



CODICE DI CONDOTTA ALPITOUR WORLD

IL NOSTRO VIAGGIO.
INSIEME.



ALPITOURWORLD


SIAMO IL VIAGGIO
CHE VOGLIAMO VEDERE
NEL MONDO


ALPITOURWORLD

 alpitour

 FRANCOROSSO

 BRAVO

 eden viaggi

TURIS/ANDA 1924

 utravel

 neos

 VOI
HOTELS

 VRETREATS

 JTG
JUMBO TOURS

 welcome
travel network



INDICE



1

MESSAGGIO DEL
PRESIDENTE E CEO PAG. 6



2

PERCHÈ UN
CODICE DI CONDOTTA PAG. 7



3

VALORI E MISSIONE
DI ALPITOUR WORLD PAG. 9



4

LE NOSTRE **REGOLE**
DI CONDOTTA PAG. 11

4.1 IL NOSTRO È UN VIAGGIO
ATTRAVERSO LE DIFFERENZE PAG. 12



5

4.2 IL NOSTRO È UN VIAGGIO
FATTO DI ETICA E DI RIGORE PAG. 17

4.3 IL NOSTRO È UN VIAGGIO A
TUTELA DEL GRUPPO PAG. 25

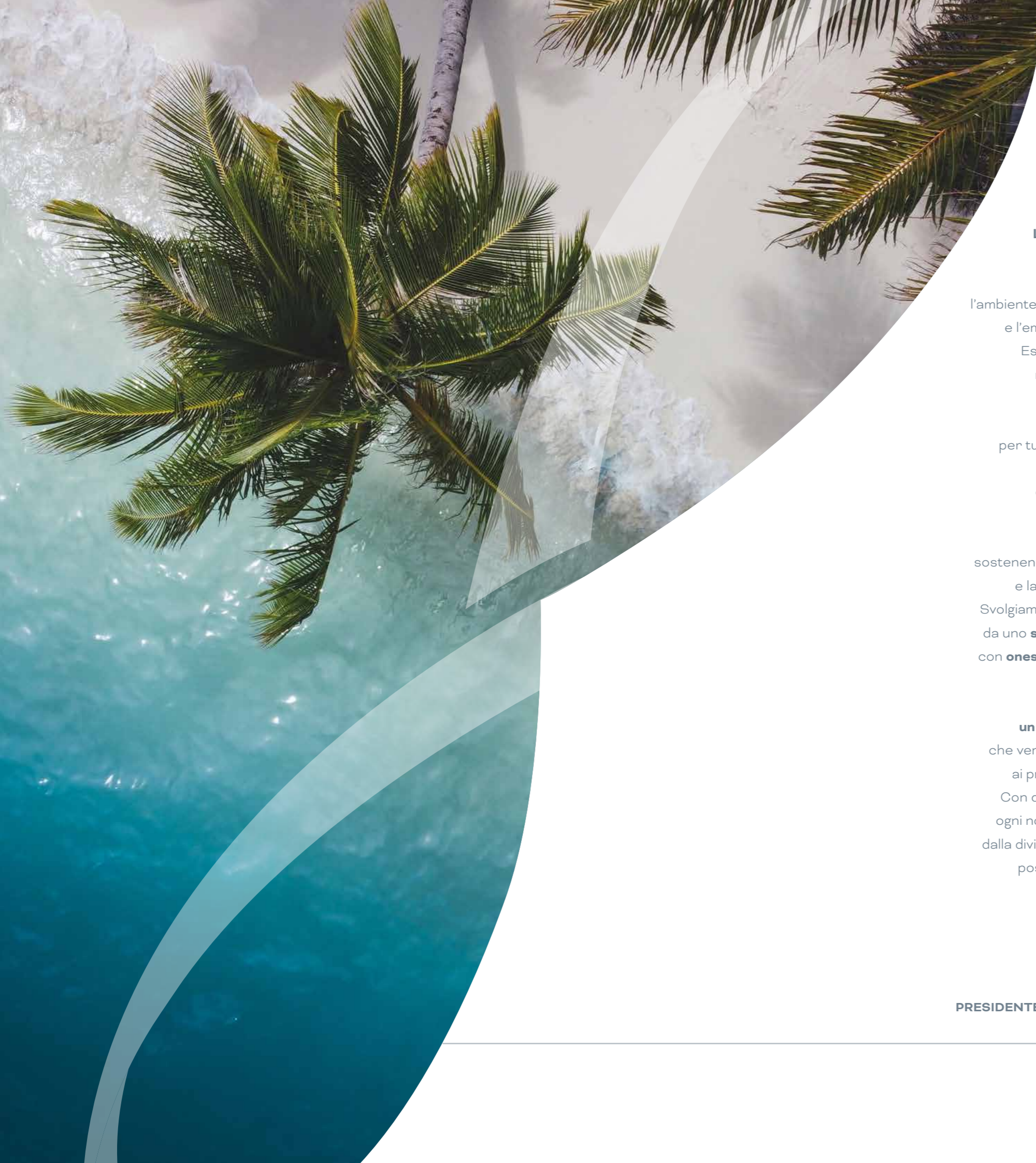
4.4 IL NOSTRO È UN VIAGGIO A
TUTELA DEL PATRIMONIO DI TUTTI PAG. 31

IL CODICE DI CONDOTTA
OGNI GIORNO PAG. 35

5.1 GUIDA AI COMPORAMENTI PAG. 35

5.2 ACCETTAZIONE E RESPONSABILITÀ PAG. 37

5.3 SANZIONI PAG. 38



L'industria del turismo ha un'opportunità enorme da cogliere, un ruolo determinante per poter incidere sulla salute del Pianeta e sulla Società, per contribuire a preservare l'ambiente e i territori, sostenendo le economie locali, promuovendo l'educazione e l'emancipazione degli uomini e delle donne delle Comunità del mondo. Essere il **primo Gruppo dell'industria del turismo italiano** significa riconoscere la nostra **responsabilità** e agire attivamente per promuovere lo **sviluppo sociale**.

Significa essere un **simbolo di integrità e innovazione** per tutti i nostri stakeholder, la collettività, i partner, le Istituzioni, i clienti che si affidano alla nostra professionalità, e i nostri colleghi che lavorano con dedizione nelle sedi, negli aeroporti, sui voli, negli hotel e resort e nei meravigliosi luoghi in cui operiamo.

Significa anche essere un **punto di riferimento per i giovani**, sostenendoli nella crescita personale e professionale, accogliendo il loro valore e la loro voglia di cambiamento, formando i nostri colleghi di domani. Svolgiamo molteplici attività, ma siamo tutti **accomunati da una forte passione**, da uno **spirito pionieristico volto alla scoperta** e da un solo modo di lavorare: con **onestà, correttezza e lealtà**, per costruire, ogni giorno, il viaggio di domani.

Un viaggio che vogliamo sia **indimenticabile** per i nostri ospiti, grazie all'**attenzione e al rispetto** che ci guidano, ma anche **un viaggio più sostenibile**, sia per l'ambiente, sia per le generazioni che verranno dopo di noi, **un viaggio più giusto e più inclusivo**, tenendo fede ai principi e ai valori che caratterizzano da sempre il nostro Gruppo.

