



ATYPIQUE VOYAGES
Créateur d'expériences

Travelife

Atypique Voyages

**POLÍTICA
SOSTENIBLE**



2024



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

Nuestra misión	3
<i>Gestión interna</i>	4
1. Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal	4
2. Política social y derechos humanos	5
3. Medio ambiente y relaciones con la comunidad	7
<i>Gestión externa</i>	8
4. Transporte	10
5. Alojamientos.....	11
6. Excursiones y actividades	12
7. Líderes de excursiones, representantes locales y guías	14
8. Destino	16
9. Comunicación y protección al cliente	17



Nuestra misión

Viajar respetando a las personas, su cultura y su entorno.

En Atypique Voyages, nos comprometemos con un turismo solidario y respetuoso tanto con el país anfitrión como con su población, promoviendo experiencias que beneficien a todos los involucrados. Para convertir nuestras palabras en acciones tangibles, hemos desarrollado cuatro pilares fundamentales:

1. **Creación de Actividades Auténticas:** Diseñamos actividades auténticas y enriquecedoras para los viajeros, generando ingresos complementarios para las familias locales interesadas en participar.
2. **Voluntariados:** Ofrecemos oportunidades de voluntariado para aquellos que deseen dedicar parte de su tiempo de vacaciones al servicio de una causa benéfica.
3. **Foundation Atypique:** A través de la Foundation Atypique, reinvertimos una parte de nuestros beneficios en iniciativas centradas en causas que nos preocupan profundamente, como la emancipación de las mujeres y la protección del medio ambiente.
4. **Relaciones Éticas y Justas:** Nos comprometemos a mantener relaciones éticas y justas con nuestros colaboradores, especialmente con nuestros conductores y guías, quienes son miembros valiosos de la familia Atypique. Reconocemos que sin ellos, sus viajes no serían posibles.

Con estos principios como nuestra brújula, buscamos no solo ofrecer experiencias inolvidables a nuestros viajeros, sino también contribuir positivamente al desarrollo sostenible de las comunidades locales y al bienestar de nuestro planeta.



Gestión interna

La gestión interna tiene como objetivo organizar el trabajo dentro de la empresa. En ese sentido, todos los actores internos pueden seguir un principio y un objetivo común con el fin de mejorar la eficiencia, la armonía y el trabajo en equipo de la empresa.

1. Gestión de la sostenibilidad y cumplimiento legal

Atypique Voyages se dedica a cumplir con todos los requisitos legales. Para hacerlo, gestionamos nuestros tours, socios y contratos de empleados para descartar cualquier violación de la ley. Para garantizar este cumplimiento, tomaremos medidas adecuadas de manera directa, incluso si eso significa terminar cualquier contrato.

Para asegurar el bienestar de nuestros empleados, hemos creado un procedimiento de quejas, disponible para cualquier miembro del personal en el manual de recursos humanos de la empresa. Este procedimiento de quejas permite al sujeto informar a los gerentes sobre cualquier comportamiento o decisión sospechosa o problemática. La empresa tiene como objetivo resolver la queja de manera objetiva, discreta y rápida.

Todas nuestras acciones sostenibles se informan en nuestro Informe Anual de Sostenibilidad. Además, nuestro sitio web y redes sociales proporcionan información sobre nuestra declaración de sostenibilidad, valores, políticas y prácticas.

Nos comprometemos con la gestión de la sostenibilidad, practicada mediante las siguientes acciones:

- Asignar un coordinador de sostenibilidad y un gerente de proyecto de certificación que hayan seguido lecciones en línea y sesiones de coaching obligatorias y opcionales de Travelife.
- El gerente de proyecto de certificación se dedica a tiempo completo al compromiso y recorrido de la empresa hacia la sostenibilidad. Su papel es asegurarse que las acciones de sostenibilidad se implementen bien y sean eficientes.
- Redacción de una declaración de misión clara que represente los valores de la empresa y nuestra implicación en una empresa más sostenible.
- Tener directrices de sostenibilidad y un sistema de evaluación en su lugar para identificar el rendimiento de sostenibilidad de los proveedores/socios clave.
- Evaluar las prácticas sostenibles actuales de la empresa, analizarlas y adaptarlas.



