

Nachhaltigkeitspolitik Verfahrenshandbuch Vom 1. bis 31. Dezember 2023



INHALT

1. Einführung	3
2. Nachhaltigkeitsmanagement und Einhaltung von Gesetzen	3
3. Interne Verwaltung: Sozialpolitik & Menschenrechte	4
4. Interne Verwaltung: Umwelt und Gemeinschaftsbeziehungen	5
5. Partneragentur	6
6. Transporte	7
7. Unterkunft	8
8. Ausflüge und Aktivitäten	9
9. Begleitpersonen, lokale Vertreter und Reiseführer	10
10. Destination	11
11. Kommunikation und Schutz der Klienten	11





Einführung

Als Reisebüro, das sich bei verschiedenen Interessengruppen im Tourismus engagiert, um wissen Verbraucher, Reiseführer, Reisebüros, Hotels, Transportunternehmen, Restaurants und Attraktionen, Tafoukt Travel versteht unsere Schlüsselrolle und unseren Einfluss auf die nachhaltige Entwicklung des Tourismus. Daher verpflichten wir uns zur Förderung der Nachhaltigkeit. Wir streben danach, gute Nachhaltigkeitspraktiken zu verfolgen, umzusetzen und zu fördern, um die positiven Auswirkungen unserer Operationen auf den Tourismus zu maximieren und die negativen Auswirkungen zu minimieren und unsere Kunden und Partner zu beeinflussen, das Gleiche zu tun.

Unsere Nachhaltigkeitspolitik ist in zehn Themenbereiche unterteilt. Jedes Thema besteht aus einer Reihe von Grundsätzen und dementsprechend praktischen Maßnahmen.

1. Nachhaltigkeitsmanagement und Einhaltung von Gesetzen

Wir verpflichten uns zu einer nachhaltigen Bewirtschaftung, die durch folgende Maßnahmen praktiziert wird:

- Einen ernannten Mitarbeiter haben, der für die Aufgaben des Nachhaltigkeitskoordinators verantwortlich ist
- Ein Nachhaltigkeitsleitbild haben, das an Kunden, Partner und Lieferanten kommuniziert wird,
- Eine zugängliche und schriftlich fixierte Nachhaltigkeitspolitik haben, die darauf abzielt, die negativen sozialen, kulturellen, wirtschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Unternehmensaktivitäten zu verringern; und Aspekte der Gesundheit und Sicherheit der Beschäftigten einschließt,
- Zusammenarbeit mit und aktive Beteiligung an externen Foren und Arbeitsgruppen, die die Nachhaltigkeit im Tourismus unterstützen,
- Durchführung einer grundlegenden Bewertung der Leistung des Unternehmens in Bezug auf nachhaltige Praktiken,
- Richtlinien und ein Nachhaltigkeitsbewertungssystem einführen, um die Nachhaltigkeitsleistung der wichtigsten Lieferanten/Partner zu ermitteln,
- Einen Aktionsplan für Nachhaltigkeit mit klaren Zielen, Aktionen, Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Zeitplanung haben,
- Entwicklung dokumentierter Verfahren zur Überwachung und Bewertung der Umsetzung von Nachhaltigkeitspolitik, -zielen und -vorgaben,
- Gewährleistung der Transparenz des Unternehmens im Bereich der nachhaltigen Entwicklung durch öffentliche Berichterstattung und Kommunikation,
- Sicherstellen, dass sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Nachhaltigkeitspolitik voll bewusst sind und sich für deren Umsetzung und Verbesserung einsetzen.

Wir verpflichten uns, alle nationalen Gesetze, Vorschriften und Verfahrensregeln einzuhalten.