Con questo strumento, vogliamo offrire **una guida concreta** che indirizzi ogni nostra scelta quotidiana, perché ciascuno di noi, indipendentemente dalla divisione o dalla Società in cui opera e a qualsiasi livello di responsabilità, possa agire sempre nel solco del **viaggio che noi di Alpitour World** **"vogliamo vedere nel mondo"**.

GABRIELE BURGIO
PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO
ALPITOUR WORLD

PERCHÈ UN CODICE DI CONDOTTA

Questo **Codice di Condotta**, disponibile sulla intranet aziendale e sul “Portale del dipendente” di VOIhotels, ha l’obiettivo di:

trasferire i valori, i principi e le norme che devono disciplinare il comportamento di tutti i collaboratori delle società Alpitour, VOIhotels, Madigest, Neos, Utravel, Compridea, che fanno capo ad Alpitour World, inclusi collaboratori esterni, dirigenti, nonché i membri degli organi amministrativi delle società che ne fanno parte (di seguito, “Collaboratori”).



METTIAMO AL CENTRO LA PERSONA

Il Codice di Condotta mette **al centro la persona**, affinché ognuno diventi più attento e consapevole dei **valori e degli impegni etici** e di **responsabilità** in cui il Alpitour World si riconosce; per viaggiare, davvero tutti insieme, verso un’unica meta.

Un Codice di Condotta non può disciplinare tutte le eventuali situazioni che possono verificarsi, ma può fornire un **quadro di riferimento** per una loro **corretta valutazione nell’attività di ogni giorno** in Azienda e dare qualche utile esemplificazione.

In ogni momento, tutti i Collaboratori possono chiedere assistenza al proprio responsabile in caso di dubbi sul comportamento da adottare in una determinata situazione: ognuno di noi ha la responsabilità, infatti, di fare la “cosa giusta”, **responsabilità** che non può essere mai delegata (vedi paragrafo 5.2 - Guida ai Comportamenti).

Gli impegni di Alpitour World sono condivisi da tutta la collettività aziendale; per raggiungerli, è importante l’agire individuale.

I codici sono solo testi scritti, la loro attuazione dipende interamente dall’iniziativa personale di ciascuno.

Buona lettura.

L’eventuale uso, nel presente Manuale, del genere maschile è da intendersi riferito ai lavoratori e alle lavoratrici e risponde solo ad esigenze di semplicità linguistica.



I NOSTRI VALORI

VICINI AL MONDO E A CHI AMA SCOPRIRLO.



RESPONSABILITÀ



PRIORITÀ
AL CLIENTE



INNOVAZIONE



PROSSIMITÀ

SIAMO IL VIAGGIO CHE VOGLIAMO VEDERE NEL MONDO

Il viaggio è trasformazione.

E la trasformazione è la meta che abbiamo scelto, fra le infinite mete, per riscrivere, giorno dopo giorno, il viaggio di domani.