- Tener una política de sostenibilidad accesible y escrita que busque reducir los impactos sociales, culturales, económicos y ambientales negativos de las actividades de la empresa y que incluya aspectos relacionados con la salud y la seguridad de los empleados.
- Tener un plan de acción de sostenibilidad con objetivos claros, acciones, medidas, responsabilidades y planificación temporal.
- Comunicar interna y externamente y ser transparentes entre los miembros de la empresa, socios y clientes sobre nuestros objetivos y acciones.
- Realizar formación interna a los diferentes equipos de la empresa para concienciar sobre los principios, la necesidad y las consecuencias de la sostenibilidad.
- Discutir la sostenibilidad dentro de la empresa para compartir experiencias y encontrar ideas y soluciones juntos.
- Verificar si nuestros socios han seguido prácticas sostenibles y si están de acuerdo mediante firma y actos con nuestra propia política de sostenibilidad.
- Proporcionar recursos adecuados a la empresa para el desarrollo sostenible.
- Ofrecer apoyo a fundaciones locales que ayuden a las comunidades y a la sostenibilidad.
- Monitorear la efectividad de esta política de sostenibilidad evaluando frecuentemente la situación, los indicadores clave de rendimiento y a través de la plataforma Travelife.
- Nos comprometemos a cumplir con la legislación nacional, regulaciones y códigos de práctica.

2. Política social y derechos humanos

En Atypique Voyages, el personal y las comunidades con las que trabajamos son el corazón de nuestro producto. En ese sentido, nuestra prioridad es proporcionar un contrato igualitario y justo para todos, así como un entorno de trabajo cómodo y seguro.

También insistimos en la igualdad de oportunidades y trato en nuestro entorno laboral. No se permite ni se tolera la discriminación de ningún tipo y, en caso de que hubiera, resultaría en una sanción disciplinaria inmediata.

Hemos desarrollado un manual de recursos humanos que aborda estos principios y asegura los siguientes puntos principales:



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

- Libertad de asociación
- Igualdad de oportunidades
- Beneficios sociales
- Política de permisos
- Vacaciones
- Procedimiento de quejas y reclamos

Este manual está disponible en todo momento para cada empleado. Si desean consultarlo, deben solicitarlo al asistente personal.

Nos comprometemos a una gestión interna sostenible teniendo una política social clara, escrita y bien comunicada que incluya los siguientes principios:

- Acordar con la constitución de Sri Lanka, que proporciona libertad de asociación y permite a los trabajadores formar y unirse a sindicatos.
- Tener una política estricta y clara sobre equidad e igualdad en el trabajo.
- Fomentar oportunidades de empleo para personas con necesidades especiales.
- Proporcionar beneficios sociales a nuestros empleados, como un bono de boda.
- Ofrecer permisos de maternidad pagados a nuestras empleadas.
- Incluir permisos por enfermedad y vacaciones pagadas.
- Dar derecho a los empleados a vacaciones pagadas durante los festivales, que son anunciados por el Gobierno de Sri Lanka cada año. Si una fiesta se celebra durante el pico de la temporada, el empleado podrá recuperarla más tarde.
- Proporcionar una formación adecuada a cada nuevo empleado sobre su trabajo, responsabilidades e información básica en su entorno laboral.
- Proporcionar entrevistas con el gerente para hablar sobre los pros y contras de la calidad y eficiencia del trabajo, y posibles observaciones sobre el trabajo.
- Tener una política de salud y seguridad para los empleados que cumpla con los estándares legales nacionales.
- Disponer de un botiquín de primeros auxilios en la oficina.
- Permitir el trabajo remoto, independientemente de la razón y la posición.
- Las tarifas salariales se mencionan en el contrato y están por encima del salario mínimo legal nacional.
- No emplear a personas menores de edad.
- Tener un procedimiento para quejas y reclamos.
- Crear oportunidades para que los estudiantes participen en prácticas.