2. Interne Verwaltung: Sozialpolitik & Menschenrechte

Wir verpflichten uns zu einem nachhaltigen internen Management, indem wir eine klare und gut kommunizierte schriftliche Sozialpolitik haben, die die folgenden Prinzipien umfasst:

- Arbeitnehmern die Freiheit gewähren, zu arbeiten und Verträge mit einer Kündigungsfrist (idealerweise mindestens ein Monat) und ohne Strafe zu beenden
- Arbeitsbedingungen gemäß dem nationalen Arbeitsrecht und eine Stellenbeschreibung in den Arbeitsvertrag aufnehmen,
- Der Lohnsatz muss im Vertrag genannt werden und gleich oder höher als der nationale gesetzliche Lohn sein,
- Überstunden auf der Grundlage einer Vereinbarung festlegen und ausgleichen,
- Bereitstellung einer Kranken- und Haftpflichtversicherung gemäß den nationalen Rechtsvorschriften,
- Gewähren Sie den Beschäftigten einen festen bezahlten Jahresurlaub sowie Krankheitsurlaub und eine Vergütung für unbezahlten Jahresurlaub,
- Über eine Gesundheits- und Sicherheitspolitik für Mitarbeiter verfügen, die den nationalen gesetzlichen Standards entspricht,
- Erste-Hilfe-Kästen und geschultes Personal an allen relevanten Stellen bereithalten
- Das nationale Mindestalter für die Zulassung zur Beschäftigung einhalten,
- Wirksame dokumentierte Verfahren in Kraft haben, damit die Angestellten ihre Beschwerden und Erwartungen äußern können,
- Ein klares Disziplinarverfahren haben, das den Mitarbeitern effektiv vermittelt wird,
- Über ein System zur regelmäßigen Messung der Mitarbeiterzufriedenheit verfügen,
- Regelmäßige Beratung und Schulung der Mitarbeiter über ihre Rollen, Rechte und Verantwortlichkeiten in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit. Dies schließt relevante Brände und Naturkatastrophen ein,
- Möglichkeiten für Schüler schaffen, an Praktika/Praktika/Lehrgängen teilzunehmen,
- Förderung von Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit besonderen Bedürfnissen,

Wir verpflichten uns, die Menschenrechte zu achten, indem wir folgende Praktiken sicherstellen:

- Erklärung, dass sie die Mitgliedschaft in Gewerkschaften, kollektive Arbeitsverhandlungen und die Vertretung der Mitglieder durch Gewerkschaften nicht behindern; Teilnahme an und Einhaltung von Strukturen für kollektive Verhandlungen über Arbeitsbedingungen (auf Branchenebene) (falls lokal vorhanden)
- Verbot der Diskriminierung bei der Einstellung, den Beschäftigungsbedingungen, dem Zugang zu Aus- und Weiterbildung und Führungspositionen oder der Beförderung aus Gründen des Geschlechts, der Rasse, des Alters, einer Behinderung, der ethnischen Herkunft, der Religion/Glaubensrichtung oder der sexuellen Ausrichtung,
- Sicherstellen, dass alle Beschäftigten die gleichen Chancen haben und Zugang zu Ressourcen und Möglichkeiten zur persönlichen Entwicklung durch regelmäßige Schulungen, Aus- und Weiterbildung erhalten.



3. Interne Verwaltung: Umwelt und Gemeinschaftsbeziehungen

Wir verpflichten uns, Umweltschutz zu praktizieren und die Beziehungen zur Gemeinschaft zu verbessern, indem wir sicherstellen, dass die folgenden Praktiken angewendet werden:

- Die Nutzung von Wegwerf- und Verbrauchsgütern aktiv reduzieren;
- Den Kauf von langlebigen Gütern und Dienstleistungen, Büro- und Gastronomiebedarf, Geschenken und Waren fördern;
- Kaufen Sie lose Waren, um die Menge an Verpackungsmaterial zu reduzieren;
- Stellen Sie Kopierer und Drucker standardmäßig auf doppelseitigen Druck oder andere Papiersparmodi ein;
- Verwenden Sie ungefährliche, nicht eutrophe, biologisch abbaubare und mit einem Umweltzeichen zertifizierte Reinigungsmittel, sofern diese lokal verfügbar sind;
- Drucken Sie Broschüren auf umweltfreundlichem Papier, bei einer Druckerei, die mit einem zertifizierten Umweltmanagementsystem arbeitet, falls lokal zu angemessenen Kosten verfügbar;
- Maßnahmen zur Reduzierung der Verschwendung von Broschüren oder eine "Nur Internet"-Richtlinie umsetzen;
- Ein aktives Engagement zur Messung, Überwachung und Senkung des Energieverbrauchs haben;
- CO2-Emissionen berechnen und kompensieren und verschiedene Zeiträume vergleichen;
- Kaufen Sie ggf. Ökostrom und energieeffiziente Beleuchtung für alle Bereiche;
- Schalten Sie Lichter und Geräte aus, wenn sie nicht benutzt werden, verwenden Sie ein automatisches Ein-/Ausschaltsystem mit Zeitschaltuhren oder Bewegungsmeldern und stellen Sie die Geräte, wenn möglich, standardmäßig auf einen Energiesparmodus ein;
- Bevorzugen Sie beim Kauf neuer Artikel energiesparende Geräte, einschließlich Kosten- und Qualitätsüberlegungen;
- Eine aktive Politik zur Senkung des Wasserverbrauchs verfolgen, die monatlich oder jährlich zu Benchmark-Zwecken umgesetzt und überwacht wird;
- Eine nachhaltige Wasserversorgung nutzen, die die Umweltflüsse nicht negativ beeinflusst;
- Wassersparende Geräte in Toiletten installieren, gesammeltes Abwasser und/oder Regenwasser wiederverwenden;
- Beachten Sie die nationalen Gesetze zur Abfallentsorgung;
- Entwicklung und Umsetzung einer Politik zur Reduzierung und Wiederverwertung von festen Abfällen mit quantitativen Zielen;
- Maßnahmen ergreifen, um die Menge an Verpackungsmaterial zu reduzieren, und keine Verpackungsmaterialien bereitstellen, die nicht recycelbar oder biologisch abbaubar sind;
- Maßnahmen ergreifen, um die Menge an (nicht wiederbefüllbaren) Plastikflaschen mit Trinkwasser für den Bürogebrauch zu reduzieren;
- Trennen Sie alle Materialien, die wiederverwertet werden können, und organisieren Sie die entsprechende Sammlung und Entsorgung;
- Setzen Sie bei der Verwendung von Tinten- und Tonerpatronen zum Drucken und Kopieren nach Möglichkeit Methoden zur Abfallvermeidung ein;
- Recyceln oder entsorgen Sie Batterien ordnungsgemäß;



- Halten Sie sich an die nationalen Gesetze zur Behandlung von Abwasser, das wiederverwendet oder sicher entsorgt werden muss;
- Minimierung und Ersatz der Verwendung schädlicher Stoffe und richtiger Umgang mit der Lagerung, Handhabung und Entsorgung von Chemikalien,
- Verwenden Sie sowohl innen als auch außen bleifreie und wasserbasierte Farben, wenn sie lokal verfügbar sind,
- Praktiken anwenden, um die Verschmutzung seiner Gebäude zu minimieren (sofern sie vom Unternehmen kontrolliert werden kann),
- Die Reisetätigkeit der Mitarbeiter messen und reduzieren und nachhaltigere Transportmittel verwenden. Berechnung der Emissionen mit dem Ziel, diese zu reduzieren und auszugleichen;
- Finanzielle Anreize für Arbeitnehmer, öffentliche Verkehrsmittel oder nachhaltige Transportmittel zu nutzen,
- Reduzieren Sie die verkehrsbedingten Auswirkungen durch Telearbeit, Tele-/Videomeetings, Home-Office-Richtlinien oder andere Mittel,
- Die motorisierten Fahrzeuge des Unternehmens ordnungsgemäß warten und überprüfen, um Emissionen und Energieverbrauch zu senken und sicherzustellen, dass sie den gesetzlichen Emissionsstandards entsprechen,
- Regelmäßige Beratung, Schulung und/oder Information aller Mitarbeiter über ihre Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf interne Umweltpraktiken,
- Bei der Planung, dem Entwurf, dem Bau, der Renovierung, dem Betrieb oder dem Abriss von Unternehmensgebäuden und Infrastruktur die Gesetze und Vorschriften zur Landnutzung, Flächennutzungsplanung und zu Schutz- und Kulturerbegebieten einhalten;
- Stützen Sie sich bei der Planung, dem Entwurf und dem Bau neuer oder renovierter Gebäude auf lokal geeignete und praktikable nachhaltige Praktiken und Materialien.
- zum Schutz und zur Erhaltung lokaler Güter und Stätten von historischer, archäologischer, kultureller und spiritueller Bedeutung beitragen und den Zugang der Ortsansässigen zu diesen nicht behindern,

4. Partneragentur

Auf der Grundlage einer Bestandsaufnahme unserer wichtigsten Partneragenturen haben wir eine Richtlinie zur Verbesserung der Nachhaltigkeit unserer Partneragenturen erarbeitet und umgesetzt. Unser Ziel ist es, Nachhaltigkeit für jeden unserer Partner zu verwirklichen.

