



CÓDIGO ÉTICO Y BUENAS PRÁCTICAS

CODIGO ETICO

COMPROMISO TARANNA CON CLIENTES

- Trabajar para ofrecer una información de calidad y fidedigna para el cliente.
- Ofrecer seguridad, confianza y transparencia al cliente.
- Atender continuamente al viajero en el antes, durante y después del viaje.
- Garantizar la confidencialidad de sus datos personales facilitados a la empresa.

BUENAS PRACTICAS

COMPROMISO TARANNA CON CLIENTES

- Informar al cliente sobre todos los servicios de manera detallada y contrastada.
- Informar y asesorar a los clientes 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 al cliente en cualquier etapa de su viaje:
 - ✿ Antes del viaje: A través de los profesionales locales.
 - ✿ Durante el viaje: A través de profesionales locales. Además de servicio telefónico de emergencias e incidencias 24 horas (atención directa Tarannà castellano/catalán). Profesionales internacionales mediante guía en destino y contacto directo con oficina local. Gestionar de manera inmediata incidencias o cualquier tipo de emergencia.
 - ✿ Post viaje: Atender al viajero después de su viaje. Tramitar de manera eficiente y personalizada cualquier comentario o incidencia del cliente.



COMPROMISO TARANNA 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 TARANNA CON EL EQUIPO

- Diversidad e igualdad de oportunidades para todos.
- Política salarial definida y remuneración variable por objetivos.
- 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.
- Herramienta específica para los empleados de comunicación y expresión. Opción de firma o anónimo.
- 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 TARANNA 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 Tarannà.
- 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 TARANNA 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 y filosofía de empresa.
- Reconocimiento Especial al Proveedor Responsable (Proveedores Turísticos), en la Gala Solidaria Anual.

COMPROMISO TARANNA CON MEDIO AMBIENTE

- Ser responsables de la protección del medio ambiente y expandir esta conciencia a todos los grupos de interés.

COMPROMISO TARANNA CON MEDIO AMBIENTE

- Implicación directa en proyectos medio ambientales.
- Compensar las emisiones de CO₂ propias y



- Colaboración con proyectos medio ambientales.
- Inclusión de la protección animal.

- 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. Consumo en oficinas 100% energía verde.
- Equipamientos técnicos que sigan la eficiencia energética.

COMPROMISO TARANNA 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.
- Fomentar la economía local.

COMPROMISO TARANNA 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

- 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 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.
- Firma del compromiso de buenas prácticas anticorrupción.



COMPROMISO DEL CLIENTE CON LA EMPRESA

- Respetar a los profesionales
- Consumo Responsable

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.
- Seguir Valores y filosofía de Tarannà
- Compromiso de ética y valores.

COMPROMISO DEL CLIENTE CON LA EMPRESA

- Respetar y cumplir el sistema de contratación y fechas de pago, establecidos por la empresa.
- Seguir durante el viaje los 10 pasos del viajero sostenible Tarannà.

COMPROMISO DEL PROVEEDOR CON LA EMPRESA

- Trabajar por una atención de excelencia tanto a Tarannà 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.
- Respetar la confidencialidad de los clientes.
- Fomentar los valores y filosofía de Tarannà a través de sus grupos de interés.
- Firma del documento "Política de compras Tarannà, Valores y Compromisos Tarannà"

"Tú debes ser el cambio que deseas ver en el mundo"

Mahatma Gandhi