Siamo in viaggio per incidere sul **cambiamento sociale e ambientale**, determinati a giocare la nostra parte per un mondo possibile.

LA NOSTRA MISSIONE

PROGETTARE VIAGGI, PER FAR SCOPRIRE ALLE PERSONE
LE INFINITE POSSIBILITÀ DEL MONDO.



LE NOSTRE REGOLE DI CONDOTTA

4.1 IL NOSTRO È UN VIAGGIO ATTRAVERSO LE DIFFERENZE

IL RISPETTO DELLA PERSONA

Alpitour World si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire ai propri collaboratori rapporti professionali basati sul **rispetto reciproco** e sulla **parità di trattamento tra uomo e donna**; a promuovere una politica di Risorse Umane che contribuisca al rispetto della professionalità, alla motivazione e alla realizzazione personale di ciascuno.

Alpitour World riconosce la propria responsabilità nella tutela delle persone e nell'adozione di pratiche socialmente responsabili, che possano sostenere e far progredire le comunità e i cittadini dei territori in cui opera, tenendo fede al proprio impegno identitario.

Responsabilità e impegno umano di Alpitour World

RISPETTO RECIPROCO



RESPONSABILITÀ SOCIALE

PARITÀ DI GENERE

SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI

4.1.1 LE RELAZIONI INTERPERSONALI

Le relazioni con i colleghi, a qualsiasi livello, devono essere improntate alla lealtà, al rispetto, alla fiducia e alla collaborazione reciproca.

Alpitour World si aspetta che i suoi collaboratori apprezzino le competenze e le capacità uniche di ciascun collega, **accettando e rispettando la persona**, nonché le **diversità culturali** e di **pensiero di tutti**.

Ogni collaboratore è tenuto a utilizzare un **linguaggio adeguato** alle diverse situazioni, mantenendo un tono cortese, professionale, dignitoso nelle comunicazioni fra i colleghi, con i clienti, con i partner e con i fornitori, evitando osservazioni che possano essere offensive o in qualche modo lesive della dignità della persona.

Qualora si venga a conoscenza di dati personali riservati o informazioni sulla vita privata che riguardano colleghi o clienti, il collaboratore è inoltre chiamato alla **massima riservatezza** (vedi anche Capitolo 4.3.2).



È **responsabilità di ogni collaboratore:**

- contribuire a **garantire un ambiente di lavoro equo**, in cui ognuno venga valutato sul merito e sulle proprie capacità professionali, in base al proprio contributo all'azienda;
- **accogliere la diversità** come ricchezza per tutta l'organizzazione;
- **rispettare la dignità, la privacy e i diritti personali** dei colleghi e di tutte le persone cui si entra in contatto nello svolgimento della propria attività lavorativa;
- impegnarsi a **evitare qualsiasi episodio di discriminazione** in base al sesso, all'origine, alla nazionalità, alla religione, all'età, alla situazione familiare, agli orientamenti sessuali o alle opinioni politiche, nel rispetto delle policy interne (es. NEOS CREW BEHAVIOUR).

Nei rapporti fra i diversi livelli di responsabilità, è importante coltivare un clima di **lealtà e correttezza**, evitando qualsiasi forma di prevaricazione, intimidazione, discriminazione o di molestia verbale o fisica (compresi gesti inopportuni, mobbing, bullismo, battute o intimidazioni, linguaggio scurrile, contatto fisico o apprezzamenti fuori luogo).

Tutti i collaboratori devono osservare scrupolosamente le **norme e le procedure in materia di salute e di sicurezza** che ogni società o divisione si è data – inclusi protocolli sanitari e strumentazione/attrezzature adeguate allo svolgimento delle attività professionali - partecipando ai momenti dedicati di formazione, al fine di **garantire un ambiente di lavoro sicuro**, incoraggiare una **cultura di prevenzione degli incidenti, di salvaguardia della salute** e di **consapevolezza dei rischi** sul luogo di lavoro.

Ogni collaboratore è chiamato inoltre al rispetto e alla cura degli uffici o degli ambienti dove svolge la propria attività, nonché degli spazi comuni condivisi con i colleghi, lasciandoli nella condizione in cui sono stati trovati.

Se è richiesto indossare una divisa, è importante che il collaboratore si prenda cura degli indumenti assegnati, assicurandosi che siano mantenuti in condizioni ottimali e che vengano **indossati in modo appropriato**. È altresì consigliato prestare attenzione alla propria immagine personale, garantendo un aspetto ordinato e curato. Allo stesso modo, se vengono forniti gratuitamente appartamenti o camere per l'uso durante il periodo lavorativo, ci si aspetta che il collaboratore si **impegni ad averne cura**.



Alpitour World sostiene le leggi che **prevengono e puniscono lo sfruttamento minorile** o altre forme di sfruttamento delle categorie deboli. Ciascun collaboratore dovrà prestare attenzione e segnalare eventuali casi che potrebbero rivelare la presenza di tali attività.