Wir verpflichten uns dazu durch:

- Führen Sie eine Liste der Nachhaltigkeitspraktiken von Partnerunterkünften und -agenten,
- Arbeiten Sie nur mit Organisationen zusammen, die Nachhaltigkeit tatsächlich in ihrer Tourismuspolitik umsetzen;
- Minimieren Sie den ökologischen Fußabdruck des Büros, indem Sie hauptsächlich mit öffentlichen Verkehrsmitteln anreisen, so wenig Papier wie möglich verarbeiten, den Abfall trennen und zertifiziertes Recyclingpapier verwenden,
- Achten Sie bei der Auswahl von Unterkünften vor Ort und ihrer Sozialpolitik für Angestellte auf die lokalen Vorteile der Gemeinden;





- Sensibilisierung der wichtigsten Partner für nachhaltigen Konsum durch Kampagnen und (Online-)Schulungen,
- Informieren Sie die wichtigsten Partner über Travelife und nationale Tourismusstandards,
- Einen Kooperationsvertrag haben, der einen Anhang des nationalen Verhaltenskodex für lokale Partner enthält, um ihre Praktiken in Richtung Nachhaltigkeit zu fördern;
- Regelmäßige Bewertung der Nachhaltigkeitspraktiken unserer wichtigsten Partner, um sicherzustellen, dass ihre Praktiken wirklich nachhaltig sind;
- Informieren Sie wichtige Partner über die Nachhaltigkeitsrichtlinien der Reisebüros und darüber, dass sie diese einhalten und/oder ggf. an Endkunden weitergeben müssen.
- Aufnahme von Schlüsselklauseln zur Nachhaltigkeit in Verträge mit einreisenden/empfangenden Partnern
- Motivieren Sie neue/eintretende Partner zur Teilnahme an Schulungen zum Thema Nachhaltigkeit für Reisebüros,
- Einen schriftlichen Vertrag mit den Partneragenturen haben,
- Aufnahme von Klauseln in die Verträge der Partner, die es den Vertragspartnern ermöglichen, die vertragliche Vereinbarung vorzeitig zu beenden, wenn das Partnerunternehmen keine angemessenen Maßnahmen ergreift, um die sexuelle Ausbeutung von Kindern in der direkten Lieferkette zu verhindern;
- Sicherstellen, dass die Partnerunternehmen alle relevanten nationalen Gesetze zum Schutz der Arbeitnehmerrechte einhalten;

5. Transporte

Wir versuchen sicherzustellen, dass die auf den Touren eingesetzten Fahrzeuge nicht mehr Umweltverschmutzung verursachen als der Durchschnitt. Wir glauben, dass der Transport ein wichtiger Aspekt des nachhaltigen Tourismus ist und tun unser Bestes, um den durchschnittlichen Grad der Umweltverschmutzung zu senken.

Dazu verpflichten wir uns durch:

- Auswahl der nachhaltigsten Optionen unter Berücksichtigung von Preis und Komfort bei der Auswahl der Transportmöglichkeiten zum Zielort,
- Einschließlich nachhaltiger (öffentlicher) Verkehrsmittel bis zum Ausgangspunkt der internationalen Reise/Langstreckenreise,
- Bei der Auswahl von Transportmöglichkeiten für Transfers und Ausflüge am Zielort nachhaltigere Alternativen in Betracht ziehen und bevorzugen, unter Berücksichtigung von Preis, Komfort und praktischen Erwägungen,
- Aufnahme und/oder Förderung eines oder mehrerer nachhaltiger Urlaubsprodukte/-pakete, die auf einer anerkannten Methodik basieren, einschließlich nachhaltiger Transportmittel, nachhaltiger Unterkünfte und nachhaltiger Aktivitäten.



