

Utac Viaggi s.p.a. aderisce al Codice Mondiale di Etica del Turismo, impegnandosi, tra le altre cose, a favorire un turismo responsabile, volto al rispetto dell'ambiente e del patrimonio artistico e culturale e alla promozione di uno sviluppo sostenibile delle risorse naturali, alla qualità dei servizi, nonché alla qualità dell'offerta, a favorire, inoltre, azioni di sostegno alla diffusione della cultura del turismo etico e responsabile e a condividere azioni e progetti specifici.

Risoluzione A/RES/56/212 - XIII Assemblea dell'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite del 2001, Codice mondiale di etica del turismo. Nel preambolo è affermata la ferma convinzione che "il turismo rappresenti una forza vitale a servizio della pace e un fattore di amicizia e comprensione tra i popoli del mondo"



Il Turismo genera conoscenza, la conoscenza comporta la tolleranza, da ciò deriva l'enorme valenza socio culturale del turismo. Conoscere culture diverse significa comprenderle, riconoscerne l'umanità, aprire noi stessi a diversi stili e interpretazioni di vita. **Visitare la Grecia** (principale destinazione della Utac Viaggi) è un riscoprire le radici del nostro essere oggi. Ripercorrere i siti dove sono vissuti i grandi filosofi, architetti, matematici è un accostarsi a chi ha sviluppato ricerche fondamentali sul pensiero, sulla democrazia, sul diritto, sull'arte. Un viaggio sottintende da un verso preparazione, discussione, formulazioni di aspettative, dall'altro registrazioni, annotazioni e memoria. Viaggio sognato – vissuto – raccontato.



Turismo Sostenibile - WTO (UNWTO) Organizzazione Mondiale del Turismo: il **turismo sostenibile** può essere definito come quella forma di turismo che "soddisfa i bisogni dei viaggiatori e delle regioni ospitanti e allo stesso tempo protegge e migliora le opportunità per il futuro".

Non è assolutamente tollerato in nessuna occasione/circostanza alcun tipo di discriminazione, che sia per sesso, religione, etnia, età, orientamento sessuale o qualsiasi altra ragione.

Legge 38/2006 – recepimento decisione quadro dell'Unione europea (2004/68/GAI del 22 dicembre 2003, contenente regole per la **lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pornografia infantile**. "la Legge Italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commesse all'estero"

A) Responsabilità Sociale dell'impresa

A1) Gestione e adempimenti di legge

- Rendere tutta la comunità aziendale (collaboratori diretti ed indiretti/ clienti/ fornitori) pienamente partecipe della importanza della Politica di Sostenibilità perseguita dalla Azienda
- Costante monitoraggio dei risultati raggiunti in tema di “buone pratiche”
- Rigoroso rispetto di tutte le Norme Nazionali ed Europee

A2) Gestione interna: politiche sociali e diritti umani Utac Viaggi s.p.a. attua la propria politica sociale interna/esterna e la gestione delle proprie risorse umane attraverso dinamiche sostenibili, comunicate per iscritto a tutta la propria comunità aziendale.

- I rapporti di lavoro, le mansioni, i tempi, le retribuzioni, sono stabilite in base al Contratto Nazionale (CNL) di riferimento (Settore Turismo–Tour Operator). Lavoro straordinario, ferie, congedi per malattia o maternità/paternità sono regolati dal CNL secondo la legge nazionale
- La politica di Salute e Sicurezza è attuata secondo le normative legali nazionali.
- Il personale partecipa alla formazione in materia di pronto soccorso e salute e sicurezza.
- In azienda sono messe in atto misure di sicurezza quali : kit di pronto soccorso – estintori - impianti anti fumo – impianti elettrici a norma - tabella numeri di emergenza.

A3) Il nostro impegno per i diritti umani

Garantire a tutti i dipendenti pari opportunità di crescita professionale Rispetto delle norme sindacali , nessun ostacolo alla adesione ai sindacati di categoria ed alle attività conseguenziali.

A4) Condividere le nostre “visioni aziendali” con tutti i nostri Partner Desideriamo gestire la nostra attività in un modo sempre più sostenibile, tale impegno è da noi parimenti richiesto a tutta la nostra comunità aziendale.

A5) Integre i nostri accordi di collaborazione con i vari fornitori con una specifica clausola che includa l’impegno da parte di tutti i soggetti interessati a perseguire i nostri stessi impegni in tema di “turismo sostenibile e politiche sociali”

A6) Richiedere a tutti i nostri fornitori di garantire che la loro attività sia conforme a tutte le leggi nazionali in materia di diritti e tutela dei lavoratori.

