



# MANIFESTO SULLA POLITICA DI SOSTENIBILITÀ

MASTER GROUP SRL

*“Con Master Group ogni viaggio è un incontro autentico con l’Italia, vissuto nel rispetto della sua bellezza e delle sue tradizioni: un viaggio che preserva luoghi, culture e paesaggi e celebra l’armonia tra uomo e territorio, all’insegna di un turismo consapevole.”*

# INTRODUZIONE

**Master Group** riconosce il turismo come un potente motore economico e culturale che può avere un impatto significativo, sia positivo che negativo, sulle comunità locali, sull'ambiente e sul territorio. Consapevoli delle sfide globali del cambiamento climatico, della perdita di biodiversità e dell'inquinamento, ci impegniamo a integrare la sostenibilità in ogni aspetto della nostra attività, promuovendo un modello turistico responsabile e rigenerativo.

La nostra politica di sostenibilità definisce i principi guida, le responsabilità e le azioni concrete con cui intendiamo operare in modo etico e trasparente, offrendo ai nostri partner B2B soluzioni di viaggio che valorizzino l'Italia autentica, proteggano le risorse naturali e culturali e supportino lo sviluppo socioeconomico delle comunità locali.

## Gestione della sostenibilità e conformità legale

### Impegno per la sostenibilità

La leadership di **Master Group** è totalmente impegnata nelle performance di sostenibilità dell'azienda e ne sostiene la dichiarazione di intenti e la politica di sostenibilità.

Utilizzeremo la piattaforma Travelife per rendicontare i nostri progressi in materia di sostenibilità e per monitorarli e valutarli. Ci impegniamo a comunicare (pubblicamente) le nostre performance in materia di sostenibilità (tramite il report Travelife) ogni due anni.

### Gestione della sostenibilità e conformità legale

**Master Group** si impegna a migliorare costantemente le pratiche di sostenibilità, anche attraverso il monitoraggio e la valutazione costanti della nostra politica di sostenibilità, con personale e risorse dedicati al raggiungimento dei nostri obiettivi di sostenibilità.

**Master Group** rispetta tutte le normative locali, regionali, nazionali e internazionali in materia di risorse umane, diritti umani, diritti dei minori, diritti fondiari, gestione ambientale, fauna selvatica e uso del suolo. Adottiamo un rigoroso Codice Etico, che include una politica di tolleranza zero nei confronti di corruzione, concussione, lavoro forzato e discriminazione.

# Gestione interna: politica sociale e diritti umani

## Dipendenti

- Riconosciamo che i nostri dipendenti sono la nostra risorsa più preziosa per offrire esperienze di viaggio significative ai nostri clienti. Pertanto, adottiamo una chiara politica delle risorse umane per garantire:
  - Conformità legale sotto ogni aspetto;
  - Un ambiente di lavoro sicuro, sano e accogliente;
  - Condizioni contrattuali eque;
  - Opportunità di formazione, tra cui corsi su temi di sostenibilità e sfruttamento sul posto di lavoro;
  - Partecipazione alle attività di pianificazione della sostenibilità;
  - Inclusione e pari opportunità per tutti i dipendenti, in particolare per quanto riguarda retribuzione, promozione e opportunità di sviluppo professionale.

# Gestione interna: ambiente

## Gestione ambientale delle operazioni d'ufficio

- Ci impegniamo a ridurre al minimo l'impatto ambientale diretto delle nostre attività e a seguire attivamente i principi di circolarità, “le 5R” (rifiutare, ridurre, riutilizzare, riadattare, riciclare). In merito alla sostenibilità/rispetto dell'ambiente. Adottiamo le seguenti misure:
  - Rispettare tutte le normative locali e nazionali in materia di diritto ambientale;
  - Misurare, monitorare e valutare l'uso di tutte le merci e i prodotti acquistati, in particolare in termini di acqua, rifiuti, energia e carbonio;
  - Acquistare forniture per ufficio a livello locale, stagionalmente, da commercio equo e solidale, all'ingrosso, con imballaggi limitati, con certificazione di sostenibilità ove possibile;
  - Stampare solo quando assolutamente necessario e, in caso di stampa, stampare sempre fronte-retro in scala di grigi. La carta deve essere sempre certificata FSC o equivalente, con preferenza per la più alta percentuale di materiali post-consumo;
  - Misure di risparmio energetico sono in atto in tutte le aree comuni;
  - Tutte le apparecchiature e l'illuminazione sono a risparmio energetico e si spengono/scollegano/si accendono in modalità sospensione quando non sono in uso;
  - Misure di risparmio idrico sono in atto in tutte le aree comuni e nei servizi igienici, grazie all'installazione di riduttori di flusso in ogni rubinetto;
  - I rifiuti vengono separati nelle seguenti categorie: [plastica, organico, prodotti di carta, metallo, rifiuti pericolosi, vetro, rifiuti elettronici,

rifiuti in discarica] e vengono smaltiti correttamente da un'azienda privata per conto del comune;