Ciascuno è tenuto al rispetto degli usi, dei costumi e del credo religioso anche al di fuori del proprio Paese o nei Paesi dove svolge le proprie mansioni, sostenendo il diritto al lavoro di tutti e l'integrazione culturale.

Se il **rispetto della diversità culturale e delle tradizioni locali** è un dovere, ciascun collaboratore è poi chiamato a sensibilizzare i colleghi e i partner al rispetto dei principi di questo Codice, affinché **le comunità del mondo e i singoli individui possano migliorare e crescere insieme ad Alpitour World.**

In caso di divergenza o conflitti normativi a livello locale, si è scelto di applicare i principi più stringenti del Codice Etico.

“ Il rispetto della
diversità culturale e delle
tradizioni locali
è un dovere. ”

4.2 IL NOSTRO È UN VIAGGIO FATTO DI ETICA E DI RIGORE L'AGIRE CON INTEGRITÀ

Alpitour World si impegna ad agire sempre con responsabilità e integrità, nel **rispetto delle leggi e dei regolamenti nazionali e internazionali**, incluse le normative in materia di **anticorruzione, antiriciclaggio, esportazioni, sanzioni economiche internazionali, antitrust e concorrenza leale e trasparente**. Il Gruppo implementa costantemente modelli di organizzazione, gestione e controllo per prevenire il rischio di violare le suddette normative mirando anche ad essere un **esempio positivo di organizzazione innovativa, inclusiva e responsabile**.

4.2.1 IL RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI

Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori sono tenuti a:

- **rispettare le leggi vigenti del luogo** dove esercitano la propria attività;
- **astenersi da comportamenti che possano considerarsi irregolari, illegali o delittuosi**, informandosi in caso di qualsiasi dubbio (vedere le indicazioni contenute nel Capitolo 5)
- conoscere, osservare e **rispettare attentamente il Codice Etico** e i **regolamenti interni** di cui società o divisione si è dotata.

Nessuna eccezione, compreso l'agire nell'interesse economico della società o per la soddisfazione del cliente, può giustificare la loro inosservanza. In caso di divergenza o conflitti normativi a livello locale, si è scelto di applicare sempre i principi più stringenti del Codice Etico.

4.2.2 RAPPORTI CON ISTITUZIONI E ORGANISMI PUBBLICI

I rapporti con i rappresentanti delle autorità statali, governative e istituzioni pubbliche italiane, comunitarie o internazionali devono avvenire esclusivamente tramite le figure delegate per tale scopo, nel **rispetto dell'assetto gerarchico e organizzativo della società**.

Ciascun collaboratore è tenuto a operare nel **costante e rigoroso rispetto della normativa vigente in Italia e nel Paese in cui si svolge il rapporto di lavoro**, improntando la propria attività alla correttezza e alla trasparenza.

In particolare, è fatto divieto di:

- promettere o concedere **vantaggi di qualsiasi natura**, al fine di influenzare l'indipendenza di giudizio o di ottenere un qualsiasi vantaggio per Alpitour World;
- promettere o effettuare **erogazioni in denaro**;
- promettere o effettuare **omaggi o regali**, al di fuori di quelle di valore modesto (es. oggetti di natura meramente promozionale);
- tenere una **condotta ingannevole** che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore di valutazione tecnico-economica dei prodotti e servizi offerti / forniti;
- destinare **contributi, sovvenzioni, incentivi, agevolazioni o finanziamenti pubblici** a finalità diverse da quelle per le quali sono stati ottenuti.

“Alpitour World si impegna ad agire sempre con responsabilità e integrità.”

Alpitour World opera e fa **crescere il proprio business basandosi esclusivamente sulla qualità e sulla competenza**. Questo principio deve guidare ciascun collaboratore in ogni scelta nell'offrire o ricevere doni e regali di valore.

Il collaboratore non dovrà quindi lasciarsi influenzare accettando di ricevere favori, né dovrà cercare di influenzare clienti, partner, fornitori in modo illecito, offrendo favori.

Regali e offerte a terzi

Il collaboratore non deve impegnare risorse finanziarie o beni materiali di alcun valore, incluso il supporto attraverso sponsorizzazioni, pubblicità o consulenze, per promuovere o favorire gli interessi della società. In caso di pressioni o richieste esplicite o implicite, è chiamato a sospendere le relazioni commerciali con il soggetto coinvolto.

È invece possibile **offrire piccoli regali o cortesie di modesto valore o simbolico** (es. oggetti di natura promozionale, inviti a convegni...), normalmente in uso nelle relazioni commerciali.

Regali e offerte da terzi

Il Collaboratore, **né direttamente né indirettamente** (attraverso membri della propria famiglia), può richiedere o accettare denaro o beni in natura di valore da terzi che abbiano rapporti commerciali o lavorativi con la società.

Fanno eccezione doni o prestazioni di servizi di modesto valore o simbolico (es. oggetti di natura promozionale, inviti a convegni, regali di Natale del valore massimo di trecento euro), o prestazioni di servizi turistici da parte di fornitori, secondo le prassi in uso nel settore, purché segnalate alla funzione Risorse Umane. Nel caso in cui il collaboratore ricevesse un dono dal valore superiore ai trecento euro, è tenuto a segnalarlo alla funzione Risorse Umane e a mettere il dono a disposizione dell'Azienda.

