

Nuestros Compromisos

Nuestra razón de ser es crear los mejores productos para nuestros clientes, sin causar daño a la comunidad, e inspirar e implementar acciones basadas en un turismo sostenible a largo plazo. Estos son nuestros compromisos para lograrlo:

1. Nos comprometemos con nuestra gente

Asumimos el compromiso de gestionar internamente de manera sostenible, con políticas sociales claras, escritas y bien comunicadas, que incluyen los siguientes principios:

- Garantizar a los empleados la libertad de empleo y la posibilidad de finalizar el contrato con aviso previo (de 30 a 45 días) y sin penalizaciones.
- Establecer las condiciones laborales de acuerdo con la Ley Laboral de Vietnam; describir las funciones básicas y la remuneración en el contrato laboral.
- Pagar un salario igual o superior al salario mínimo legal en Vietnam.
- Determinar y compensar las horas extra según lo acordado.
- Proporcionar seguro médico y de responsabilidad civil conforme a la ley nacional.
- Otorgar vacaciones anuales y bajas por enfermedad pagadas, de manera fija.
- Mantener una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla con los estándares legales nacionales.
- Contar con botiquines de primeros auxilios y personal capacitado en todos los lugares relevantes.
- Cumplir con la normativa nacional sobre la edad mínima para la admisión al empleo.
- Tener procedimientos documentados y efectivos para que los empleados puedan expresar sus quejas y expectativas.
- Disponer de un procedimiento disciplinario claro y bien comunicado a los empleados.
- Medir la satisfacción de los empleados de manera regular.
- Brindar orientación y formación periódica sobre roles, derechos y responsabilidades en temas de salud y seguridad, incluyendo incendios y desastres naturales.
- Crear oportunidades para que estudiantes realicen prácticas profesionales, pasantías o aprendizajes.

- Fomentar oportunidades de empleo para personas con necesidades especiales.

Nos comprometemos a respetar los derechos humanos aplicando las siguientes prácticas:

- Declarar que no se obstaculizará la afiliación sindical, la negociación colectiva ni la representación de los trabajadores por parte de sindicatos.
 - Prohibir toda discriminación en la contratación, condiciones de empleo, acceso a formación, ascensos o promociones, ya sea por género, raza, edad, discapacidad, etnia, religión, creencias u orientación sexual.
 - Garantizar que todos los empleados tengan igualdad de oportunidades y acceso a recursos y desarrollo personal mediante formación y educación continua.
 - Oponernos firmemente a la explotación sexual infantil.
-

2. Luchamos contra la corrupción

Nos comprometemos a combatir la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno, mediante las siguientes acciones:

- Implementar y mantener la política anticorrupción de 365Travel.
 - Comunicar dicha política a todos los socios involucrados y, especialmente, sensibilizar a nuestro personal sobre este tema.
 - Aplicar medidas disciplinarias en los casos en que se detecte corrupción.
-

3. Nos preocupamos por el medio ambiente

Nos comprometemos a proteger el medio ambiente y fortalecer las relaciones con la comunidad, aplicando las siguientes prácticas:

- Desarrollar e implementar actividades de sensibilización, formación e información para el personal sobre cambio climático, turismo responsable y desarrollo sostenible.
- Adoptar políticas activas de reducción de consumo de energía y agua, midiendo, monitoreando y reduciendo el consumo anual, aplicando la política de "apagar" los equipos de oficina y usando dispositivos ahorradores de agua en los baños.
- Reducir el consumo de papel configurando las impresoras y fotocopiadoras en modo dúplex por defecto y utilizando papeles sostenibles.