Nos comprometemos a practicar los derechos humanos asegurando la aplicación de las siguientes prácticas:

- No obstaculizar la afiliación y participación en sindicatos para sus empleados.
- Asegurar el derecho de cada empleado a terminar su contrato sin ninguna repercusión si sigue los términos de su contrato.
- Prohibir y sancionar las discriminaciones en lo que respecta a la contratación, las condiciones de empleo, el acceso a la formación y a puestos superiores, o la promoción en términos de género, edad, discapacidad, etnia, religión/creencias u orientación sexual.

3. Medio ambiente y relaciones con la comunidad

Dado que la situación mundial actual está empeorando y la industria del turismo es una de las más contaminantes, debemos utilizar nuestra posición central como agencia de viajes para actuar como un cruce entre los actores de nuestra industria y comportarnos de manera más sostenible.

Por esa razón, Atypique Voyage está tratando de encontrar soluciones para reducir el impacto ambiental mediante acciones sostenibles. Para ello, hemos creado una planificación empresarial sostenible que destaca nuestros objetivos y plan de acción sobre:

- Reducción de energía
- Reducción de bienes desechables y consumibles
- Reducción del consumo de papel
- Reducción de agua
- Gestión de residuos

Nos comprometemos a practicar la protección del medio ambiente y mejorar las relaciones con la comunidad asegurando la aplicación de las siguientes prácticas:

- Buscar constantemente nuevas formas de mejorar nuestra sostenibilidad en el trabajo.
- Formar al personal para concienciar sobre la sostenibilidad y darles consejos para mejorar su entorno laboral.



- Dado que el transporte es el aspecto más contaminante de nuestra industria, formar a los conductores y guías sobre sostenibilidad y consejos para una mejor experiencia de viaje.
- Emplear y trabajar principalmente con comunidades locales.
- Contribuir a la protección y preservación de propiedades y sitios locales históricos, arqueológicos, cultural y espiritualmente importantes, y no impedir el acceso a ellos por parte de los residentes locales.
- Nombrar un "responsable de la luz" que se asegure de que todas las luces estén apagadas.
- Usar luces LED.
- Utilizar bolsas de basura de polietileno reciclado.
- Separar los residuos electrónicos de otros desechos y llevarlos a un punto de recogida para reciclaje.
- Separar el plástico de otros desechos y llevarlo a un punto de recogida para reciclaje.
- Utilizar productos de limpieza naturales con certificación ecológica.
- Minimizar y sustituir el uso de sustancias nocivas y gestionar adecuadamente el almacenamiento, manejo y eliminación de productos químicos.
- Comprar productos a granel para reducir la cantidad de materiales de embalaje.
- Usar diferentes impresoras para un uso adecuado. Priorizar la impresión en blanco y negro y el papel borrador para uso interno.
- Reducir nuestros folletos y material promocional enviándolos en línea directamente a los huéspedes.
- Reducir activamente el uso de productos desechables y de consumo.
- Preferir equipos de bajo consumo energético al comprar nuevos artículos, incluyendo consideraciones de costo y calidad.
- Reparar cualquier fuga lo más rápido posible.

Gestión externa

La gestión externa determinará la sostenibilidad y la calidad de nuestros productos y servicios. Por esa razón, Atypique Voyages elige cuidadosa y sabiamente sus asociaciones, para asegurarse de que sigan los mismos valores y objetivos respecto a las comunidades locales y el medio ambiente. Por lo tanto, estamos dispuestos a reducir nuestra huella de carbono desde nuestras oficinas hasta los productos entregados a nuestros huéspedes.



Preferimos trabajar con socios de propiedad y gestión local que utilicen productos y servicios locales y estacionales, beneficiando a la comunidad local a través de condiciones laborales justas.

