

Unser Ziel ist es, eine nachhaltige Entwicklung für alle Partner unseres Unternehmens zu erreichen.

Diesem Ziel sind wir verpflichtet durch:

- Zusammenarbeit mit Organisationen, die Nachhaltigkeit in ihrer Tourismuspolitik wirklich umsetzen.
- Sensibilisierung der wichtigsten Partner für nachhaltigen Konsum durch die Organisation von Kampagnen und Schulungen (online)
- Wir informieren wichtige Partner über Travelife und nationale Tourismusstandards.
- Wir haben Kooperationsverträge mit einem Anhang zum nationalen Verhaltenskodex für lokale Partner, um ihre Praktiken in Richtung Nachhaltigkeit zu fördern.
- Regelmäßige Bewertung der Nachhaltigkeitspraktiken unserer wichtigsten Partner, um sicherzustellen, dass ihre Praktiken wirklich nachhaltig sind.
- Information der Partner über unsere Nachhaltigkeitspolitik und die von ihnen erwartete Einhaltung sowie gegebenenfalls deren Mitteilung an die Endkunden.
- Aufnahme von Klauseln in Handelsverträge, die eine vorzeitige Beendigung der vertraglichen Vereinbarung ermöglichen, wenn der Partner keine angemessenen Maßnahmen ergreift, um die sexuelle Ausbeutung von Kindern innerhalb der direkten Leistungskette zu verhindern.
- Sicherstellung, dass die Partnerunternehmen alle einschlägigen nationalen Gesetze zum Schutz der Rechte von Arbeitnehmern einhalten.

5. TRANSPORT

Wir versuchen sicherzustellen, dass die auf den Ausflügen eingesetzten Fahrzeuge keine überdurchschnittliche Umweltbelastung verursachen. Wir glauben, dass der Transport ein wichtiger Aspekt des nachhaltigen Tourismus ist, und wir tun unser Bestes, um die durchschnittliche Umweltbelastung zu senken.

Diesem Ziel sind wir verpflichtet durch:

- Auswahl der nachhaltigsten Optionen unter Berücksichtigung von Preis und Komfort bei der Suche nach Transportmöglichkeiten zum Zielort.
- Berücksichtigung und Bevorzugung der nachhaltigsten Alternativen bei der Auswahl von Transportmöglichkeiten für Transfers und Ausflüge am Zielort unter Berücksichtigung von Preis, Komfort und praktischen Erwägungen.
- Integration und/oder Bewerbung eines oder mehrerer nachhaltiger Urlaubsprodukte/Pakete auf der Grundlage anerkannter Methodiken, einschließlich nachhaltiger Transportmittel, Unterkünfte sowie nachhaltiger Aktivitäten.

6. UNTERKÜNFTE

Unser Ziel ist es, eine vollständig nachhaltige touristische Leistungskette zu erreichen. Die Unterkunftspartner spielen dabei eine wichtige Rolle und werden ermutigt und motiviert, nachhaltige Praktiken anzuwenden.

Diesem Ziel sind wir verpflichtet durch:

- Auswahl von Unterkünften, die den Nachhaltigkeits- und Qualitätsstandards entsprechen, unter besonderer Berücksichtigung der folgenden Aspekte.
- Motivierung der Unterkunftspartner zur Erlangung einer Nachhaltigkeitszertifizierung.
- Bevorzugung der Unterkünfte in lokalem Besitz und unter lokaler Leitung.
- Auswahl von Unterkünften, die lokale Gemeinschaften beschäftigen.
- Unterzeichnung einer/s Nachhaltigkeitserklärung/-anhangs seitens der Unterkünfte.
- Ermutigung der Unterkunftspartner, bewährte Praktiken/Schulungen über verantwortungsvollen Tourismus zu befolgen.
- Ermutigung der Unterkunftspartner, den Nachhaltigkeitsfragebogen auszufüllen, um mehr über ihre Praktiken zu erfahren.
- Klare und aktive Kommunikation unserer Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen in Bezug auf vertraglich vereinbarte Unterkünfte und andere relevante Unterbringungsmöglichkeiten.
- Aufnahme von Standard-Nachhaltigkeitsklauseln in alle Verträge mit Unterkunftsanbietern, die sich auf Kinderarbeit, Korruptions- und Bestechungsbekämpfung, Abfallmanagement und Schutz der biologischen Vielfalt konzentrieren.