- Imprimir folletos en papel ecológico, preferiblemente con empresas certificadas en gestión ambiental.
- Adquirir bienes y servicios sostenibles, incluido material de oficina y catering, obsequios y merchandising.
- Comprar a granel para reducir la cantidad de materiales de embalaje.
- Utilizar productos de limpieza no peligrosos, no eutróficos y biodegradables, certificados con ecoetiqueta siempre que sea posible.
- Cambiar progresivamente los equipos de oficina por otros de bajo consumo energético, considerando el coste y la calidad.
- Calcular y compensar las emisiones de CO2 y comparar los resultados en diferentes periodos.
- Cumplir con la legislación nacional sobre gestión de residuos y tratamiento de aguas residuales.
- Desarrollar e implementar una política de reducción y reciclaje de residuos sólidos, con metas cuantificables.
- Reducir el uso de botellas de agua plásticas no rellenables en la oficina.
- Separar los materiales reciclables y organizar su recolección y disposición adecuada.
- Implementar métodos de reducción de residuos al usar cartuchos de tinta y tóner, cuando sea posible.
- Reciclar o eliminar correctamente las baterías usadas.
- Implementar prácticas para minimizar la contaminación de los edificios hacia el entorno.
- Medir y reducir los viajes del personal, promoviendo medios de transporte más sostenibles, calculando sus emisiones y buscando reducirlas y compensarlas mediante programas locales confiables.
- Reducir el impacto del transporte fomentando el teletrabajo, reuniones por videoconferencia y políticas de trabajo desde casa.
- Mantener y revisar adecuadamente los vehículos motorizados de la empresa, para reducir emisiones y consumo energético, asegurando el cumplimiento de las normas legales de emisiones.

- Contribuir a la protección y preservación de propiedades y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales importantes, sin obstaculizar el acceso de la población local.
 - No promover souvenirs que contengan especies de flora y fauna amenazadas según el tratado CITES y la “Lista Roja” de la UICN.
-

4. Involucramos a nuestra cadena de suministro

Somos conscientes de nuestro papel e influencia en el desarrollo sostenible del turismo. Por ello, buscamos seguir, implementar y promover buenas prácticas de sostenibilidad, tanto interna como externamente, para maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos derivados de nuestras operaciones. Nuestros proveedores serán guiados gradualmente hacia la sostenibilidad mientras trabajen con nosotros.

A. Alojamientos

Buscamos una cadena de suministro turística plenamente sostenible. Los alojamientos asociados juegan un papel clave en esto, por lo que nos comprometemos a que nuestros proveedores:

- Conozcan nuestros objetivos y requisitos mínimos de sostenibilidad.
- Sean alentados a adoptar prácticas responsables, incorporando cláusulas básicas de sostenibilidad en los contratos, y a participar en capacitaciones y formaciones disponibles.
- Se comprometan obligatoriamente a:
 - Respetar los derechos humanos básicos, rechazando el trabajo infantil y cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio.
 - Luchar contra el trabajo infantil y la explotación sexual de menores.
- Se comprometan además a:
 - Implementar y promover activamente conductas responsables con el medio ambiente, la cultura y la sociedad.
 - Apoyar a las comunidades locales y la protección de la vida silvestre.
 - Respetar los recursos y la biodiversidad local, priorizando los productos locales y oponiéndose enérgicamente al uso de especies en peligro de extinción.

B. Agencias asociadas

Hemos desarrollado una política para mejorar la sostenibilidad de nuestras agencias asociadas, comprometiéndolas a:

- Conocer nuestros objetivos y requisitos mínimos de sostenibilidad.
- Adoptar un enfoque responsable, ofreciendo excursiones bien documentadas y guías capacitados.
- Recibir nuestra política de excursiones sostenibles, códigos de conducta y directrices para actividades sensibles (especificadas en las condiciones contractuales).
- Comprometerse obligatoriamente a:
 - Respetar los derechos humanos (sin trabajo infantil ni forzado).
 - Luchar contra el trabajo infantil y la explotación sexual de menores.
- Apoyar a las comunidades locales, el medio ambiente, la biodiversidad y la protección de la vida silvestre, garantizando interacciones responsables y evitando la alteración o extracción de fauna y flora silvestre.

C. Líderes de grupo, representantes y guías locales

Queremos involucrar al mayor número posible de personas locales empleándolas en el sector turístico. Defendemos un entorno laboral justo y seguro que apoye y respete a las comunidades locales. Nos comprometemos a que nuestros líderes de grupo, representantes y guías:

- Conozcan nuestros objetivos y requisitos mínimos de sostenibilidad.
- Sean alentados y apoyados con formación y capacitación para:
 - Adoptar prácticas responsables y sostenibles.
 - Mejorar sus conocimientos sobre los destinos.
- Sean invitados a seguir formaciones específicas para identificar y combatir la explotación infantil.
- Informen a nuestros clientes sobre los aspectos relevantes de sostenibilidad en los destinos.
- Se comprometan obligatoriamente a:
 - Luchar contra la explotación infantil.

- Promover conductas responsables con el medio ambiente, la cultura y la sociedad.