- L'inquinamento acustico, luminoso e atmosferico è ridotto al minimo.

## Gestione interna: Politica di Acquisti Sostenibili

### Principi guida

#### ➤ Selezione dei fornitori

- Privilegiare fornitori locali per ridurre le emissioni legate al trasporto e sostenere l'economia del territorio.
- Preferire aziende che dimostrano impegno ambientale certificato (es. ISO 14001, EMAS, Ecolabel) o politiche di responsabilità sociale (SA8000, Fair Trade).
- Valutare i fornitori anche in base a criteri ESG oltre a prezzo e qualità.

#### ➤ Prodotti e servizi sostenibili

- Prediligere beni e servizi con basso impatto ambientale (es. prodotti riciclati, materiali biodegradabili, energia rinnovabile).
- Per forniture di viaggio e ospitalità, scegliere strutture ricettive, mezzi di trasporto e partner che adottano pratiche di sostenibilità (es. riduzione plastica monouso, efficienza energetica).
- Limitare l'uso di prodotti monouso, sostituendoli con alternative riutilizzabili o compostabili.

#### ➤ Riduzione degli sprechi

- Centralizzare e pianificare gli acquisti per evitare eccessi.
- Favorire forniture in grandi formati o ricariche per ridurre gli imballaggi.
- Promuovere il riutilizzo e il riciclo all'interno dell'azienda.

#### ➤ Collaborazione e trasparenza

- Comunicare chiaramente i criteri di sostenibilità ai fornitori e supportarli nel percorso di miglioramento.
- Monitorare periodicamente le performance ESG della catena di fornitura.
- Richiedere dichiarazioni di conformità e documentazione a supporto delle pratiche sostenibili adottate.

## Politica generale dei fornitori

- **Master Group** si impegna ad approvvigionare i propri prodotti e servizi in modo responsabile, evitando il più possibile impatti dannosi sulla società, la cultura e la natura. Ci aspettiamo lo stesso livello di impegno e dedizione dai nostri fornitori.
- **Master Group** preferisce collaborare con partner che condividano l'impegno dell'azienda per la sostenibilità. Ciò significa che prediligiamo partner che dispongano di una dichiarazione di sostenibilità scritta come parte integrante della loro politica aziendale e/o di una chiara politica di sostenibilità.
- **Master Group** preferisce lavorare con fornitori nelle destinazioni che siano di proprietà o gestiti localmente, utilizzino prodotti e servizi locali e stagionali e apportino benefici alla comunità locale assumendo personale locale ed equo e offrendo condizioni di lavoro eque.
- Ove possibile, **Master Group** preferisce selezionare aziende partner che rispettano certificazioni specifiche del turismo riconosciute a livello internazionale (accreditate GSTC) o altre certificazioni di sostenibilità come B Corp o ISO.
- **Master Group** si aspetta che i propri fornitori aderiscano a un Codice di Condotta/Codice Etico, che includa le seguenti pratiche commerciali responsabili:
  - Conformità a tutte le normative locali, regionali, nazionali e internazionali;
  - Rispettare tutti i diritti umani, compresi i diritti del lavoro, i diritti dei bambini e i diritti delle donne;
  - Impegnarsi per condizioni di lavoro eque;
  - Rispetto delle politiche anti-corruzione, anti-corruzione, anti-estorsione e anti-discriminazione;
  - Proteggere i bambini dallo sfruttamento (sessuale) attraverso il turismo;
  - Proteggere l'ambiente e le risorse naturali;
  - Agire nel migliore interesse delle comunità locali;
  - Tutela degli interessi della **Master Group**.