In nessun caso è accettato offrire o ricevere denaro.

In caso di dubbi, chiedere sempre delucidazioni seguendo le indicazioni contenute nel Capitolo 5.

BREVE GUIDA AL COMPORTAMENTO ETICO IN TEMA DI ELARGIZIONI, REGALI E PRESTAZIONI GRATUITE

OPPORTUNI

- **Regali e cortesie di modesto valore** es. oggetti di natura promozionale, inviti a convegni, biglietti per eventi sportivi o di intrattenimento, pranzi...), volti a coltivare e intensificare una relazione commerciale in modo ragionevole ed appropriato.
- **Servizi turistici da parte di fornitori**, segnalando alle Risorse Umane.

MAI OPPORTUNI

- **Regali e cortesie offerti o accettati al fine di guadagnare favori o creare obblighi**, anche solo impliciti.
- **Elargizioni offerte o ricevute sotto forma di denaro.**

Un conflitto di interessi si verifica quando **gli interessi personali di un collaboratore o di un familiare entrano in conflitto con gli interessi dell'Azienda.**

In questa situazione, per il collaboratore può risultare difficile svolgere il proprio lavoro in modo completamente obiettivo e garantire l'imparzialità delle proprie azioni.

“ Un conflitto di interessi si verifica quando gli interessi personali entrano in conflitto con quelli dell'Azienda. ”

I collaboratori che lavorino direttamente con un proprio familiare stretto (figlio, genitore, coniuge, partner o familiare convivente), impiegato presso una società del Gruppo, in relazione gerarchica o funzionale diretta o indiretta, sono **tenuti a informare la funzione Risorse Umane.**

Allo stesso modo si richiede al collaboratore di informare la funzione Risorse Umane nel caso in cui un proprio familiare stretto ricopra un ruolo apicale o sia socio di un concorrente o di un fornitore / partner dell'Azienda. L'Azienda valuterà se assumere iniziative al fine di evitare indebiti pregiudizi.

Quando un collaboratore non è in grado di individuare un possibile conflitto di interessi, deve porsi **alcune semplici domande:**

- Potrebbe questa situazione personale **influenzare le decisioni** prese per Alpitour World?
- Potrebbe essere considerata da altri quale potenziale **conflitto di interessi?**
- Si stanno utilizzando le risorse di Alpitour World o la propria posizione in Azienda per **promuovere un interesse personale?**

Se la risposta anche a solo una di queste domande è “sì”, ci si potrebbe trovare in una situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale. In presenza di un dubbio su un potenziale conflitto di interessi, fare riferimento alle indicazioni contenute nel Capitolo 5.

È bene ricordare che un potenziale conflitto di interessi non implica automaticamente una violazione del Codice, ma la sua mancata segnalazione certamente sì.

Alpitour World quale leader di mercato agisce verso i propri competitor con **lealtà e in modo etico**, rispettando innanzitutto la normativa sulla concorrenza (antitrust). La violazione di tale normativa può causare gravi conseguenze, pertanto **tutti i collaboratori sono invitati a consultare i legali dell'Azienda prima di stringere un accordo** formale o informale con un concorrente o un partner commerciale.

I collaboratori di Alpitour World:

- **non stipulano accordi volti a escludere un concorrente** dal mercato o a limitare la libera concorrenza;
- non determinano i **prezzi** o i **termini di vendita** con i concorrenti;
- non concordano una **suddivisione del mercato**;
- non si rifiutano di intrattenere **rapporti professionali** con un cliente o un fornitore.

Si raccomanda quindi ai collaboratori di seguire le indicazioni riportate nel Capitolo 5 del presente Codice e segnalare con tempestività eventuali e sospette richieste illegittime di terzi relative ai casi sopra citati. Si ricorda infine che è severamente **vietato lo scambio di informazioni commerciali sensibili con i concorrenti**, ad esempio dati riguardanti prezzi, costi, business plan, nuovi lanci, quote di mercato.

“ Alpitour World
agisce verso i propri
competitor con lealtà e
in modo etico. ”

Alpitour World attribuisce grande importanza alla **soddisfazione del cliente**, considerandola un valore identitario. È compito di tutti i collaboratori contribuire a rendere questo impegno la massima priorità quotidiana, affiancando i clienti con **etica** e **integrità**, durante tutte le fasi del loro viaggio.

Ciascun collaboratore è pertanto chiamato a:

- offrire una **consulenza personalizzata in base alle esigenze del cliente**, nei limiti delle previsioni contrattuali, con cortesia e professionalità;
- impegnarsi a **fornire prodotti e servizi efficienti**, di alta qualità, che possano soddisfare le aspettative e le necessità del cliente;
- fornire al cliente **informazioni complete, precise e trasparenti** sui prodotti e i servizi offerti, consentendogli di prendere decisioni in modo consapevole;
- attenersi a **verità nelle comunicazioni** pubblicitarie o di altro genere;
- impegnarsi per **risolvere** in modo agile e tempestivo **qualsiasi imprevisto**;
- mantenere sempre un **comportamento adeguato** e opportuno in ogni situazione e interazione;
- affidarsi a partner o fornitori che rispettino i **valori identitari e principi etici** del suddetto Codice.