- Sicherstellung, dass in unserer gesamten Leistungskette für Unterkünfte die Rechte von Kindern respektiert und geschützt werden.
- Zusammenarbeit mit Unternehmungen und Restaurants, die Elemente der lokalen Kunst, Architektur oder des kulturellen Erbes einbeziehen, wobei die geistigen Eigentumsrechte der lokalen Gemeinschaften zu respektieren sind.
- Beendigung der Zusammenarbeit mit Unternehmungen, wenn es eindeutige Beweise dafür gibt, dass die unter Vertrag genommenen Unterkünfte die Integrität grundlegender Dienstleistungen wie Nahrung, Wasser, Energie, Gesundheitsversorgung oder Land für benachbarte Unternehmen gefährden.

7. EXKURSIONEN UND AKTIVITÄTEN

Wir legen großen Wert auf das Wohlergehen der Tiere und der Gemeinschaft. Unser Ziel ist es, dass unsere Ausflüge einen minimalen ökologischen Fußabdruck hinterlassen. Wir schützen die Authentizität der Gemeinschaften und der natürlichen Umwelt und setzen uns konsequent gegen die Störung von Wildtieren und Umweltverschmutzung ein.

Diesem Ziel sind wir verpflichtet durch:

- Wir informieren unsere Gäste über Verhaltensstandards bei Ausflügen und Aktivitäten, wobei der Schwerpunkt auf dem Respekt für die lokale Kultur, die Natur und die Umwelt liegt
- Wir kommunizieren unsere Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen an Vertragspartner sowie andere relevante Anbieter von Exkursionen. Diese Informationen werden über den Verhaltenskodex, Vertreter, soziale Netzwerke, E-Mail, Diskussionen oder Meetings verbreitet, um die negativen Auswirkungen auf die Besucher zu minimieren und das Erlebnis zu maximieren.
- Wir bieten keine Exkursionen an, die Menschen, Tieren, Pflanzen oder natürlichen Ressourcen wie Wasser und Energie schaden oder die sozial sowie kulturell inakzeptabel sind.
- Wir bieten keine Exkursionen an, bei denen Wildtiere in Gefangenschaft gehalten werden, es sei denn, es handelt sich um Aktivitäten, die ordnungsgemäß in Übereinstimmung mit der lokalen, nationalen und internationalen Gesetzgebung geregelt sind.
- Wir arbeiten nicht mit Unternehmen zusammen, die Wildtiere sammeln, konsumieren, ausstellen, verkaufen oder mit ihnen handeln, es sei denn, es handelt sich um eine geregelte Aktivität, die garantiert, dass ihre Nutzung nachhaltig ist und im Einklang mit der lokalen, nationalen und internationalen Gesetzgebung steht.
- Bereitstellung von qualifizierten und/oder zertifizierten Reiseleitern, die unsere Gäste zu sensiblen kulturellen Stätten, Kulturerbestätten oder ökologisch sensiblen Zielen begleiten.
- Beratung unserer Gäste zu Ausflügen und Aktivitäten, die lokale Gemeinschaften direkt einbeziehen und unterstützen, indem sie Dienstleistungen oder Waren, traditionelles Handwerk und lokale (Lebensmittel-)Produktionsmethoden erwerben oder soziale Projekte besuchen.
- Beratung unserer Gäste zu Ausflügen und Aktivitäten, die die lokale Umwelt und Artenvielfalt unterstützen, wie z. B. der Besuch von Schutzgebieten oder Umweltschutzprojekten.

8. REISELEITER, LOKALE VERTRETER UND REISEFÜHRER

Unser Ziel ist es, so viele Einheimische wie möglich in das Tourismusgeschäft einzubeziehen, indem wir sie beschäftigen. Wir stehen für ein faires und sicheres Arbeitsumfeld, das die lokalen Gemeinschaften unterstützt und respektiert.