Il nostro Codice di condotta/Codice etico completo per i fornitori è disponibile qui: <https://www.mgto.it>

- In base a una politica di tolleranza zero, **Master Group** interromperà immediatamente qualsiasi rapporto con i fornitori che violino le nostre politiche del Codice Etico, in particolare attraverso atti di corruzione, discriminazione e violazione dei diritti umani.
- **Master Group** sensibilizza i propri fornitori affinché adottino sane pratiche sociali e ambientali e riducano al minimo la propria impronta di carbonio.
- **Master Group** collabora attivamente con i fornitori per migliorare le loro performance in materia di sostenibilità. Incoraggiamo i nostri fornitori ad

aggiornarsi costantemente in materia di sostenibilità e, ove possibile, forniamo/supportiamo tale apprendimento.

- **Master Group** mantiene aperte le linee di comunicazione con i nostri fornitori e partner e incoraggia i nostri stakeholder a fornire feedback in qualsiasi momento e su qualsiasi argomento, in particolare sulla sostenibilità.

## Agenzie partner in entrata

**Master Group** collabora esclusivamente con agenzie partner che aderiscono al Codice di condotta/Codice etico dell'azienda.

- Durante l'intero processo di sviluppo e gestione dei nostri pacchetti di viaggio, **Master Group** si aspetta che le agenzie partner agiscano nel migliore interesse delle comunità circostanti e dell'ambiente, nonché dei nostri ospiti.
- **Master Group** offre alle agenzie partner opportunità di apprendimento e gestione della sostenibilità, tra cui l'accesso gratuito alla piattaforma di apprendimento e rendicontazione online Travelife.

## Trasporti

- **Master Group** collabora esclusivamente con fornitori di servizi di trasporto che aderiscono al Codice di condotta/Codice etico dell'azienda.
- Nella scelta del trasporto per i propri ospiti e per i viaggi di lavoro, **Master Group** si impegna a scegliere le opzioni più ecosostenibili disponibili per viaggiare da, verso e all'interno della destinazione, tenendo conto di distanza, prezzo, percorso e comfort.
- **Master Group** ha implementato linee guida chiare per ridurre le emissioni di gas serra derivanti dai trasporti e selezionare le opzioni di trasporto più rispettose dell'ambiente, tra cui le seguenti misure:
  - Preferire il trasporto terrestre rispetto al trasporto aereo per le destinazioni di viaggio a corto raggio;
  - Evitare il più possibile i voli di destinazione;
  - Offriamo trasporto ferroviario e aereo da e per l'aeroporto;
  - Utilizzo delle opzioni di trasporto pubblico nelle destinazioni;
  - Utilizzo di veicoli di dimensioni appropriate per le dimensioni del gruppo e acquisto dei veicoli più efficienti disponibili;
  - Formazione degli autisti sulle tecniche di guida ecologica.
- **Master Group** si impegna, e dispone di un sistema in atto, a misurare e

compensare le inevitabili emissioni di gas serra prodotte dal trasporto. I costi di compensazione sono inclusi di default nel prezzo del pacchetto oppure vengono attivamente promossi ai clienti come opzione di prenotazione.

## Alloggi

- **Master Group** collabora solo con strutture ricettive che aderiscono al Codice di condotta/Codice etico dell'azienda.
- Nel processo di selezione dell'alloggio, **Master Group** prende in considerazione le pratiche di sostenibilità di una struttura, tenendo conto della sua gestione della sostenibilità e del suo impatto sociale e ambientale.
- **Master Group** privilegia la selezione di strutture ricettive che rispettino e tutelino l'uso del territorio, nonché valorizzino con rispetto gli elementi dell'architettura, dei costumi e delle tradizioni locali.

## Attività ed escursioni

- **Master Group** collabora esclusivamente con fornitori di escursioni che aderiscono al Codice di condotta/Codice etico dell'azienda.
- Tutte le escursioni e le attività organizzate da o per conto di **Master Group** rispettano le usanze, le tradizioni, l'integrità culturale e le risorse naturali locali.
- **Master Group** si impegna a non proporre escursioni che possano danneggiare l'uomo, la fauna selvatica, l'ambiente o le risorse naturali quali acqua ed energia.
- **Master Group** privilegia escursioni e attività che vanno a beneficio delle comunità locali, rispettano il benessere degli animali e supportano la tutela dell'ambiente.
- **Master Group** ha adottato linee guida e codici di condotta chiari per le escursioni rispettose dell'ambiente e della cultura offerte da o per conto dell'azienda. Queste linee guida vengono comunicate attivamente agli ospiti, nonché distribuite e implementate dai fornitori di escursioni e dalle guide.
- **Master Group** offre ai fornitori di escursioni e attrazioni opportunità di apprendimento e gestione della sostenibilità, tra cui l'accesso gratuito alla piattaforma di apprendimento e rendicontazione online Travelife.