6. Unterkunft

Wir versuchen, eine vollständig nachhaltige touristische Lieferkette zu erreichen. Die Partnerunterkünfte spielen bei der Erreichung dieses Ziels eine wichtige Rolle und werden zu nachhaltigen Praktiken angeregt und motiviert.

Dazu verpflichten wir uns durch,

- Auswahl von Unterkünften, die den Nachhaltigkeits- und Qualitätsstandards entsprechen, mit besonderem Schwerpunkt auf folgenden Elementen;
 - Haben sie einen Nachhaltigkeitsvertrag unterzeichnet?
 - Haben sie ein Programm zum Wassersparen?
 - Haben sie ein Energiesparprogramm?
 - Haben sie ein Programm zur Abfallentsorgung?
 - Verfügen sie über ein System zur Energieeinsparung?
 - Verfügen sie über eine nachhaltige Lieferkette?
 - Haben sie eine Kinderschutzpolitik?
 - Führen sie CSR-Aktivitäten durch?
 - Bilden sie die Mitarbeiter in Gesundheits- und Sicherheitsfragen aus?
- Partnerunterkünfte motivieren und ermutigen, nachhaltig zertifiziert zu werden,
- Bevorzugung und Auswahl von Unterkünften, die sich in lokalem Besitz befinden und lokal verwaltet werden,
- Wählen Sie Unterkünfte, die lokale Gemeinschaften beschäftigen,
- Stellen Sie sicher, dass die Projektentwickler Nachweise erbringen, die ihre Nachhaltigkeitsziele und -strategien verdeutlichen;
- Die Unterkünfte ein Addendum zur Nachhaltigkeit unterschreiben lassen,
- Ermutigung der Unterkünfte, Best Practices/Schulungen zum verantwortungsvollen Tourismus zu befolgen,
- Ermutigen Sie die Unterkünfte, den Nachhaltigkeitsfragebogen auszufüllen, um einen Einblick in ihre Praktiken zu erhalten,
- Klare und aktive Kommunikation unserer Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen in Bezug auf die Unterkünfte an Vertragsunterkünfte und andere relevante Unterkünfte,
- Geben Sie Unterkünften, die mit einer international anerkannten Zertifizierung (z. B. GSTC) und/oder der Travelife-Zertifizierung arbeiten, eindeutig den Vorzug;
- Aufnahme von Standard-Nachhaltigkeitsklauseln in alle Verträge mit Unterkunftsanbietern, die sich auf Kinderarbeit, die Bekämpfung von Korruption und Bestechung, Abfallmanagement und den Schutz der biologischen Vielfalt konzentrieren;
- Anreize für Unterkünfte bieten, die sich aktiv für Nachhaltigkeit einsetzen,
- Sicherstellen, dass durch unsere Lieferkette für Unterkünfte die Rechte von Kindern geachtet und geschützt werden durch,
 - Eine Klausel in den Verträgen entlang der gesamten Wertschöpfungskette haben, die eine gemeinsame Politik der Ablehnung und Nulltoleranz gegenüber der sexuellen Ausbeutung von Kindern vorsieht;
 - eine diesem Aspekt gewidmete Klausel in ihrem Vertrag haben, die es dem Reisebüro ermöglicht, die vertragliche Vereinbarung vorzeitig zu beenden, wenn der Unterkunftsanbieter keine angemessenen Maßnahmen ergreift, um die sexuelle



- Ausbeutung von Kindern zu verhindern; - Mitarbeiter in Bezug auf die Rechte von Kindern, die Verhinderung sexueller Ausbeutung und die Meldung von Verdachtsfällen schulen;
- Unterstützung, Zusammenarbeit und Einbeziehung von Interessengruppen bei der Verhinderung der sexuellen Ausbeutung von Kindern,
- Mit Unterkünften und Restaurants zusammenarbeiten, die Elemente der lokalen Kunst, Architektur oder des kulturellen Erbes integrieren; dabei die geistigen Eigentumsrechte der lokalen Gemeinschaften respektieren,
- Die Zusammenarbeit mit der Unterkunft beenden, wenn eindeutige Beweise dafür vorliegen, dass die unter Vertrag stehenden Unterkünfte die Bereitstellung der Integrität grundlegender Dienstleistungen wie Nahrung, Wasser, Energie, Gesundheitsversorgung oder Boden für benachbarte Unternehmen gefährden,