Tenemos una política de tolerancia cero con respecto a cualquier discriminación, abuso de derechos humanos y corrupción. También prestamos mucha atención a la prevención de la explotación sexual infantil. Desafortunadamente, el sector turístico puede poner en peligro a los niños, haciéndolos víctimas de actos sexuales por parte de los viajeros. Estamos comprometidos a asegurar estrictamente que todos nuestros socios condenen estos actos y sigan las directrices de ECPAT.

Al buscar proveedores, nuestra política de sostenibilidad se basa en 3 objetivos principales:

1. **El producto adecuado al precio adecuado:** nuestro objetivo es identificar las opciones más sostenibles disponibles dentro del presupuesto de nuestros clientes.
2. **Negocios justos:** la empresa sigue prácticas comerciales justas, incluida la transparencia y el cumplimiento de la ley, los derechos humanos, la equidad económica y social, y la protección del medio ambiente y los animales.
3. **Minimizar el impacto medioambiental y social:** la empresa da alta prioridad a prácticas sostenibles para minimizar su impacto en el entorno ambiental y la sociedad circundante.

Además, aplicamos consideraciones de sostenibilidad a todas las secciones de gestión externa:

1. **Cuidado humano:** empresas que cuidan de los recursos humanos y proporcionan buenas condiciones laborales para su personal.
2. **Política sin plásticos:** empresas que minimizan el uso de plástico y, como práctica habitual, no ofrecen botellas de agua de plástico a sus huéspedes.
3. **Gestión de residuos:** verificamos que las empresas separen al menos los residuos orgánicos para compostaje y el plástico para reciclaje.
4. **Eficiencia energética:** empresas que siguen prácticas de eficiencia energética.
5. **Eficiencia del agua:** empresas que utilizan el agua de manera eficiente. Se prefieren lugares con un sistema de ahorro de agua en sus inodoros occidentales y duchas sobre otros. Lugares que utilizan un sistema de descarga con cubo para el inodoro y/o ducha con cubo también tienen un claro control sobre la cantidad utilizada.



6. **Protección infantil:** empresas que garantizan que se respeten y protejan los derechos de los niños. Si el proveedor emplea niños menores de 14 años, el negocio debe asegurarse de que se establezcan condiciones de trabajo especiales para protegerlos (por ejemplo, a tiempo parcial o en prácticas).
7. **Suministros locales:** se estimula a las empresas a comprar y usar productos alimenticios locales, que se producen según principios de comercio justo y sostenibilidad.
8. **Cuidado de la biodiversidad:** empresas que limitan su efecto negativo en la biodiversidad local y global siempre que sea posible.
9. **Encanto auténtico:** el edificio de la empresa (exterior y/o interior) incorpora elementos de arte local, arquitectura o patrimonio cultural.
10. **Valor comunitario:** empresas que respetan los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales y contribuyen a la comunidad local de la manera que puedan.

4. Transporte

Dado que el transporte es el elemento más contaminante del producto en la industria del turismo, Atypique Voyages sigue los principios establecidos en nuestra política de transporte. En ese sentido, nuestro objetivo es promover hábitos más sostenibles y reducir el impacto ambiental de nuestros tours. Mientras las autoridades de Sri Lanka no proporcionen alternativas sostenibles considerando eficiencia, precio y comodidad para la movilidad de los turistas alrededor de la isla, Atypique Lanka busca desarrollar formas de hacer este modo de transporte lo más sostenible posible.

Para lograrlo, insistimos en la formación de los conductores para aumentar su conciencia sobre la sostenibilidad, y en la creación y promoción de actividades libres de carbono para nuestros huéspedes.

Nos comprometemos a esto mediante:

- Formar a los conductores y guías sobre nuestro compromiso con la sostenibilidad y su papel en este viaje.
- Intercambiar con ellos posibles consejos y comportamientos para un producto más sostenible: estilo de conducción, mantenimiento del vehículo, mediación cultural, etc.
- Insistir en la seguridad durante nuestra formación anual.