## Tour leaders, rappresentanti locali e guide

- **Master Group** si impegna ad affidare incarichi a guide, autisti e altro personale locale qualificato, pagando loro salari equi e garantendo condizioni di lavoro sicure ed eque. Ci aspettiamo lo stesso dai nostri fornitori che assumono personale locale per conto di Master Group.
- **Master Group** è consapevole che le guide sono gli intermediari tra gli ospiti, il contesto socio-culturale e ambientale della destinazione, trasmettendo loro i comportamenti più appropriati. Pertanto, ci assicuriamo che tutte le guide che conducono tour per conto di Master Group siano formate regolarmente e competenti sui temi della sostenibilità della destinazione.
- Le nostre guide sono specificamente formate sul tema critico dello sfruttamento sessuale dei bambini nel turismo.
- **Master Group** fornisce alle guide opportunità di apprendimento su argomenti legati alla sostenibilità, tra cui l'accesso gratuito alla piattaforma di apprendimento online Travelife.

## Contributo alle comunità locali/rete economica locale

- **Master Group** si impegna a dare un contributo positivo alle destinazioni in cui operiamo, attraverso:
  - Approvvigionamento locale e responsabile e supporto alle arti e alla cultura locali e tradizionali;
  - Incoraggiare gli ospiti ad acquistare in modo responsabile e informarli sui souvenir illegali/proibiti/proibiti;
  - Collaborare con altri attori del turismo locale [tra cui governo locale, altre imprese turistiche, mondo accademico, gruppi comunitari] per promuovere lo sviluppo turistico sostenibile della destinazione;
  - Rispettare e sostenere tutti i diritti umani (ad esempio i diritti dei bambini, i diritti delle donne, i diritti del lavoro, ecc.) nonché i diritti sulla terra.

## Gestione ambientale nelle destinazioni

- **Master Group** si impegna a tutelare l'ambiente nelle destinazioni in cui opera:
  - Garantire l'integrità delle risorse naturali;
  - Educare gli ospiti sui principi del viaggio responsabile e sul comportamento responsabile dei visitatori.

## Comunicazione e tutela del cliente

Riservatezza:

- La tutela dei nostri clienti è la nostra priorità. Per questo motivo, adottiamo una chiara informativa sulla privacy:  
<https://www.mgto.it/docs/privacy-policy.pdf>
- per garantire
  - Conformità legale sotto tutti gli aspetti;
  - I clienti e i loro dati sono protetti;
  - I clienti sanno come vengono utilizzate le loro informazioni.

## Esperienza del cliente

- L'azienda si impegna a garantire che tutte le esperienze dei clienti siano positive e segue rigorose politiche in materia di salute e sicurezza, marketing ed escursioni per garantire la soddisfazione del cliente. Queste politiche coprono argomenti specifici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):
  - Salute e sicurezza;
  - Procedure di emergenza;
  - Riservatezza;
  - Numeri di gruppo;
  - Emissioni di gas serra e compensazione;
  - Trasporto;
  - Shopping;
  - sfruttamento sessuale;
  - I bambini nel turismo;
  - Soddisfazione e reclami.
- **Master Group** mantiene aperte le linee di comunicazione con i propri clienti e incoraggia il feedback in qualsiasi momento e su qualsiasi argomento, in particolare sulla sostenibilità.

## Coordinatore della Sostenibilità

Tutto il personale è responsabile della titolarità e dell'attuazione della presente politica.

Tutto il personale è responsabile della promozione e dell'attuazione di questa politica di sostenibilità all'interno dei propri dipartimenti.

L'attuazione di questa politica sarà guidata dal Coordinatore per la Sostenibilità, Francesco Bonelli, che può essere contattato a: [francesco.bonelli@mgto.it](mailto:francesco.bonelli@mgto.it)

### **Data di entrata in vigore**

La presente politica è in vigore dal 23/07/2024.

### **Cronologia delle revisioni**

La presente politica sarà rivista entro il 22/07/2026