MANIFIESTO SOBRE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

MASTER GROUP SRL

Con Master Group, cada viaje es un auténtico encuentro con Italia, vivido con respeto por su belleza y tradiciones: un viaje que preserva lugares, culturas y paisajes, y celebra la armonía entre las personas y la tierra, en el espíritu del turismo consciente.

INTRODUCCIÓN

Master Group reconoce el turismo como un potente motor económico y cultural que puede tener un impacto significativo, tanto positivo como negativo, en las comunidades locales, el medio ambiente y la región. Conscientes de los desafíos globales del cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación, nos comprometemos a integrar la sostenibilidad en todos los aspectos de nuestra actividad, promoviendo un modelo turístico responsable y regenerativo.

Nuestra política de sostenibilidad define los principios rectores, las responsabilidades y las acciones concretas que pretendemos implementar de manera ética y transparente, ofreciendo a nuestros socios B2B soluciones de viaje que muestren la auténtica Italia, protejan los recursos naturales y culturales y apoyen el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales.

Gestión de la Sostenibilidad y Cumplimiento Legal

Compromiso con la sostenibilidad

El liderazgo de **Master Group** está plenamente comprometido con el desempeño de sostenibilidad de la empresa y apoya su declaración de misión y política de sostenibilidad.

Utilizaremos la plataforma Travelife para informar sobre nuestro progreso en sostenibilidad y monitorearlos y evaluarlos. Nos comprometemos a comunicar públicamente nuestro desempeño en sostenibilidad (a través del informe Travelife) cada dos años.

Gestión de la Sostenibilidad y Cumplimiento Legal

Master Group se compromete a mejorar continuamente las prácticas de sostenibilidad, incluso a través del monitoreo y evaluación continuos de nuestra política de sostenibilidad, con personal y recursos dedicados a lograr nuestros objetivos de sostenibilidad.

Master Group Cumplimos con todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de recursos humanos, derechos humanos, derechos de la infancia, derechos territoriales, gestión ambiental, vida silvestre y uso del suelo. Adoptamos un estricto Código de Ética, que incluye una política de tolerancia cero contra la corrupción, el soborno, el trabajo forzoso y la discriminación.

Gestión Interna: Política Social y Derechos Humanos

Empleados

- Reconocemos que nuestros empleados son nuestro recurso más valioso para brindar experiencias de viaje significativas a nuestros clientes. Por ello, adoptamos una política de recursos humanos clara para garantizar:
  - ➢ Cumplimiento legal en todos los aspectos;
  - ➢ Un ambiente de trabajo seguro, saludable y acogedor;
  - ➢ Condiciones contractuales justas;
  - ➢ Oportunidades de capacitación, incluidos cursos sobre sostenibilidad y explotación en el lugar de trabajo;
  - ➢ Participación en actividades de planificación de la sostenibilidad;
  - ➢ Inclusión e igualdad de oportunidades para todos los empleados, especialmente en lo que respecta a compensación, promoción y oportunidades de desarrollo profesional.

Gestión interna: medio ambiente

Gestión ambiental de las operaciones de oficina

- Nos comprometemos a minimizar el impacto ambiental directo de nuestras operaciones y a seguir activamente los principios de circularidad, las "5R" (rechazar, reducir, reutilizar, readaptar, reciclar). En materia de sostenibilidad y protección del medio ambiente, adoptamos las siguientes medidas:
  - ➢ Cumplir con todas las leyes ambientales locales y nacionales;
  - ➢ Medir, monitorear y evaluar el uso de todos los bienes y productos adquiridos, particularmente en términos de agua, residuos, energía y carbono;
  - ➢ Compre suministros de oficina de forma local, estacional, de comercio justo, a granel, con embalaje limitado y con certificación de sostenibilidad cuando sea posible;
  - ➢ Imprima solo cuando sea absolutamente necesario y, si lo hace, hágalo siempre a doble cara en escala de grises. El papel debe contar siempre con certificación FSC o equivalente, con preferencia por el mayor porcentaje de materiales posconsumo.
  - ➢ Se han implantado medidas de ahorro energético en todas las zonas comunes;
  - ➢ Todos los electrodomésticos y la iluminación son energéticamente eficientes y se apagan, desenchufan y ponen en reposo cuando no se utilizan;
  - ➢ En todas las zonas comunes y aseos se han implantado medidas de

ahorro de agua, gracias a la instalación de reductores de caudal en cada grifo;
- ➢ Los residuos se separan en las siguientes categorías: [plástico, orgánico, productos de papel, metal, residuos peligrosos, vidrio, residuos electrónicos, residuos de vertedero] y son eliminados adecuadamente por una empresa privada en nombre del municipio;
- ➢ La contaminación acústica, lumínica y atmosférica se reducen al mínimo.