- Elegir opciones de vehículos adaptados para la cantidad adecuada de huéspedes.
- Verificar las emisiones de los vehículos.
- Seleccionar las opciones más sostenibles considerando precio y comodidad al elegir opciones de transporte hacia el destino.
- Integrar y promover uno o más productos turísticos sostenibles basados en una metodología reconocida que incluya alojamientos y actividades sostenibles, por ejemplo, libres de carbono:
 - Trekking
 - Ciclismo
 - Observación de aves
 - Clase de cocina

5. Alojamientos

Atypique Lanka se compromete a promover alojamientos sostenibles ya que nos permite extender prácticas sostenibles a través de un elemento central en nuestros tours y cadena de suministro.

Como somos quienes seleccionamos los alojamientos para nuestros clientes, nuestra política es recomendar las opciones más sostenibles dentro de su rango de presupuesto.

Nos comprometemos a proporcionar a los huéspedes una experiencia de viaje cómoda y de calidad. Por lo tanto, nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes alojamientos que ofrezcan un nivel elevado de confort y servicio.

Nos comprometemos a esto mediante:

- Seleccionar alojamientos que cumplan con estándares de sostenibilidad y calidad.
- Hacer que el establecimiento firme nuestra política de alojamiento.
- Preferir y seleccionar alojamientos que sean de propiedad y gestionados localmente y que empleen a comunidades locales.
- Elegir establecimientos con el confort adecuado al precio adecuado.
- Centrarse en empresas que promuevan prácticas comerciales justas.
- Elegir alojamientos en función de su esfuerzo por minimizar el impacto en el medio ambiente y la sociedad.



- Intercambiar con un representante para hablar sobre sus prácticas actuales y cómo podrían mejorar.
- Trabajar con alojamientos que incorporen elementos de arte local, arquitectura o patrimonio cultural, respetando al mismo tiempo los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.
- Visitar el sitio por parte del coordinador de sostenibilidad de nuestra empresa o un miembro del equipo.
- Tomar en consideración las observaciones de nuestros guías, conductores y comentarios de los huéspedes.
- Compartir estándares de mejores prácticas y orientación con nuestros proveedores de alojamiento, incluyendo:
 - Información sobre certificaciones hoteleras, como Travelife para Hoteles
 - Herramientas de autoevaluación
 - Manuales de formación
- Comunicar sobre nuestras prácticas de sostenibilidad a través de correo electrónico, bono, contrato y visita en persona.
- Incluir políticas obligatorias cuando nos comunicamos con nuestros socios:
 - Prohibición del trabajo infantil
 - Anti-corrupción/soborno
 - Gestión de residuos
 - Protección de la biodiversidad
- Aplicar advertencias y sanciones si el alojamiento lleva a cabo prácticas insostenibles.

6. Excursiones y actividades

Nuestra empresa se compromete a promover excursiones sostenibles. La sostenibilidad de un proveedor de excursiones es de suma importancia, ya que nos permite extender prácticas sostenibles a través de un elemento central en nuestros tours y cadena de suministro. Cuando seleccionamos excursiones y actividades para nuestros clientes, nuestra política es recomendar las opciones de excursión más sostenibles dentro de su rango de presupuesto. Cuando tenemos la oportunidad de seleccionar las excursiones, damos una fuerte preferencia a las empresas que siguen prácticas sostenibles en todos los aspectos de su operación.



Valoramos muy alto el bienestar animal y comunitario y buscamos tours que solo dejen una huella mínima. Estamos protegiendo la autenticidad de las comunidades y el medio ambiente natural, y estamos en contra de dañar la vida silvestre y contaminar el entorno.

