

CÓDIGO ÉTICO EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.

La industria de los viajes y el turismo desempeña un papel esencial en el fomento del entendimiento entre culturas, el desarrollo económico, social y la promoción del respeto mutuo. Por ello **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.** establece el siguiente Código Ético, que prevalecerá en todas sus relaciones comerciales y laborales.

EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L. tiene como base de funcionamiento la siguiente misión, visión y valores.

MISIÓN

La misión de **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.** está enfocada a facilitar experiencias únicas, personalizadas con encanto, que conectan de una manera diferente con la naturaleza, la cultura y la gastronomía, que emocionan y que inspiran el cuidado, el respeto al medio ambiente, a los derechos humanos, a las diferentes culturas y la historia de cada país, ciudad o localidad.

VISIÓN

EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L., tiene la visión de crear conciencia y compromiso con el medio ambiente, la historia y la cultura. Apoyamos diferentes proyectos que ayudan a la conservación del patrimonio y la conservación de la fauna y flora, en especial con especies en peligro de extinción. Cada experiencia es una oportunidad para conectar, aprender y contribuir a un mundo más equilibrado y justo.

VALORES

- a) Respeto y compromiso con el medio ambiente.
- b) Conexión con la naturaleza, la cultura y la gastronomía de una forma inspiradora y respetuosa.
- c) Conservación y respeto de especies protegidas en peligro de extinción.
- d) Compromiso con el comercio justo, responsable y ecológico.
- e) Compromiso con los Derechos Humanos, en especial de mujeres y niñas en situación de vulnerabilidad.
- f) Promoción del talento local: Trabajamos con expertos altamente cualificados, que te harán vivir experiencias únicas y diferentes.
- g) Trabajamos solo con proveedores que respetan el medio ambiente, el patrimonio, la historia y la cultura de cada destino, promoviendo un impacto positivo y sostenible en cada experiencia.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Principio de Transparencia:

Transparencia en la información: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, prepara cada experiencia para conseguir emociones verdaderas y recuerdos inolvidables en la vida de cada persona, por ello proporcionará información clara, verídica y completa

respecto a los servicios ofrecidos, tarifas, condiciones de contratación y características de los destinos, con integridad y honestidad.

Respeto:

- a) Atención personalizada: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, brindará atención a cada persona cliente considerando sus necesidades, preferencias y expectativas, sin distinción alguna por motivos de género, orientación sexual, etnia, nacionalidad, religión, edad o condición socioeconómica.
- b) Protección de datos personales: Toda información personal será gestionada de manera estrictamente confidencial y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos, garantizando privacidad y seguridad en todo momento. Ver política de privacidad.
- c) Derecho a la información y reclamación: Se facilitarán los canales necesarios para que la clientela pueda informarse, plantear dudas o presentar inconformidades, procurando la resolución adecuada y oportuna de las mismas.

Responsabilidad social y ambiental:

- a) Sostenibilidad: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.** promueve experiencias y viajes responsables que contribuyan al desarrollo sostenible, minimizando el impacto ambiental y favoreciendo la preservación de los destinos naturales, culturales, y en especial de las especies protegidas (fauna y flora).
- b) Apoyo y promoción del talento local: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, Siempre que resulte posible, se priorizará la contratación de servicios de personas y empresas locales, promoviendo el talento interno (profesionales, negocios familiares y locales), contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social de cada destino.
- c) Educación medioambiental y turismo responsable: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, proporcionará información y sensibilización a los clientes y proveedores sobre la importancia del respeto a la naturaleza, cultura, la biodiversidad y las costumbres de los lugares visitados, fomentando conductas respetuosas y responsables.

Principio de calidad y la mejora continua

- a) Escucha activa: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, tendrá en cuenta las sugerencias de sus clientes para identificar áreas de mejora.
- b) Evaluación de proveedores: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, realizará la selección de personas y empresas proveedoras con esmero, exigiendo la adhesión a valores éticos y estándares de calidad equivalentes.

Protección del patrimonio cultural y natural

- a) Respeto por la diversidad cultural: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, incentivará el conocimiento de la cultura, través de profesionales expertos en cada materia, dando una experiencia y visión diferente de cada realidad.
- b) Conservación del entorno: **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, promueve el respeto y amor al medio ambiente, a los entornos naturales, y la protección de las especies. Por tanto, promoverá prácticas orientadas a la reducción del consumo de recursos, la generación de residuos y la contaminación, así como la

explotación de recursos naturales, impulsando un turismo más responsable y sostenible.

Solidaridad

- a) **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, siempre que pueda colaborará y apoyará con proyectos enfocados a la preservación de las especies y espacios naturales, así como la promoción de los derechos humanos, en especial de las niñas y mujeres.
- b) Situaciones de crisis: En casos de emergencia o desastres naturales, **EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L.**, actuará con solidaridad y empatía, en especial en situaciones de incendios provocados donde la fauna y flora se vea en situación de riesgo, pudiendo destinar parte de sus beneficios a estos fines.

PRINCIPIOS LEGALES

EMOTIONAL TRAVEL EXPERIENCE S.L., enmarca su trabajo en los siguientes preceptos legales:

- a) Ley de protección de datos, legislación española registro y funcionamiento de agencias de viajes Comunidad de Madrid.
- b) Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo, adoptado en 1999 por la Asamblea General de la OMT y refrendado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001, guía el desarrollo del turismo, de forma que el sector pueda dar sus máximos beneficios socioeconómicos, minimizando a la vez cualquier impacto negativo que pudiera tener.
- c) Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres CITES, acuerdo internacional intergubernamental que entró en vigor en 1975, que tiene por finalidad velar por que el movimiento transfronterizo internacional de especímenes de animales y plantas silvestres no amenace a las especies de fauna y flora silvestres o se convierta en objeto de explotación no sostenible, a causa del tráfico y comercio internacional.
- d) Declaración Universal de los Derechos Humanos: adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948, en la que se recogen los derechos considerados como básicos.
- e) Convención de los Derechos del Niño, aprobada como tratado internacional de derechos humanos el 20 de noviembre de 1989 y entró en vigor el 2 de septiembre de 1990. Este acuerdo protege a todas las niñas y niños del mundo de cualquier tipo de maltrato que afecte su integridad física y mental.
- f) Principios Global Compact, iniciativa de Naciones Unidas creada en 2001, para el comportamiento responsable de las empresas. Recoge 10 principios agrupados en cuatro bloques: relaciones con los empleados, derechos humanos, medioambiente y políticas anticorrupción.

Vigencia

El presente Código ético tiene vigencia indefinida, sin embargo, podrá ser revisado y actualizado a instancias de la socia fundadora.