Utac Viaggi promuove il Turismo Accessibile garantendo –ove possibile- un insieme di servizi di trasporto, di strutture ricettive e della ristorazione, di accesso ai siti archeologici/museali/naturalistici che consentano a «clienti con bisogni speciali» di fruire della vacanza/tour in modo appagante, senza barriere che impediscano o ne limitino l’accesso. **Art. 5 del Codice del Turismo:** è considerato atto discriminatorio impedire alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive, di fruire, in modo completo ed in autonomia, dell’offerta turistica, esclusivamente per motivi comunque connessi o riferibili alla loro disabilità.



B) Strutture Ricettive - di Ristorazione- Imprese di Trasporto



- B1)** Nei limiti del possibile selezioniamo strutture ricettive ed imprese di trasporto impegnate nella “sostenibilità ambientale” e tutela della cultura locale.
- B2)** Viene data priorità alle strutture ricettive ed imprese di trasporto che garantiscono ogni idonea accessibilità e piena fruibilità dei servizi ai diversamente abili.
- B3)** Contrattualmente poniamo la condizione inderogabile che i bambini siano rispettati e tutelati.
- B4)** **Tolleranza Zero verso qualsiasi forma di sfruttamento dei bambini.**
- B5)** Nei contratti stipulati con le strutture ricettive e le imprese di trasporto è inserita la clausola di immediato rescissione del contratto qualora la struttura ricettiva non si impegni fattivamente a prevenire abusi sessuali sui bambini e lotta al lavoro minorile.

Turismo Ecosostenibile poniamo la massima attenzione al rapporto tra attività turistica e natura, siamo impegnati ad adottare strategie operative affinché tale rapporto sia all'insegna dell'armonia e del rispetto.



Turismo etico con gli animali: interagire in modo coscienzioso evitando gli abusi. Dai nostri tour abbiamo abolito tutte quelle escursioni che prevedono come mezzo di trasporto l'uso di animali. non è più accettabile il partecipare a pratiche che vedono spesso gli animali sottoposti a terribili fatiche e indicibili sofferenze.



Noi sosteniamo tutte le iniziative tese a garantire il benessere degli animali ed a scoraggiare (per quanto di nostra competenza) il loro sfruttamento in ambito turistico.

Utac Viaggi promuove programmi con soggiorni in agriturismo. Il cliente partecipa al processo creativo della vita contadina, che va oltre la consueta esperienza di viaggio. Vivere le usanze locali in modo rurale. Diventare un tutt'uno con la terra e il tradizionale modo di vivere agricolo della Grecia. L'**ecoturismo** è parte integrante dell'**agriturismo**.



C) **Il nostro impegno per un mondo più FREE PLASTIC** , il nostro obiettivo è diventare una azienda Plastic Free, per raggiungerlo abbiamo adottato all'interno della nostra sede semplici azioni:



- C1)** In ottemperanza alle disposizioni U.E. , abbiamo deciso di bandire nella nostra sede l'utilizzo di bicchieri-tazzine-bottiglie-posate e altri oggetto mono uso, li abbiamo sostituiti con alternative in vetro o in metallo o in ogni caso materiali "sostenibili".
- C2)** Macchine per il caffè con cialde in materiale "sostenibile".
- C3)** Macchina con filtro di depurazione per la distribuzione di acqua naturale o frizzate.



- C4)** Fotocopiatrici /Stampanti impostate di default per la stampa fronte/retro – Utilizzo di attrezzature/impianti a basso consumo energetico.
- C5)** Utilizzo (nei limiti del possibile) di prodotti per l'igiene non pericolosi e biodegradabili, meglio se in contenitori ricaricabili.
- C6)** I cataloghi sono stampati in n° di copie strettamente necessarie, la maggior parte della nostra comunicazione avviene attraverso la Rete.
- C7)** I rifiuti speciali vengono consegnati ad aziende certificate, autorizzate al loro smaltimento.



"Sostenibile GRECIA" <https://sustainablegreece.co.uk/> , è una piattaforma creata dalla Greek National Tourism Organisation UK. Sustainable Greece. E' nata per evidenziare e promuovere le iniziative sostenibili in atto in tutta la Grecia. Lo scopo è quello di incoraggiare un turismo responsabile. La Grecia è impegnata ad affrontare le sfide del futuro attraverso una sempre più incisiva trasformazione sostenibile del suo settore turistico.