Nos comprometemos a esto mediante:

- Minimizar cualquier perturbación en los ecosistemas naturales.
- Rehabilitar y compensar cualquier perturbación al ecosistema mediante una contribución a la gestión de la conservación.
- Tener un inventario de excursiones ambiental o culturalmente sensibles que se ofrecen en cada destino.
- Promover y aconsejar a nuestros huéspedes sobre excursiones y actividades que involucren y apoyen directamente a las comunidades locales mediante la compra de servicios o bienes, artesanías tradicionales y métodos de producción local (alimentos), o visitando proyectos sociales.
- Contar con guías capacitados y entrenados para guiar a nuestros huéspedes en sitios culturales sensibles, sitios de patrimonio o destinos ecológicamente sensibles.
- Rol del guía de asesorar a los huéspedes sobre estándares de comportamiento durante las excursiones y actividades con un enfoque en el respeto a la cultura local, la naturaleza y el medio ambiente.
- Comunicar nuestro código de conducta y valores a todos nuestros proveedores.
- Hacer que los proveedores firmen nuestra política de excursiones.
- Promover asociaciones y centros que cuiden de animales en peligro de extinción.
- Trabajar con empresas donde las especies silvestres no sean cazadas, consumidas, exhibidas, vendidas o comercializadas.
- Ofrecer excursiones que incluyan interacciones con animales que cumplan con los códigos de conducta relevantes. Teniendo en cuenta los impactos acumulativos del turismo de vida silvestre, las actividades no deben conducir a efectos adversos en la viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en la naturaleza.
- No ofrecer excursiones en las que se mantenga a animales en cautiverio, excepto para actividades que estén debidamente reguladas y cumplan con las leyes locales, nacionales e internacionales.
- No ofrecer ninguna excursión que perjudique a seres humanos, animales, plantas, recursos naturales como el agua y la energía, o que sean social y culturalmente inaceptables.



- No trabajar con proveedores que promuevan souvenirs o alimentos que contengan especies de flora y fauna amenazadas.
- Asegurarse de que cualquier animal (en cautiverio) propiedad del negocio haya sido adquirido legalmente. Los animales en cautiverio solo deben ser mantenidos por aquellos autorizados y adecuadamente equipados para albergarlos y cuidarlos de manera humanitaria.
- Las atracciones que no ofrecemos son las siguientes:
 - Instalaciones de animales en cautiverio
 - Cría de animales o comercio en santuarios y orfanatos
 - Sujetar a los animales para tomarse fotos impidiendo que el animal tenga la opción de terminar la interacción o de alejarse
 - Espectáculos donde el entrenamiento involucra castigos o privación de alimentos causando miedo, lesiones o angustia al animal, o cuando las tareas no se basan en comportamientos normales
 - Shows o actuaciones de animales para turistas
 - Zoológicos y acuarios sin licencia
 - Animales en eventos y actividades
 - Animales utilizados para la mendicidad (por ejemplo, osos bailarines, encantadores de serpientes)
 - Cualquier tipo de pelea de animales, ya sea contra humanos u otros animales
 - Sacrificio ritual de animales como parte de la experiencia turística
 - Recolección no regulada de animales y plantas silvestres
 - Contacto iniciado por humanos o alimentación de animales en la naturaleza
 - Comercio y venta de productos de vida silvestre en peligro de extinción

7. Líderes de excursiones, representantes locales y guías

Nuestros guías y conductores son el intermediario entre los huéspedes, los destinos, las comunidades y nuestra empresa. Por lo tanto, desempeñan un papel decisivo en la concienciación de los huéspedes sobre las costumbres locales y las prácticas sostenibles.



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

Debido a su conocimiento natural y experiencia sobre el destino, nos comprometemos a contratar guías locales cualificados y conductores, y proporcionarles salarios justos y un entorno de trabajo cómodo.

Nuestro objetivo es organizar reuniones anuales de capacitación. En este sentido, los gerentes y ellos pueden intercambiar y compartir observaciones sobre las condiciones de trabajo y las mejoras potenciales. Este tiempo también está dedicado a recordar consejos sobre la guía y la conducción, incluyendo nuevas soluciones en prácticas sostenibles.