D. Destinos

Buscamos maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos en los destinos donde operamos, comprometiéndonos a:

- Considerar criterios de sostenibilidad en la selección de nuevos destinos y, de ser posible, ofrecer destinos alternativos y menos convencionales.
- No seleccionar destinos donde el turismo cause efectos negativos estructurales en la comunidad local, salvo que podamos intervenir con medidas de compensación claras.
- Favorecer destinos accesibles por medios de transporte más sostenibles.
- Cumplir con la planificación territorial y las normativas sobre áreas protegidas y patrimonio, así como con las estrategias de gestión de destinos de las autoridades locales, regionales y nacionales.
- Influir y apoyar a las autoridades locales, junto con otras empresas y partes interesadas, en temas de sostenibilidad, planificación de destinos, gestión de recursos naturales y cuestiones socioculturales.
- Apoyar la conservación de la biodiversidad, incluyendo áreas protegidas y de alta biodiversidad, mediante contribuciones financieras, apoyo político e integración en la oferta de productos.

E. Transporte

Nos esforzamos para que los vehículos utilizados en los viajes no generen más contaminación que el promedio, ya que creemos que el transporte es un aspecto clave en el turismo sostenible. Para ello, nos comprometemos a:

- Seleccionar las opciones más sostenibles posibles en función de precio y comodidad.
- Incluir transporte sostenible (público) hasta el punto de partida en los viajes internacionales o de larga distancia.
- Favorecer alternativas más sostenibles en los traslados y excursiones, considerando precio, comodidad y practicidad.
- Integrar y/o promover uno o más productos o paquetes turísticos sostenibles basados en metodologías reconocidas, incluyendo transporte, alojamientos y actividades responsables.

5. Cuidamos a nuestros clientes

El bienestar y la información de nuestros clientes son fundamentales para nosotros. En 365Travel, garantizamos una comunicación clara y constante y una alta protección a nuestros clientes mediante:

Antes de la reserva

- Ofrecer productos solicitados con información completa y precisa, cotización y políticas claras, además de opciones sostenibles adicionales.
- Cumplir con los estándares relevantes y códigos de conducta voluntarios en marketing y publicidad, sin prometer más de lo que se entrega.
- Proporcionar información objetiva, completa y veraz sobre el destino, incluyendo aspectos de sostenibilidad.
- Informar sobre el impacto ambiental de las diferentes opciones de transporte hacia el destino (si no están incluidas en el paquete) y ofrecer alternativas sostenibles, cuando estén disponibles.
- Promocionar alojamientos, excursiones, paquetes y opciones de transporte sostenibles (certificados), asegurando que sean identificables y se presenten como la mejor opción.
- Informar a los clientes sobre alternativas sostenibles relacionadas con alojamiento, excursiones, paquetes vacacionales y transporte, si están disponibles.
- Informar claramente a los clientes (actuales o potenciales) sobre nuestros compromisos y acciones en sostenibilidad.
- Garantizar que la privacidad del cliente no se vea comprometida.

Después de la reserva y durante el viaje

- Proporcionar información sobre el entorno natural, la cultura y el patrimonio del destino.
- Comunicar los aspectos clave de sostenibilidad y recomendaciones para contribuir positivamente.
- Informar sobre riesgos y precauciones en temas de salud y seguridad.
- Mantener un contacto y un número telefónico disponible permanentemente para emergencias.

- Formar al personal y tener directrices disponibles sobre cómo actuar en situaciones de emergencia.
- Proporcionar a los clientes guías y códigos de conducta documentados para excursiones y actividades sensibles, minimizando el impacto negativo y maximizando la experiencia.
- Informar sobre la explotación comercial, sexual o de cualquier otra índole, especialmente de menores y adolescentes.
- Informar sobre la legislación aplicable en la compra, venta, importación y exportación de artefactos históricos o religiosos y artículos que contengan materiales de flora y fauna amenazadas en el destino.
- Motivar a los clientes a utilizar restaurantes y comercios locales (cuando sea apropiado).
- Informar sobre opciones de transporte sostenible en los destinos, cuando sea viable.
- Fomentar las donaciones a organizaciones benéficas locales e iniciativas sostenibles.

Después de las vacaciones

- Medir sistemáticamente la satisfacción del cliente y utilizar los resultados para mejorar productos y servicios.
- Incluir la sostenibilidad como parte integral de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Disponer de procedimientos claros para gestionar las quejas de los clientes.