Diesem Ziel sind wir verpflichtet durch:

- Sicherstellung, dass alle Mitarbeiter einen schriftlichen Arbeitsvertrag haben, der die Arbeitsbedingungen und eine Stellenbeschreibung enthält, und dass sie die Bedingungen vollständig verstehen.
- Bevorzugung der Zusammenarbeit mit Einheimischen.
- Wir stellen sicher, dass unsere Reiseleiter, Gastgeber und anderen Vertragsangestellten qualifiziert sind und regelmäßig geschult werden.
- Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter vor Ort über die relevanten Aspekte unserer Nachhaltigkeitspolitik informiert sind und diese einhalten, z. B. durch Newsletter, Hinweise oder Ergänzungen zu Verträgen, E-Mails oder Schulungen sowie Informationsveranstaltungen.
- Wir stellen sicher, dass unsere Reiseleiter die Kunden über relevante Nachhaltigkeitsthemen am Reiseziel (z. B. Schutz von Flora, Fauna und kulturellem Erbe, Ressourcennutzung), soziale Normen und Werte (z. B. Trinkgeld, Kleiderordnung und Fotografie) sowie Menschenrechte (z. B. sexuelle Ausbeutung) informieren.
- Schulung unserer Reiseleiter, um die sexuelle Ausbeutung von Kindern zu verhindern.

9. DESTINATION

Unser Ziel ist es, die positiven Auswirkungen zu maximieren und die negativen Auswirkungen auf das Reiseziel zu minimieren, um die nachhaltige Entwicklung der Orte, an denen wir tätig sind, zu gewährleisten.

Diesem Ziel sind wir verpflichtet durch:

- Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten bei der Auswahl neuer Reiseziele und gegebenenfalls Angebot alternativer, nicht konventioneller Destinationen.
- Vermeidung der Auswahl von Reisezielen, die potenziell strukturelle negative Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften haben könnten.
- Prüfung neuer Reiseziele, die mit nachhaltigeren Verkehrsmitteln erreichbar sind.
- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zur Landnutzung, Schutzgebietsverwaltung und Kulturerbeerhaltung, sowie Berücksichtigung der Managementstrategien der lokalen, regionalen und nationalen Behörden.
- Unterstützung der Erhaltung der biologischen Vielfalt durch finanzielle Beiträge, politische Unterstützung und Integration in unser Produktangebot, einschließlich geschützter und biodiversitätsreicher Gebiete.

10. KOMMUNIKATION UND KUNDENSCHUTZ

Das Wohlbefinden unserer Kunden sowie die Weitergabe von Informationen liegen uns sehr am Herzen. Wir garantieren eine klare und kontinuierliche Kommunikation sowie einen hohen Standard beim Kundenschutz.

Vor der Buchung verpflichten wir uns, dies zu gewährleisten:

- Wir liefern klare, vollständige und korrekte Produkt- und Preisinformationen über unser Unternehmen sowie seine Produkte und Dienstleistungen, einschließlich Angaben zur Nachhaltigkeit.
- Wir stellen sachlich korrekte, ausgewogene und vollständige Informationen über das Reiseziel zur Verfügung, einschließlich seiner Nachhaltigkeitsaspekte.
- Falls verfügbar, informieren wir Kunden über nachhaltige Alternativen bei Unterkünften, Touren, Pauschalreisen und Transportmöglichkeiten.
- Direktkunden geben wir klare Informationen über unsere Verpflichtungen und Maßnahmen im Bereich Nachhaltigkeit.

Nach der Buchung und während des Aufenthaltes verpflichten wir uns zu:

- Weitergabe von Informationen an die Kunden über Gesundheits- und Sicherheitsrisiken sowie -vorkehrungen am Zielort.
- Ständige Verfügbarkeit einer Kontaktperson sowie einer Notfalltelefonnummer.
- Schulung des Personals und Bereitstellung von Leitlinien für das Verhalten in Notfallsituationen.
- Weitergabe von Informationen an die Kunden über kommerzielle, sexuelle oder andere Formen von Belästigung, insbesondere von Kindern und Jugendlichen.
- Motivierung der Kunden zur Nutzung örtlicher Restaurants und Geschäfte (wo angebracht).
- Bereitstellung von Informationen an die Kunden über nachhaltige Transportmöglichkeiten am Zielort, wenn verfügbar.

Nachdem wir unseren Service und unsere touristischen Dienstleistungen in Chile angeboten haben, verpflichten wir uns zu:

- Systematische Messung der Kundenzufriedenheit und Berücksichtigung der Ergebnisse zur Verbesserung von Service und Produkten.
- Einbeziehung der Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil der Kundenzufriedenheitsforschung.
- Klare Verfahren für den Fall von Kundenbeschwerden.