Valorizzazione della enogastronomia del territorio. Come rimarcato dalla **Organizzazione Mondiale del Turismo**, la enogastronomia locale consente al viaggiatore di entrare in contatto con la cultura del luogo che sta visitando in un modo più attivo e coinvolgente grazie al “medium” del cibo. **Si garantiscono speciali menù per i partecipanti soggetti a particolari intolleranze alimentari.**



D) Escursioni – Tour - Attività Culturali/Ricreative, L’impegno è quello che, qualsiasi nostra attività turistica si svolga in un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso delle norme

- D1)** Diamo priorità alle collaborazioni con personale locale adeguatamente formato.
- D2)** Vigiliamo che i nostri partner locali rispettino tutte le leggi e i regolamenti internazionali, nazionali e locali applicabili o qualsiasi altro requisito legale pertinente.
- D3)** Chiediamo ai nostri corrispondenti locali che tutti i loro collaboratori e quelli delle imprese loro partner, siano qualificati per il compito che sono chiamati a svolgere e che il rapporto di lavoro si svolga e sia regolato in base alle locali normative di Legge.
- D4)** Operiamo in modo che i nostri accompagnatori turistici, rappresentanti locali e guide informino i clienti sulle dinamiche relative alla sostenibilità, usanze locali, norme e valori sociali.

Le Guide Turistiche che collaborano con la Utac Viaggi sono state accuratamente selezionate. Hanno un alto livello di preparazione culturale di base con lauree in discipline quali : tutela dei artistici/culturali, storia dell’arte, lingue straniere. Tutte hanno l’abilitazione professionale all’esercizio della professione di Guida Turistica. Sono in grado di soddisfare (grazie alle specifiche competenze) le esigenze, le aspettative di una clientela sempre più variegata, esigente, attenta a temi diversi e spesso nuovi. Per la Utac Viaggi la Guida è il vero anello di congiunzione tra turismo e cultura, essa rappresenta la figura chiave per una reale e concreta valorizzazione e quindi fruizione del patrimonio storico/artistico/culturale. **Le nostre Guide Turistiche trasmettono non solo conoscenze ma bensì anche emozioni e sentimenti.**

I programmi che la **Utac Viaggi** propone si pongono come strumento al servizio di quanti riconoscono nel viaggio il coronamento di un **progetto culturale.**



E) La nostra offerta di tour/soggiorni, facciamo il possibile (per quanto di nostra competenza) per incentivare lo sviluppo sostenibile ed il rispetto dei luoghi in cui operiamo. Le nostre azioni:

- E1)** Valutare gli aspetti di sostenibilità nella individuazione delle destinazioni
- E2)** Rispettare le locali normative sulla tutela del patrimonio naturalistico/culturale/artistico, collaborare con le dinamiche di gestione attuate dalle competenti autorità.
- E3)** Incoraggiare iniziative che migliorino i rapporti tra strutture ricettive e produttori locali.
- E4)** Sostenere la tutela delle aree protette e delle zone ad alta biodiversità.
- E5)** Consigliare di effettuare acquisti solo presso i rivenditori/negozi autorizzati dalla normativa locale.
- E6)** Invitare i clienti ad informarsi preventivamente sui limiti e divieti imposti dalla Legge del Paese che si visita, in materia di acquisto, vendita, importazione ed esportazione di manufatti e articoli storici o religiosi e di specie animali o della flora locale.

F) Al momento della prenotazione

- F1)** Rispettare le Leggi in materia di Legislazione Turistica Nazionale e Comunitaria.
- F2)** Garantire il rispetto della privacy e dei codici di condotta volontari nei messaggi di marketing.
- F3)** Fornire informazioni dettagliate sui programmi/tour e sui relativi costi di partecipazione.
- F4)** Fornire informazioni generali sulla destinazione prescelta, compresi gli aspetti di sostenibilità.
- F5)** Informare i clienti sull'impatto ambientale dei mezzi di trasporto ed ove possibile offrire più opzioni diversificate.
- F6)** Informare sui sistemi assicurativi, di assistenza e di equo indennizzo in caso di mancata osservanza degli obblighi contrattuali.
- F7)** Accettazione degli obblighi di rendicontazione, previsti dalle normative nazionali



G) Successivamente alla prenotazione e prima della partenza

- G1)** Fornire informazioni sull'ambiente naturale, la cultura, gli usi e costumi della destinazione prescelta. Comunicare le linee guida, i codici di condotta, per escursioni e attività sensibili, al fine di limitare l'impatto negativo dei visitatori e consentire la fruibilità (nel rispetto delle comunità locali e delle Leggi che le regolano) dei luoghi, dei siti, dei musei da visitare.
- G2)** Informare i clienti sui rischi e le precauzioni relative a questioni di salute e sicurezza.
- G3)** Consegnare ai clienti "Documenti di Viaggio" completi di ogni dettaglio: orari/programma/recapiti utili
- G4)** Comunicare un **numero telefonico attivo tutti giorni h.24 per segnalare eventuali emergenze**.