Nos comprometemos a esto mediante:

- Proporcionar sesiones regulares de formación para todos los guías y conductores (incluyendo un enfoque en sostenibilidad).
- Asegurarse de que nuestro personal esté consciente de nuestro compromiso con la sostenibilidad y reciba formación regular sobre su papel en el desarrollo sostenible de la empresa.
- Durante nuestras sesiones de formación, concienciar sobre la explotación sexual de niños y cómo informar al respecto en el sitio web de ECPAT.
- Contratar respetando la edad mínima legal para trabajar.
- Garantizar que nuestros guías estén licenciados.
- Proporcionar un contrato de trabajo por escrito a todos los empleados que incluya condiciones laborales, descripción del puesto y términos y condiciones del contrato.
- Asegurar que la remuneración de los empleados sea igual o superior al salario promedio del país.
- En caso de igualdad de calificaciones, Atypique Voyages prefiere líderes de excursiones, representantes locales, guías turísticos y conductores de la comunidad local. En este sentido, nuestro objetivo es enfatizar en:
 - Mejores oportunidades de empleo para las comunidades locales, que ya tienen conocimientos sobre su destino.
 - Crear relaciones comunitarias más fuertes y apoyo.
 - Participar en la mejora de beneficios ambientales y sociales.



- Verificar que nuestros socios locales trabajen de acuerdo con todas las leyes y regulaciones internacionales, nacionales y locales aplicables, así como los estándares mínimos de la industria.
- Hacer que nuestros líderes de excursiones, representantes locales y guías informen a los clientes sobre asuntos relevantes de sostenibilidad en el destino, normas sociales y valores, y derechos humanos

8. Destino

Nosotros buscamos maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos en los destinos para asegurar el desarrollo sostenible de los lugares en los que operamos. Para lograrlo, nos comprometemos a proteger y respetar las culturas locales y el medio ambiente, ofreciendo a nuestros huéspedes una experiencia de calidad. Promovemos productos fuera de las rutas turísticas tradicionales para reducir el turismo masivo en el país, fomentar la dispersión de visitantes y promover lugares únicos. Priorizamos el cumplimiento de normas laborales, la protección de especies en peligro y los derechos humanos, y monitoreamos los planes de gestión de destinos para garantizar su alineación con iniciativas de turismo sostenible. Como agencia de viajes, es nuestro papel actuar de manera sostenible en la medida de lo posible. Cada parte interesada será impactada por nuestro comportamiento, por lo que es importante liderar el camino hacia destinos más sostenibles.

Nos comprometemos a esto mediante:

- Considerar aspectos de sostenibilidad al crear nuevos productos o en el proceso de selección de nuevos lugares/ciudades y posibles alternativas o mejoras.
- Priorizar la seguridad de nuestros huéspedes siguiendo la situación del país con respecto a posibles conflictos, restricciones o áreas inseguras.
- Asegurar el respeto de las leyes relativas a áreas protegidas y regulaciones de patrimonio.
- Apoyar iniciativas que mejoren las relaciones entre los alojamientos y los productores locales.
- Apoyar la conservación de la biodiversidad, incluidas áreas protegidas y áreas de alta biodiversidad, mediante contribuciones financieras, apoyo de fundaciones e integración en ofertas de productos.



- Fomentar la promoción de áreas menos conocidas para evitar el sobre-turismo y sus impactos negativos.
- Siguiendo las regulaciones anteriores, apoyar la protección de especies en peligro y traficadas.
- Capacitar a nuestro equipo de diseñadores de viajes para promover lugares sostenibles o lugares donde ofrecemos prácticas sostenibles.
- Asegurar no promover souvenirs ilegales u objetos que contengan especies de flora y fauna amenazadas según lo indicado en el tratado CITES y la Lista Roja de la UICN; ni artefactos históricos y arqueológicos (excepto cuando esté permitido por la ley).