Gestión Interna: Política de Compras Sostenibles

Principios rectores

- ➢ **Selección de proveedores**
  - Favorecer a los proveedores locales para reducir las emisiones del transporte y apoyar la economía local.
  - Dar preferencia a empresas que demuestren un compromiso ambiental certificado (por ejemplo, ISO 14001, EMAS, Ecolabel) o políticas de responsabilidad social (SA8000, Comercio Justo).
  - Evaluar a los proveedores en función de criterios ESG además del precio y la calidad.

- ➢ **Productos y servicios sostenibles**
  - Favorecer bienes y servicios con bajo impacto ambiental (por ejemplo, productos reciclados, materiales biodegradables, energías renovables).
  - Para suministros de viaje y hospitalidad, elija alojamiento, opciones de transporte y socios que adopten prácticas de sostenibilidad (por ejemplo, reducción de plástico de un solo uso, eficiencia energética).
  - Limitar el uso de productos de un solo uso, sustituyéndolos por alternativas reutilizables o compostables.

- ➢ **Reducir los residuos**
  - Centralizar y planificar las compras para evitar excesos.
  - Promocionar suministros de gran formato o recargas para reducir el embalaje.
  - Fomentar la reutilización y el reciclaje dentro de la empresa.

- ➢ **Colaboración y transparencia**
  - Comunicar claramente los criterios de sostenibilidad a los proveedores y apoyarlos en su camino hacia la mejora.
  - Monitorear periódicamente el desempeño ESG de la cadena de

suministro.
    - Solicitar declaraciones de cumplimiento y documentación que respalde las prácticas sustentables adoptadas.

Política general de proveedores

- **Master Group** se compromete a obtener sus productos y servicios de forma responsable, evitando en la medida de lo posible el impacto negativo en la sociedad, la cultura y la naturaleza. Esperamos el mismo nivel de compromiso y dedicación de nuestros proveedores.
- **Master Group** Preferimos colaborar con socios que comparten el compromiso de la empresa con la sostenibilidad. Esto significa que priorizamos a aquellos socios que cuentan con una declaración de sostenibilidad escrita como parte integral de su política corporativa o una política de sostenibilidad clara.
- **Master Group** prefiere trabajar con proveedores en destinos que sean de propiedad u operación local, utilicen productos y servicios locales y de temporada, y beneficien a la comunidad local contratando trabajadores locales y justos y ofreciendo condiciones laborales justas.
- Siempre que sea posible, **Master Group** prefiere seleccionar empresas asociadas que cumplan con certificaciones específicas de turismo reconocidas internacionalmente (acreditadas por GSTC) u otras certificaciones de sostenibilidad como B Corp o ISO.
- **Master Group** espera que sus proveedores se adhieran a un Código de Conducta/Código de Ética, que incluye las siguientes prácticas comerciales responsables:

    - ➢ Cumplimiento de todas las normativas locales, regionales, nacionales e internacionales;
    - ➢ Respetar todos los derechos humanos, incluidos los derechos laborales, los derechos de los niños y los derechos de las mujeres;
    - ➢ Comprometerse con condiciones de trabajo justas;
    - ➢ Cumplimiento de las políticas anticorrupción, antisoborno, antiextorsión y antidiscriminación;
    - ➢ Proteger a los niños de la explotación (sexual) a través del turismo;
    - ➢ Proteger el medio ambiente y los recursos naturales;
    - ➢ Actuar en el mejor interés de las comunidades locales;
    - ➢ Protección de los intereses de la **Master Group.**

Nuestro Código de Conducta/Código de Ética de Proveedores completo está disponible aquí:https://www.mgto.it

- Bajo una política de tolerancia cero, **Master Group** terminará inmediatamente

cualquier relación con proveedores que violen nuestras políticas del Código de Ética, particularmente a través de actos de corrupción, discriminación y violaciones de derechos humanos.