Si adopererà infine con tutti i mezzi in suo possesso per **garantire che i servizi offerti da Alpitour World non comportino rischi per la sicurezza e la salute**, nel rigoroso rispetto della legislazione e dei regolamenti interni.

4.3 IL NOSTRO È UN VIAGGIO A TUTELA DEL GRUPPO

LA PROTEZIONE DELLE RISORSE E DELLA REPUTAZIONE AZIENDALI

Alpitour World protegge le proprie risorse, materiali, immateriali e finanziarie, la propria identità e la propria reputazione, impegnandosi a trasmettere messaggi accurati ai propri stakeholders, tramite funzioni aziendali dedicate e specifiche procedure interne.

Opera nel **totale rispetto degli obblighi derivanti da contratti o leggi** in materia di protezione di segreti commerciali, di proprietà intellettuale e di dati personali. Ogni società e divisione di Alpitour World ha implementato, per ciascun trattamento di dati personali, misure tecniche e organizzative adeguate per **garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio**. Inoltre, sensibilizza regolarmente i collaboratori sulle questioni relative alla **protezione dei dati**, anche attraverso **attività formative e informative specifiche**.

4.3.1 L'UTILIZZO E LA SICUREZZA DEI BENI AZIENDALI

Ogni collaboratore ha la responsabilità della **conservazione e della protezione dei beni e degli strumenti che gli sono personalmente affidati** per svolgere la propria attività lavorativa, contribuendo a garantire la tutela e la salvaguardia del patrimonio aziendale. Deve pertanto prestare il **massimo rispetto alle procedure operative e di sicurezza** stabilite dagli specifici regolamenti aziendali.

In ogni caso, i documenti che riguardano l'attività dell'azienda, gli strumenti di lavoro e ogni altro bene, materiale o immateriale, di proprietà della stessa, devono essere utilizzati esclusivamente per **l'adempimento delle attività aziendali e conformemente alle modalità stabilite dalla società**. Non possono essere messi a disposizione di terzi, neppure per un breve periodo. Per l'utilizzo a scopi personali fare riferimento alla specifica policy/prassi aziendale.

“ Alpitour World protegge le proprie risorse, la propria identità e la propria reputazione. ”

Le informazioni e i documenti riservati, i dati personali di qualsiasi interessato, i progetti di lavoro o destinazioni in fase di sviluppo, il know-how e i processi tecnologici vanno custoditi e protetti in maniera adeguata, sia rispetto ai terzi sia rispetto ai colleghi non funzionalmente coinvolti (e quindi che non abbiano una legittima autorizzazione). I collaboratori che, per ragioni di lavoro, vi hanno accesso devono, in ogni caso, trattarli secondo le procedure aziendali formalizzate anche in coerenza con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Privacy. In ogni momento e, in particolare in occasione della stipula e dell'esecuzione di contratti, ciascun collaboratore è chiamato a rispettare il dovere di riservatezza.

Ciascun collaboratore si impegna altresì alla **tutela della privacy** con riferimento ai dati personali che attengono ai colleghi di qualsiasi divisione, ai clienti, ai fornitori, ai consulenti, e a qualsiasi altro soggetto che abbia rapporti con la società, nel rispetto della legislazione vigente.

Ogni collaboratore si impegna a mettere in pratica corretti comportamenti per assicurare un'adeguata cybersecurity, a evitare quindi i rischi e le minacce ai sistemi, agli strumenti e ai dati aziendali.

Occorre pertanto:

- seguire attentamente le istruzioni della policy aziendale per l'uso degli strumenti elettronici e del mansionario privacy per il trattamento dei dati;
- aggiornare periodicamente le password, utilizzare password complesse e non comunicarle mai a nessuno;
- non aprire mai i link sospetti nei messaggi e-mail e segnalare le e-mail sospette;
- non installare software non autorizzati sui dispositivi aziendali;
- non utilizzare mai reti non protette per svolgere attività aziendali o condividere dati personali;
- nel caso si venga a conoscenza di casi di divulgazione non autorizzata di dati personali o di informazioni aziendali riservate, segnalare l'accaduto tramite i canali predisposti e comunicati nelle apposite procedure.

Alcuni esempi:

Protezione delle informazioni riservate	Protezione della proprietà intellettuale	Protezione dei dati personali
<ul style="list-style-type: none"> ● Prassi di vendita ● Elenchi di fornitori ● Dati finanziari non di dominio pubblico ● Strategie 	<ul style="list-style-type: none"> ● Idee ● Marchi ● Know how e processi tecnologici 	<ul style="list-style-type: none"> ● Elenchi di clienti o dipendenti ● Dati di salute ● Preferenze / gusti personali

L'impegno alla confidenzialità dovrà essere rispettato anche successivamente alla cessazione del rapporto di collaborazione o di lavoro. Tutti i lavori realizzati nell'ambito della propria attività professionale sono di proprietà dell'Azienda e non può esserne rivendicato alcun diritto da parte del collaboratore, sia durante che al termine del rapporto di lavoro.



