



CODIGO ÉTICO TERRES VIAJES



CODIGO ÉTICO

COMPROMISO TERRES CON CLIENTES

- Trabajar para ofrecer una información de calidad y fidedigna para la agencia/cliente.
- Ofrecer seguridad, confianza y transparencia a la agencia/cliente.
- Atender continuamente a la agencia/cliente en el antes, durante y después del viaje.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales que se nos facilitan.

BUENAS PRACTICAS

COMPROMISO TERRES CON CLIENTES

- Informar a la agencia/cliente sobre todos los servicios de manera detallada y contrastada.
- Informar y asesorar a la agencia/cliente de las pólizas de seguros que velan por su seguridad económica o física ante cualquier incidencia o problema personal ante la realización del viaje.
- Atender a la agencia/cliente en cualquier etapa de su viaje:
 - ✿ Antes del viaje: A través de los profesionales locales.
 - ✿ Durante el viaje: A través de profesionales propios o locales de destino.
 - ✿ Post viaje: Atender a la agencia/cliente después de su viaje. Tramitar de manera eficiente y personalizada cualquier comentario o incidencia del cliente

COMPROMISO TERRES CON EL EQUIPO

- Promover la seguridad y confortabilidad en los puestos de trabajo, así como de todo el entorno.
- Promover el trabajo en equipo.
- Ofrecer las mismas oportunidades de trabajo independientemente de su edad, raza, sexo, origen, creencias o religión.
- Fomentar la comunicación y la transparencia entre todos los miembros del equipo.
- Promover la formación.

COMPROMISO TERRES CON PROVEEDORES Y ADMINISTRACIÓN

- Gestionar la negociación de servicios con criterios de eficiencia, transparencia, calidad y seguridad.
- Involucrar a los proveedores en la misión, visión y valores de Terres
- Rigor en la contratación de servicios y colaboraciones con empresas y entidades que sigan un comportamiento ético y legal.
- No a la corrupción, el soborno o la extorsión.

COMPROMISO TERRES CON MEDIO AMBIENTE

- Ser responsables de la protección del medio ambiente y expandir esta conciencia a todos los grupos de interés.
- Colaboración con proyectos medio ambientales.
- Inclusión de la protección animal.

COMPROMISO TERRES CON EL EQUIPO

- Seguimiento del Plan Oficina Verde, que engloba aspectos de bienestar climático, iluminación y ergonomía en los espacios de trabajo.
- Comunicados diarios desde la Dirección de todos los cambios, novedades y noticias que se generan en la empresa.
- Ofrecer posibilidades de formación para que el equipo mejore sus conocimientos en la profesión.
- Fomentar mecanismos de participación en el proceso de toma de decisiones, con la visión y valores de la empresa.

COMPROMISO TERRES CON PROVEEDORES Y ADMINISTRACIÓN

- Ser transparente en la gestión.
- Efectuar los pagos convenidos en cuantía y fecha.
- Velar por la calidad de los servicios y el buen desarrollo del viaje.
- Involucrar a los proveedores de cualquier tipología en los valores de la empresa.
- Reconocimiento Especial al Proveedor Responsable (Proveedores Turísticos), en la Gala Solidaria Anual.

COMPROMISO TERRES CON MEDIO AMBIENTE

- Implicación directa en proyectos medio ambientales. Bosque Terres
- Compensar las emisiones de CO2 propias y facilitar calculadora de emisiones CO2 a otros grupos de interés.
- Seguimiento de plan Oficina Verde. Para gestionar un menor y mejor uso de la energía.
- Equipamientos técnicos que sigan la eficiencia energética.

COMPROMISO TERRES CON LA SOCIEDAD

- Respetar la normativa establecida en el ejercicio de la actividad de la empresa.
- Colaborar en proyectos sociales tanto de la sociedad local como de las sociedades del mundo que acogen a los viajeros.
- Desarrollar continuamente la responsabilidad social de la empresa.

COMPROMISO DEL EQUIPO CON LA EMPRESA

- Garantizar la confidencialidad de la información ofrecida por los clientes.
- Velar por la calidad, la eficiencia, la igualdad y la transparencia en el ejercicio de la actividad.
- Preservar las instalaciones y equipos según las normas establecidas.

COMPROMISO DEL CLIENTE CON LA EMPRESA

- Respetar a los profesionales

COMPROMISO TERRES CON LA SOCIEDAD

- Gestionar con criterios de eficiencia, igualdad y transparencia.
- Velar por la sostenibilidad en todos los ámbitos de la empresa.
- Trabajar con proveedores afines y sensibles a la sostenibilidad.
- Fomentar la economía local de los países visitados por los viajeros y equipo propio.

COMPROMISO DEL EQUIPO CON LA EMPRESA

- Trabajar bajo parámetros de calidad, eficiencia, igualdad y transparencia.
- Cumplir los deberes contractuales como trabajador.
- Respetar a los compañeros/as de trabajo.
- Actualizarse en sus conocimientos del puesto de trabajo que ocupan.
- Valorar y respetar la información y confidencialidad de los clientes.
- Repudiar toda forma de soborno o corrupción.
- Seguimiento del Plan de Oficina Verde. Minimizar o mejorar el uso de energía, papel y material de oficina.
- Transmitir valores, misión y visión de la empresa a todos los grupos de interés con los que interactúen.

COMPROMISO DEL CLIENTE CON LA EMPRESA

- Respetar y cumplir el sistema de contratación y fechas de pago, establecidos por la empresa.

COMPROMISO DEL PROVEEDOR CON LA EMPRESA

- Estar legalmente constituido
- Respetar las normas vigentes
- Fomentar la eficiencia, calidad y transparencia en el ejercicio de su actividad, así como en la subcontratación de servicios.

COMPROMISO DEL PROVEEDOR CON LA EMPRESA

- Trabajar por una atención de excelencia tanto a Terres como a los clientes enviados en destino.
- Velar por la calidad y el buen desarrollo del viaje, así como la atención del viajero en el país.
- Cuidar la confidencialidad de los clientes.
- Fomentar los valores RSE de Terres a través de sus grupos de interés.

“Tú has de ser el cambio que deseas ver en el Mundo”

“Un cambio en lo general, requiere un cambio en lo particular”

Mahatma Gandhi