Al termine del Tour/Vacanza : Recepire ogni informazione dal cliente circa il suo livello di gradimento dei servizi di cui ha usufruito, ivi incluse le procedure di sostenibilità. Intervenire rapidamente per valutare, e se appurate, eliminare le criticità segnalate. Procedure rapide, snelle e chiare in caso di reclami da parte dei clienti.

Utac Viaggi s.p.a. rappresenta nello scenario turistico italiano l'**operatore leader** nello specifico settore "**Viaggi di Gruppo in Grecia**". Opera nella attività di Tour Operator / Organizzazione Eventi / Noleggio Bus / Editoria / Trasporto Marittimo / Gestione Hotel e Villaggi. Fondata nel 1983 è oggi una realtà capace di soddisfare le molteplici esigenze espresse dalla clientela fornendo un prodotto/servizio con il **miglior rapporto Qualità/Prezzo** per **ogni tipologia di turismo**: Culturale / Sociale / Giovanile / Religioso / Terza Età / Scolastico / Moto Turismo / Ciclo Turismo / Viaggi a tema.

Utac Viaggi s.p.a. è una azienda Italiana con sede legale/amministrativa/operativa in Italia. In quanto azienda Italiana (Tour Operator) **assolve al pieno adempimento di tutti gli obblighi, ed oneri in capo all'organizzatore (Tour Operator)**, previsti dalla legislazione Italiana e Comunitaria a tutela del cliente in materia di "pacchetti di viaggio tutto compreso". Rigoroso rispetto di tutte le norme fiscali Italiane, puntualità e trasparenza nella emissione delle fatture ed in tutti gli atti amministrativi. In sede è presente come da Legge il Direttore Tecnico regolarmente abilitato, la società assolve agli obblighi inerenti la Assicurazione R.C. ed il Fondo di Garanzia.

Per rendere snelle e tempestive tutte le operazioni di emissione e consegna documenti di viaggio, **il pagamento dei servizi prenotati deve tassativamente avvenire secondo le modalità contrattuali stabilite al momento della conferma.** Utac Viaggi da sempre adempie con puntualità alle proprie obbligazioni nei confronti dei vari fornitori, ai clienti richiediamo pari puntualità nei pagamenti nei nostri confronti. Il rispetto dei termini di pagamento e di tutti gli adempimenti burocratici/amministrativi, riveste (in ogni rapporto commerciale) fondamentale importanza, è indice di serietà ed affidabilità.

Per ulteriori informazioni contattare :

- Ufficio Comunicazione e Marketing - marketing@utacviaggi.com

resp. **Dott. Davide Carito**

Utac Viaggi s.p.a. – Sede Legale/Amministrativa/Operativa-
Via Bastione San Giacomo, 70 – 72100 Brindisi



Il presente elaborato fa riferimento alle seguenti Direttive / Leggi / Determine in materia di Turismo :

- **Direttiva UE 2015/2302 del 25 novembre 2015, "disciplina dei pacchetti turistici e servizi turistici collegati"**, che ha abrogato la precedente Direttiva n 90 314 CEE
- **Codice del Turismo** "Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo", allegato al [Decreto legislativo 23.05.2011 n° 79](#), modificato, da ultimo, dalla [L. 23 dicembre 2021, n. 238](#).
- **Legge Regionale Puglia n. 17 del 8 giugno 2021** - Modifiche alla legge regionale 30 aprile 2019, n. 17 (**Disciplina delle Agenzie di viaggio e turismo**) - *Pubblicata nel Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 76 Suppl. del 10.06.2021*
- **Agenda 2030 delle Nazioni Unite – Turismo Sostenibile** - WTO (UNWTO) Organizzazione Mondiale del Turismo.
- **Risoluzione A/RES/56/212** - XIII Assemblea dell'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite del 2001, **Codice mondiale di etica del turismo**.
- **Legge 38/2006 – recepimento decisione quadro dell'Unione europea (2004/68/GAI del 22 dicembre 2003**, contenente regole per la **lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pornografia infantile**