4.3.3 ACCURATEZZA DEI DATI

In qualsiasi circostanza e nell'ambito delle proprie funzioni specifiche, **tutti i collaboratori di Alpitour World sono chiamati a comunicare con trasparenza**, trasferendo in modo veritiero, completo, comprensibile e accurato, dati e informazioni aziendali (es. documenti relativi alle retribuzioni, schede di presenza, rendiconti spese, dati ambientali).

I collaboratori che partecipano alla stesura di bilanci o altri documenti, da presentare alle autorità e a terzi, in generale, sono tenuti a **conoscere e osservare tutte le leggi**, i requisiti e i controlli interni applicabili.

“ Non esistono mai buoni motivi per dichiarare informazioni false o inesatte. ”

4.3.4 COMUNICAZIONE, SOCIAL NETWORK E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Ogni collaboratore deve essere consapevole che la condivisione di informazioni e contenuti inerenti all'Azienda o alla propria vita professionale può causare gravi danni alla reputazione di Alpitour World, considerando anche il carattere confidenziale delle informazioni di proprietà del Gruppo.

È fatto divieto di comunicare all'esterno il contenuto di documenti, notizie o informazioni riguardanti l'Azienda che non siano già di dominio pubblico. La comunicazione di informazioni e notizie all'esterno deve essere gestita dalle funzioni organizzative espressamente preposte, ossia il dipartimento Relazioni Esterne e Stampa, cui devono essere trasferite specifiche richieste informative da parte di terzi.

Ogni intervento pubblico per conto di Alpitour World o una sua divisione/Società deve essere espressamente concordato e autorizzato dal proprio responsabile e comunicato alle Risorse Umane.

I collaboratori, in caso di pubblicazione attraverso il proprio profilo personale di **contenuti sui social network**, per finalità connesse alla propria mansione, dovranno utilizzare un **linguaggio educato, rispettoso, non offensivo né volgare, non dovranno utilizzare espressioni oltraggiose o discriminatorie** in materia di sesso, lingua, religione, razza, etnia o politica.

Dovranno **rispettare i principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale**, e non diffondere, anche attraverso l'inserimento di link, alcun materiale lesivo del decoro o della dignità umana. Inoltre, **non dovranno immettere**, anche attraverso l'inserimento di link:

- materiale in violazione della legge sul diritto d'autore, diritti di proprietà intellettuale o industriale; in particolare: software pirata, file musicali, immagini, video, testi protetti da copyright;
- immagini o video senza il consenso delle persone ritratte in violazione del diritto di immagine di terzi e del diritto d'autore.

Data la sempre maggiore rilevanza dei canali social, approfondimenti su guidelines e suggerimenti di comportamento sono inclusi nella Policy specificamente dedicata a questo tema (SOCIAL MEDIA POLICY).

Occorre conoscere cosa proteggere:

- **Risorse fisiche:** hardware, apparecchiature, forniture, arredi, veicoli, telefoni e materiali
- **Risorse IT:** computer, sistemi di posta elettronica e di messaggistica vocale, software, database, reti e accesso a internet
- **Risorse informative:** informazioni e dati personali che raccogliamo e generiamo attraverso il lavoro, comprese le informazioni riservate e la proprietà intellettuale
- **Dati sensibili:** personali, di colleghi e di altri stakeholder

Se si è a conoscenza di potenziali furti, danni o uso improprio delle risorse, segnalare immediatamente l'accaduto, seguendo le procedure indicate nel capitolo 5.

4.4 IL NOSTRO È UN VIAGGIO A TUTELA DEL PATRIMONIO DI TUTTI

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE E PER I LUOGHI DEL MONDO

Alpitour World si impegna costantemente a **comprendere il proprio impatto sull'ambiente** e **ricercare risorse più ecosostenibili**, **sostenere la biodiversità** per la **salvaguardia della natura**, investire in **tecnologie innovative**. Inoltre, implementa **sistemi di gestione più efficienti**, promuove **progetti di riciclo** e **valorizza le comunità** nei diversi paesi in cui opera. Alpitour World sostiene anche iniziative di responsabilità sociale, educazione e integrazione, per favorire uno **sviluppo virtuoso e inclusivo** che unisca visioni, culture e popolazioni diverse.

“ Favorire uno sviluppo virtuoso e inclusivo che unisca visioni, culture e popolazioni differenti. ”



Quelli di Alpitour World sono obiettivi di largo respiro che implicano, in primo luogo, impegni istituzionali, scelte strategiche e importanti investimenti di lungo periodo per la società. Tuttavia, ciascun collaboratore può fare molto a livello individuale e collettivo e ha un ruolo importante nel **viaggio verso la responsabilità sociale e ambientale dell'Azienda**, adottando **comportamenti consapevoli e pratiche sostenibili** nella vita professionale di ogni giorno.