7. Ausflüge und Aktivitäten

Wir legen großen Wert auf das Wohlergehen der Tiere und der Gemeinschaft und streben Touren an, die nur einen geringen Fußabdruck hinterlassen. Wir schützen die Authentizität der Gemeinden und der natürlichen Umgebung und lehnen die Zerstörung von Wildtieren und die Verschmutzung der Umwelt entschieden ab.

Wir verpflichten uns dazu durch:

- Eine Bestandsaufnahme der ökologisch oder kulturell sensiblen Ausflüge haben, die in jedem Reiseziel angeboten werden;
- Beratung der Gäste über Verhaltensnormen bei Ausflügen und Aktivitäten mit Schwerpunkt auf dem Respekt für die lokale Kultur, Natur und Umwelt,
- Unsere Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen an vertraglich gebundene Ausflugsanbieter und andere Betroffene kommunizieren, indem wir diese Informationen über einen Verhaltenskodex, repräsentative Vertreter, soziale Medien, E-Mails, Diskussionen und/oder Treffen verbreiten, um die negativen Auswirkungen für die Besucher zu minimieren und den Spaß zu maximieren,
- Keine Ausflüge anbieten, die Menschen, Tieren, Pflanzen oder natürlichen Ressourcen wie Wasser und Energie schaden oder die sozial und kulturell inakzeptabel sind,
- Bieten Sie keine Ausflüge an, bei denen Tiere in Gefangenschaft gehalten werden, mit Ausnahme von Aktivitäten, die in Übereinstimmung mit lokalen, nationalen und internationalen Gesetzen ordnungsgemäß geregelt sind,
- Nicht an Unternehmen beteiligt sein, die wild lebende Tierarten ernten, verbrauchen, ausstellen, verkaufen oder vermarkten, es sei denn, dies ist Teil einer geregelten Tätigkeit, die sicherstellt, dass ihre Nutzung nachhaltig ist und im Einklang mit lokalen, nationalen und internationalen Gesetzen steht,
- Qualifizierte und/oder zertifizierte Reiseleiter haben, die unsere Gäste durch sensible Kulturstätten, Kulturerbestätten oder ökologisch sensible Reiseziele führen;
- Werbung für und Beratung unserer Kunden zu Ausflügen und Aktivitäten, die lokale Gemeinschaften direkt einbeziehen und unterstützen, indem sie Dienstleistungen oder Waren, traditionelles Kunsthandwerk und lokale (Lebensmittel)Produktionsmethoden kaufen oder soziale Projekte besuchen,



- Werbung für und Beratung unserer Gäste zu Ausflügen und Aktivitäten, die die lokale Umwelt und die biologische Vielfalt unterstützen, wie z. B. der Besuch von Schutzgebieten oder Umweltschutzprojekten,

8. Begleitpersonen, lokale Vertreter und Reiseführer

Wir streben danach, so viele Einheimische wie möglich in die Beschäftigung im Tourismussektor einzubeziehen. Wir treten für ein faires und sicheres Arbeitsumfeld ein, das die lokalen Gemeinschaften unterstützt und respektiert. Dazu verpflichten wir uns durch:

- Stellen Sie sicher, dass alle Beschäftigten einen schriftlichen Arbeitsvertrag einschließlich der Arbeitsbedingungen und einer Stellenbeschreibung haben und die Bedingungen vollständig verstehen;
- Bevorzugt mit lokalen Begleitern, lokalen Vertretern, lokalen Reiseführern, Trägern, Fahrern, Köchen und anderen lokalen Mitarbeitern mit gleichen Fähigkeiten zusammenarbeiten und bei Bedarf Schulungen anbieten,
- Sicherstellen, dass unsere Partner vor Ort alle geltenden internationalen, nationalen und lokalen Gesetze und Vorschriften, Mindeststandards der Branche und alle anderen relevanten rechtlichen Anforderungen gemäß den strengsten Anforderungen einhalten,
- Begleitpersonen, lokalen Vertretern, Reiseleitern, Trägern und anderen von uns angestellten lokalen Mitarbeitern mindestens einen angemessenen Lohn zahlen, der dem gesetzlichen Minimum oder dem relevanten Industriestandard entspricht oder darüber liegt,
- Sicherstellen, dass unsere Reiseleiter, Gastgeber und andere Vertragsmitarbeiter qualifiziert sind und regelmäßig geschult werden,
- Sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter vor Ort über relevante Aspekte unserer Nachhaltigkeitspolitik informiert sind und diese befolgen, z. B. durch Newsletter, Verweise oder Ergänzungen zu Verträgen, E-Mails oder Schulungs- und Informationsveranstaltungen,
- Angebot eines speziellen Moduls für nachhaltiges Reisen im Ausbildungsprogramm für Reiseleiter und lokale Gastgeber, in dem die wichtigsten Aspekte des verantwortungsbewussten Tourismus hervorgehoben werden, gefolgt von der erwarteten Rolle der Mitarbeiter. Dieses Modul wird auch Kenntnisse über das Reiseziel und seine relevanten Nachhaltigkeitsaspekte beinhalten,
- Bitten Sie unsere Führungskräfte, Vertreter vor Ort und Reiseleiter, die Gäste über relevante Nachhaltigkeitsthemen am Reiseziel (z. B. Schutz von Flora, Fauna und kulturellem Erbe, Nutzung von Ressourcen), soziale Normen und Werte (z. B. Beratung, Kleiderordnung und Fotografie) und Menschenrechte (z. B. sexuelle Ausbeutung) zu informieren,
- Schulung unserer angestellten Begleiter und unserer örtlichen Vertreter in der Verhinderung der sexuellen Ausbeutung von Kindern. Dazu gehört auch eine Schulung, wie man die Anforderungen für den Ausschluss von Kindesmissbrauch überprüft,



9. Destination

Wir streben danach, die positiven Auswirkungen zu maximieren und die negativen Auswirkungen am Zielort zu minimieren, um eine nachhaltige Entwicklung der Orte, an denen wir tätig sind, zu gewährleisten.

Wir verpflichten uns dazu durch:

- Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten bei der Auswahl neuer Reiseziele und eventuell Vorschlag alternativer, nicht traditioneller Reiseziele,
- Wählen Sie keine Reiseziele aus, in denen der Tourismus zu strukturellen negativen lokalen Effekten führt (es sei denn, die Beteiligung des Unternehmens führt zu eindeutigen Gegengewichtseffekten),
- Erwägen Sie die Auswahl neuer Reiseziele, die mit nachhaltigeren Verkehrsmitteln erreichbar sind,
- Halten Sie sich an die auf Gesetzen basierende Raumplanung, an Schutzgebiete und an Vorschriften zum Kulturerbe. Auch mit den Destination-Management-Strategien der lokalen, regionalen und nationalen Behörden,
- Unterstützen Sie Initiativen, die die Beziehungen zwischen Unterküften und lokalen Produzenten verbessern,
- Beeinflussen und unterstützen Sie die lokale Regierung (wenn möglich zusammen mit anderen Reisebüros und Interessengruppen) in Bezug auf Nachhaltigkeit, Planung und Management von Reisezielen, Nutzung natürlicher Ressourcen und soziokulturelle Fragen,
- Unterstützung der Erhaltung der biologischen Vielfalt, einschließlich Schutzgebieten und Gebieten mit hoher Biodiversität, durch finanzielle Beiträge, politische Unterstützung und Einbeziehung in Produktangebote,
- Werben Sie nicht für Souvenirs, die gefährdete Tier- und Pflanzenarten gemäß dem CITES-Vertrag und der "Roten Liste" der IUCN enthalten; oder für historische und archäologische Artefakte (außer in dem gesetzlich zulässigen Umfang),

10. Kommunikation und Schutz der Klienten

Das Wohlbefinden und die Information unserer Kunden sind uns sehr wichtig. Bei Tafoukt Travel sorgen wir für eine klare und konstante Kommunikation und einen hohen Schutz für unsere Kunden.