- **Master Group** Concientiza a sus proveedores para que adopten prácticas sociales y ambientales saludables y minimicen su huella de carbono.
- **Master Group** Colaboramos activamente con nuestros proveedores para mejorar su desempeño en sostenibilidad. Animamos a nuestros proveedores a mantenerse al día sobre temas de sostenibilidad y, siempre que sea posible, les facilitamos y apoyamos este aprendizaje.
- **Master Group** mantiene abiertas líneas de comunicación con nuestros proveedores y socios y alienta a nuestros grupos de interés a proporcionar comentarios en cualquier momento y sobre cualquier tema, particularmente la sostenibilidad.

Agencias asociadas entrantes

Master Group colabora exclusivamente con agencias asociadas que se adhieren al Código de Conducta / Código de Ética de la empresa.

- Durante todo el proceso de desarrollo y gestión de nuestros paquetes de viajes, Master Group espera que nuestras agencias asociadas actúen en el mejor interés de las comunidades circundantes y el medio ambiente, así como de nuestros huéspedes.

- **Master Group** ofrece a las agencias asociadas oportunidades de aprendizaje y gestión de la sostenibilidad, incluido el acceso gratuito a la plataforma de aprendizaje e informes en línea Travelife.

Transporte

- **Master Group** trabaja exclusivamente con proveedores de servicios de transporte que se adhieren al Código de Conducta/Código de Ética de la empresa.

- A la hora de elegir el transporte para sus invitados y para viajes de negocios, **Master Group** se compromete a elegir las opciones más respetuosas con el medio ambiente disponibles para viajar hacia, desde y dentro del destino, teniendo en cuenta la distancia, el precio, la ruta y la comodidad.

- **Master Group** ha implementado directrices claras para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes del transporte y seleccionar las opciones de transporte más respetuosas con el medio ambiente, incluidas las siguientes medidas:

- ➢ Preferir el transporte terrestre al transporte aéreo para destinos de viaje de corta distancia;
- ➢ Evite en lo posible los vuelos de destino;
- ➢ Ofrecemos transporte ferroviario y aéreo desde y hacia el aeropuerto;
- ➢ Utilizar opciones de transporte público en los destinos;
- ➢ Utilizar vehículos de tamaño adecuado al tamaño del grupo y comprar los vehículos más eficientes disponibles;
- ➢ Formación de conductores en técnicas de conducción ecológica.

- **Master Group** se compromete y cuenta con un sistema para medir y compensar las emisiones inevitables de gases de efecto invernadero derivadas del transporte. Los costos de compensación están incluidos en el precio del paquete por defecto o se promocionan activamente entre los clientes como una opción de reserva.

Alojamientos

- **Master Group** Sólo colabora con establecimientos de alojamiento que se adhieran al Código de Conducta/Código Ético de la empresa.

- En el proceso de selección de alojamiento, **Master Group** tiene en cuenta las prácticas de sostenibilidad de una instalación, teniendo en cuenta su gestión de la sostenibilidad y su impacto social y ambiental.

- **Master Group** favorece la selección de alojamientos que respeten y protejan el uso del territorio, así como valoren respetuosamente elementos de la arquitectura, costumbres y tradiciones locales.

Actividades y excursiones

- **Master Group** trabaja exclusivamente con proveedores de excursiones que se adhieren al Código de Conducta/Código de Ética de la empresa.

- Todas las excursiones y actividades organizadas por o en nombre de **Master Group** Respetar las costumbres locales, las tradiciones, la integridad cultural y los recursos naturales.

- **Master Group** se compromete a no ofrecer excursiones que puedan dañar a las personas, la vida silvestre, el medio ambiente o los recursos naturales como el agua y la energía.

- **Master Group** favorece excursiones y actividades que beneficien a las

comunidades locales, respeten el bienestar animal y apoyen la protección del medio ambiente.