Ognuno è tenuto al rispetto delle politiche di riciclo e riuso già in essere nel proprio luogo di lavoro o in viaggio, facendosi parte attiva nei tanti progetti avviati dalle singole società e divisioni.

Tutti sono invitati a seguire le indicazioni per **scelte più ecosostenibili** e per la raccolta differenziata di carta, plastica/alluminio, umido, apparecchiature informatiche e materiali consumabili per apparecchiature elettroniche (es. pile, toner etc.).

È dovere di ogni collaboratore **evitare di prelevare risorse naturali** dai luoghi del mondo in cui Alpitour World opera e visita, domandandosi sempre se ogni sua azione può impattare negativamente sulla salute dell'ambiente o se esiste un'altra azione più sostenibile per il risparmio delle risorse naturali, come per esempio la luce o l'acqua.

Ogni collaboratore è tenuto ad adottare comportamenti virtuosi e di inclusione, sia nei propri ambienti di lavoro, sia all'estero, in occasione di viaggi professionali o personali effettuati tramite il cral aziendale.

È invitato a promuovere idee e proposte per progetti che abbiano una ricaduta sociale verso comunità e individui, da segnalare al dipartimento preposto.

“ **La nostra guida deve essere quella di scegliere di agire come un cittadino d'impresa esemplare nei confronti del Pianeta, rispettando le comunità e i luoghi che visitiamo. Se ognuno di noi, come individuo, prima ancora che come collaboratore di Alpitour World, sceglie questa via, sarà certo di aver fatto la cosa giusta.** ”

GABRIELE BURGIO
PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO
ALPITOUR WORLD



COME APPLICARLO OGNI GIORNO

5.1 GUIDA AI COMPORAMENTI

5.1.1 COME PRENDERE LA GIUSTA DECISIONE?

In linea generale, è bene ricordare che la convinzione di agire in qualche modo a vantaggio di Alpitour World non giustifica mai l'adozione di comportamenti contrari a questo Codice.

Quando un dipendente non è in grado stabilire con certezza se il proprio comportamento è in contrasto con il Codice di Condotta, deve porsi **alcuni semplici domande**:

- Questa azione è **legale e conforme** al Codice?
- È **conforme alla mission**, ai **valori** e al **purpose**?
- Se si venisse a conoscenza di questo mio comportamento, questo avrebbe qualche **conseguenza dannosa** per me o per Alpitour World?
- Mi sentirei a posto con la mia **coscienza** se altri venissero a conoscenza della mia decisione?
- Gradirei che qualcuno agisse nello stesso modo **nei miei confronti**?

Se la risposta anche a solo una di queste domande è "no", **l'azione non deve essere intrapresa perché non conforme a questo Codice.**

5.1.2 DUBBI E SEGNALAZIONI DI UN COMPORAMENTO VIETATO

IN CASO DI DUBBIO, RIVOLGERSI AL PROPRIO RESPONSABILE E ALLA FUNZIONE RISORSE UMANE DELLA PROPRIA SOCIETÀ/DIVISIONE.

Segnalare, naturalmente in buona fede - con informazioni circostanziate e basate su elementi di fatto chiari, precisi e concordanti - un comportamento vietato è un dovere di ogni collaboratore. Nel caso si sospetti una violazione di un collega, a qualsiasi livello, a questo Codice di Condotta, occorre **agire immediatamente** e non dare mai per scontato che sia qualcun altro a riferire il problema.

Alpitour World promuove e incoraggia una **cultura di etica e il pieno rispetto di questo Codice**. La ritorsione contro chiunque segnali in buona fede un comportamento contrario al codice non è in alcun modo tollerata. È, al contrario, assolutamente vietata, nonché soggetta a specifici **provvedimenti disciplinari**.



5.2 ACCETTAZIONE E RESPONSABILITÀ

L'applicazione e diffusione di questo Codice è una delle massime priorità per Alpitour World che confida che i collaboratori ne rispettino le disposizioni.

Alpitour World si assicurerà, tramite strumenti ad hoc, che tutti i dipendenti siano in grado di comprendere al meglio i contenuti di questo Codice e si riserva il diritto di svolgere eventuali **verifiche interne**.

In caso di divergenza tra le leggi, le disposizioni locali o altri regolamenti interni, prevale il Codice di Condotta, a meno che i requisiti richiesti non rispondano a standard etici ancora più restrittivi e specifici di una Società.

Il Gruppo si impegna a tenere informati i propri collaboratori su eventuali aggiornamenti di questo documento.

5.3 SANZIONI

Le violazioni del Codice, delle policy aziendali e delle leggi sono tematiche molto serie e potrebbero avere **delle conseguenze**. Alpitour World o le sue società potrebbero trovarsi ad affrontare **importanti responsabilità civili o penali**, che potrebbero comportare il **pagamento di sanzioni** o anche pene più severe.

Le persone coinvolte potrebbero subire procedimenti disciplinari nel rispetto di quanto previsto dalla Legge e dal Contratto di lavoro applicato, **fino alla cessazione del rapporto di lavoro**.





ALPITOURWORLD