Bevor Sie buchen, verpflichten wir uns dazu in:

- Eine Unternehmensleitlinie für die Kundenberatung zur Verfügung stellen, die von den Kundenberatern befolgt wird,
- Sicherstellen, dass die Privatsphäre der Klienten nicht gefährdet wird,
- Halten Sie sich in Marketing- und Werbebotschaften an einschlägige Standards und freiwillige Verhaltenskodizes und versprechen Sie nicht mehr, als geliefert wird;
- Produkt- und Preisinformationen in Bezug auf das Unternehmen und seine Produkte und Dienstleistungen klar, vollständig und genau machen, einschließlich Nachhaltigkeitsbehauptungen,





- Bereitstellung von Informationen über das Reiseziel, einschließlich Nachhaltigkeitsaspekten, die sachlich richtig, ausgewogen und vollständig sind,
- Informieren Sie die Gäste über die Umweltauswirkungen der verschiedenen Transportmöglichkeiten zum Zielort (falls diese nicht in der Pauschalreise enthalten sind) und bieten Sie ggf. nachhaltige Alternativen an,
- Bewerben Sie nachhaltige (zertifizierte) Unterkünfte, Ausflüge, Pauschalangebote und/oder Transportoptionen mit Logos oder anderen Botschaften; stellen Sie sicher, dass sie für den Verbraucher erkennbar sind und als "beste" Option dargestellt werden,
- Informieren Sie den Kunden über nachhaltige Alternativen in Bezug auf Unterkünfte, Ausflüge, Pauschalreisen und Transportmöglichkeiten, falls verfügbar,
- Direkte (potenzielle) Kunden klar über die Verpflichtungen und Maßnahmen im Bereich der nachhaltigen Entwicklung informieren,

Nach der Buchung und während der Ferien verpflichten wir uns dazu, indem wir:

- Bereitstellung von Informationen für Verbraucher über die natürliche Umwelt, die lokale Kultur und das kulturelle Erbe des Urlaubsziels,
- Verbraucher über die wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte und -probleme des Reiseziels informieren und Empfehlungen erhalten, wie sie einen positiven Beitrag leisten können,
- Informieren Sie die Kundinnen und Kunden über die Risiken und Vorsichtsmaßnahmen im Zusammenhang mit Gesundheits- und Sicherheitsfragen am Zielort,
- Halten Sie eine Kontaktperson und eine Telefonnummer für Notfälle ständig verfügbar;
- Personal schulen und Richtlinien für den Umgang mit Notsituationen bereithalten,
- Stellen Sie den Gästen dokumentierte Richtlinien und/oder Verhaltenskodizes für sensible Ausflüge und Aktivitäten zur Verfügung, um die negativen Auswirkungen der Besucher zu minimieren und das Vergnügen zu maximieren. Wenn möglich, werden Richtlinien in Zusammenarbeit mit relevanten NGOs und der betroffenen Gemeinschaft entwickelt,
- Bereitstellung von Informationen für Kunden über kommerzielle, sexuelle oder andere Formen der Ausbeutung und Belästigung, insbesondere von Kindern und Jugendlichen,
- Information der Kunden über die geltenden Gesetze zum Kauf, Verkauf, Import und Export von historischen oder religiösen Objekten und Gegenständen, die Material von bedrohten Pflanzen und/oder Tieren am Bestimmungsort enthalten,
- Motivieren Sie die Kunden, lokale Restaurants und Geschäfte zu nutzen (falls zutreffend),
- Informieren Sie die Kunden über nachhaltige Transportmöglichkeiten an den Reisezielen, wenn dies möglich ist,
- Ermutigen Sie die Kunden, für lokale Wohltätigkeitsorganisationen und nachhaltige Initiativen zu spenden,

Nach den Ferien engagieren wir uns dafür, indem wir:

- Systematische Messung der Kundenzufriedenheit und Berücksichtigung der Ergebnisse bei der Verbesserung von Dienstleistungen und Produkten;
- Nachhaltigkeit als Teil der Forschung zur Kundenzufriedenheit einbeziehen,
- Haben Sie klare Verfahren für den Fall von Kundenbeschwerden,