- **Master Group** Ha adoptado directrices y códigos de conducta claros para las excursiones ambiental y culturalmente responsables que ofrece la empresa o en su nombre. Estas directrices se comunican activamente a los huéspedes y son distribuidas e implementadas por los proveedores de excursiones y guías.

- **Master Group** ofrece a proveedores de tours y atracciones oportunidades de aprendizaje y gestión de la sostenibilidad, incluido acceso gratuito a la plataforma de aprendizaje e informes en línea Travelife.

Líderes de gira, representantes locales y guías

- **Master Group** Nos comprometemos a asignar tareas a guías, conductores y demás personal local cualificado, pagándoles salarios justos y garantizando condiciones laborales seguras y justas. Esperamos lo mismo de nuestros proveedores que contratan personal local en nombre de Master Group.

- **Master Group** Entendemos que los guías son intermediarios entre los huéspedes y el contexto sociocultural y ambiental del destino, inculcando los comportamientos más adecuados. Por lo tanto, nos aseguramos de que todos los guías que dirigen tours en nombre de Master Group reciban capacitación periódica y estén bien informados sobre los problemas de sostenibilidad del destino.

- Nuestros guías están capacitados específicamente en el crítico tema de la explotación sexual infantil en el turismo.

- **Master Group** ofrece guías con oportunidades de aprendizaje sobre temas de sostenibilidad, incluido acceso gratuito a la plataforma de aprendizaje en línea Travelife.

Contribución a las comunidades locales/red económica local

- **Master Group** se compromete a realizar una contribución positiva a los destinos en los que operamos, a través de:

    - ➢ Abastecimiento local y responsable y apoyo a las artes y la cultura locales y tradicionales;
    - ➢ Animar a los clientes a comprar de forma responsable e informarles

sobre los souvenirs ilegales, prohibidos o vetados;
- ➢ Colaborar con otros actores del turismo local [incluido el gobierno local, otras empresas turísticas, el mundo académico y los grupos comunitarios] para promover el desarrollo turístico sostenible del destino;
- ➢ Respetar y apoyar todos los derechos humanos (por ejemplo, los derechos de los niños, los derechos de las mujeres, los derechos laborales, etc.), así como los derechos sobre la tierra.

Gestión ambiental en destinos

- **Master Group** se compromete a proteger el medio ambiente en los destinos en los que opera:

  - ➢ Garantizar la integridad de los recursos naturales;
  - ➢ Educar a los huéspedes sobre los principios del viaje responsable y el comportamiento responsable del visitante.

Comunicación y protección del cliente

Confidencialidad:

- Proteger a nuestros clientes es nuestra prioridad. Por ello, hemos adoptado una política de privacidad clara: https://www.mgto.it/docs/politica-de-privacidad.pdf

- Para asegurar

  - ➢ Cumplimiento legal en todos los aspectos;
  - ➢ Los clientes y sus datos están protegidos;
  - ➢ Los clientes saben cómo se utiliza su información.

Experiencia del cliente

- La empresa se compromete a garantizar que todas las experiencias de sus clientes sean positivas y sigue estrictas políticas de salud y seguridad, marketing y excursiones para garantizar su satisfacción. Estas políticas abarcan temas específicos (entre otros):

  - ➢ Salud y seguridad;
  - ➢ Procedimientos de emergencia;
  - ➢ Confidencialidad;
  - ➢ Números de grupo;
  - ➢ Emisiones de gases de efecto invernadero y compensación;
  - ➢ Transporte;

- Compras;
- explotación sexual;
- Niños en el turismo;
- Satisfacción y quejas.

- **Master Group** mantiene abiertas líneas de comunicación con sus clientes y fomenta el feedback en cualquier momento y sobre cualquier tema, especialmente la sostenibilidad.

Coordinador de Sostenibilidad

Todo el personal es responsable de la propiedad e implementación de esta política.

Todo el personal es responsable de promover e implementar esta política de sostenibilidad dentro de sus departamentos.

La implementación de esta política estará a cargo del Coordinador de Sostenibilidad, Francesco Bonelli, con quien se puede contactar en: francesco.bonelli@mgto.it

Fecha de entrada en vigor

Esta política entra en vigor a partir del 23 de julio de 2024.

Historial de revisiones

Esta política será revisada el 22 de julio de 2026.