9. Comunicación y protección al cliente

La satisfacción y protección de nuestros clientes son una de nuestras prioridades. Atypique Voyages ha elaborado una política de privacidad disponible para todos en nuestro sitio web. Esta política enfatiza los siguientes puntos:

- Recopilación y tratamiento de datos
- Datos personales
- Responsable del tratamiento y protección de datos
- Derechos del usuario
- Uso de cookies
- Condiciones y modificación de la política de privacidad
- Validación por parte del usuario de la política de privacidad

Estamos dedicados a educar a nuestros huéspedes sobre las comunidades locales, su cultura y sostenibilidad. Para ello, les proporcionamos información transparente sobre nuestras prácticas y asociaciones.

Estamos estrictamente en contra del *greenwashing* y buscamos mejorar nuestras acciones de sostenibilidad.

Nuestra empresa se dedica a proporcionar experiencias positivas a los clientes, y hemos establecido políticas estrictas en cuanto a salud y seguridad, marketing y excursiones para garantizar la satisfacción del cliente. Nuestras políticas abarcan diversos temas, incluyendo protocolos de salud y seguridad, procedimientos de emergencia, directrices de privacidad, limitaciones de tamaño de grupo, emisiones de gases de efecto invernadero y compensación, directrices de transporte, combate a la explotación sexual de niños en el turismo, satisfacción del cliente y manejo de quejas.



Antes de hacer la reserva, nos comprometemos a esto mediante:

- Proveer de información clara, completa y precisa sobre productos y precios con respecto a la empresa y sus productos y servicios, incluidas las afirmaciones de sostenibilidad.
- Cumplir con los estándares relevantes y códigos de conducta voluntarios en los mensajes de marketing y publicidad, y no prometer más de lo que se entrega.
- Garantizar que la privacidad del cliente no se vea comprometida a través de nuestra política de privacidad.
- Proporcionar información sobre destinos, incluidos los aspectos de sostenibilidad, que sea factualmente correcta, actualizada y completa.
- Informar a los clientes sobre los requisitos de visa.
- Informar al cliente sobre alternativas sostenibles en cuanto a alojamientos, excursiones, paquetes turísticos y opciones de transporte.
- Informar claramente a los clientes directos sobre compromisos y acciones de sostenibilidad.

Después de la reserva y durante las vacaciones, nos comprometemos a lo siguiente:

- Capacitar al personal y mantener disponibles las pautas sobre cómo manejar situaciones de emergencia.
- Informar a los consumidores sobre los aspectos clave de sostenibilidad y problemas en el destino, y recibir recomendaciones sobre cómo contribuir positivamente.
- Proporcionar información a los consumidores sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural en el destino de vacaciones.
- Informar a los clientes sobre riesgos y precauciones relacionados con la salud y la seguridad en el destino.
- Proporcionar a los clientes pautas documentadas y/o códigos de conducta para excursiones y actividades sensibles, para minimizar el impacto negativo para los visitantes y maximizar el disfrute.
- Informar a los clientes sobre souvenirs ilegales y la exportación de artefactos.
- Motivar a los clientes a utilizar restaurantes y tiendas locales.
- Mantener disponible permanentemente una persona de contacto y un número de teléfono para emergencias.

Después de las vacaciones, nos comprometemos a lo siguiente:



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

- Mesurer systématiquement la satisfaction du client et tenir en compte les résultats pour améliorer les services et produits.
- Inclure la durabilité comme partie intégrale de la recherche sur la satisfaction du client.
- Compter sur des procédures claires en cas de plaintes des clients.

Date of approval: 27/06/2024

Signature :

ATYPIQUE LANKA
Créateur d'expériences
.....
Director

Chamika KATHRI ARACHCHIGE
Managing Director

.....
Marjorie ALEXANDRE-KATHRI ARACHCHIGE
Director, Sustainability Coordinator

Atypique Voyages



ATYPIQUE VOYAGES
Créateur d'expériences



ATYPIQUE VOYAGES
Créateur d'expériences



**57, 5th lane, Nawala
Colombo, Sri Lanka
www.atypiquevoyage.com**