

## **CODICE ETICO CACTUS TRAVEL SERVICES S.R.L.**

Le operazioni, i comportamenti e i rapporti, sia interni che esterni alla Società, si ispirano ai seguenti valori e principi:

1. **TRASPARENZA E ONESTA'**  
nei rapporti con tutti i soggetti che rientrano nella sfera lavorativa (dipendenti, clienti e fornitori).
2. **RISPETTO**  
nei rapporti con tutti i soggetti che rientrano nella sfera lavorativa (dipendenti, clienti e fornitori).
3. **EMPATIA E UMANITA'**  
nei rapporti con tutti i soggetti che rientrano nella sfera lavorativa (dipendenti, clienti e fornitori).

Ciascun dipartimento interno della Società ha, inoltre, espresso i seguenti valori e principi a cui i propri membri si ispirano nello svolgimento dell'attività lavorativa.

### **DIPARTIMENTO**

### **BUSINESS/ADMINISTRATION**

1. **BENESSERE ECONOMICO DELL'AZIENDA E DEI DIPENDENTI**  
Tutte le decisioni economiche aziendali devono essere finalizzate a mantenere e promuovere il benessere dell'azienda e dei dipendenti.
2. **TRASPARENZA E FIDUCIA NEI DIPENDENTI**  
Tutte le decisioni aziendali devono essere comunicate in modo chiaro e trasparente, anche al fine di rafforzare la fiducia dei dipendenti nella Società.
3. **OPERAZIONI DI BUSINESS**  
Tutte le decisioni aziendali devono essere finalizzate a promuovere la crescita della Società e la tutela del cliente, in modo conforme alle disposizioni normative.

### **DIPARTIMENTO BOOKING**

1. **COLLABORAZIONE**  
Porsi quotidianamente l'obiettivo di lavorare in team, attraverso una comunicazione efficace, con reciproca fiducia tra i membri; condivisione di obiettivi, informazioni, responsabilità, con rispetto dei ruoli e delle opinioni altrui.
2. **TRASPARENZA**  
Mantenere una comunicazione chiara e coerente nei confronti di fornitori e clienti.
3. **EDUCAZIONE, RISPETTO, COMPrensIONE E FLESSIBILITÀ**  
L'approccio al cliente deve sempre risultare umano, attraverso un linguaggio informale, ma professionale.  
Calarsi nei panni del cliente per comprendere meglio la sua situazione e trovare una soluzione ad hoc.

## DIPARTIMENTO MARKETING

### 1. TRASPARENZA E CORRETTEZZA

Ogni messaggio, contenuto o comunicazione deve essere improntato alla chiarezza, alla veridicità e all'onestà. Ci impegniamo a fornire informazioni accurate e comprensibili, evitando qualsiasi forma di ambiguità, manipolazione e/o comunicazione fuorviante, nel pieno rispetto della fiducia che i nostri interlocutori ripongono in noi.

### 2. SENSIBILITÀ EMOTIVA E RISPETTO INDIVIDUALE

La nostra comunicazione tiene conto delle emozioni, dei valori e dell'identità di ogni persona.

Evitiamo linguaggi e/o messaggi che possano risultare offensivi, discriminatori o invadenti, con l'obiettivo di valorizzare l'autenticità di ciascun individuo e di costruire un dialogo rispettoso, equilibrato e mai forzato.

### 3. INCLUSIVITÀ E IMPARZIALITÀ

Promuoviamo una comunicazione aperta e inclusiva, capace di accogliere la diversità come valore.

Ogni persona, indipendentemente da origine, genere, orientamento, cultura o personalità è invitata a sentirsi parte della nostra comunità. Attraverso i nostri contenuti ci impegniamo a trasmettere un senso di appartenenza, con l'obiettivo di garantire a tutti pari rispetto e opportunità.