



Politica di Sostenibilità



L'adozione di questa politica di sostenibilità riflette la volontà di MekongTouch DMC di integrare le proprie attività in un approccio responsabile e coerente con l'identità delle destinazioni in cui opera – Vietnam, Laos e Cambogia.

La tutela di questi territori, delle loro risorse naturali e del loro patrimonio culturale rappresenta un elemento centrale per garantire la qualità e la continuità delle esperienze che proponiamo. Scegliere una politica di sostenibilità non è quindi soltanto una decisione etica: è una condizione essenziale per promuovere uno sviluppo turistico equilibrato, rispettoso e pienamente in linea con le aspettative dei nostri partner professionali.

Questa politica mira a rafforzare la trasparenza e la qualità delle nostre operazioni, a promuovere pratiche responsabili all'interno dei nostri team e tra i nostri partner, e ad assicurare un elevato livello di tutela delle comunità locali e del loro ambiente. Essa costituisce un quadro di riferimento condiviso per i nostri collaboratori, fornitori, guide e partner, affinché ciascuno possa contribuire alla riduzione degli impatti negativi del turismo e all'aumento dei suoi benefici per le economie e le comunità locali.





Per attuare questa politica, MekongTouch DMC si impegna in particolare a:

- Collaborare con realtà e iniziative locali impegnate nella tutela dell'ambiente e nello sviluppo delle comunità.
- Promuovere pratiche responsabili tra i nostri collaboratori e le nostre guide, anche attraverso linee operative adeguate ai contesti locali.
- Incentivare la riduzione della plastica monouso tramite soluzioni come il programma Refill Not Landfill.
- Integrare progressivamente criteri di sostenibilità nella selezione e nel monitoraggio dei nostri partner.
- Sviluppare le competenze interne mediante sessioni di informazione e sensibilizzazione dedicate.

Questa politica rappresenta un primo impegno formale e in continua evoluzione, concepito per strutturare l'insieme delle azioni responsabili dell'azienda e per guidare il nostro percorso di miglioramento continuo in conformità agli standard Travelife.



Questa politica si applica a tutte le operazioni di MekongTouch DMC in Vietnam, Laos e Cambogia. Essa riguarda tutti i dipendenti, la direzione, i team operativi, così come le guide freelance, gli autisti partner e i fornitori coinvolti nei servizi turistici da noi erogati. I nostri partner B2B e, quando presenti, stagisti o apprendisti sono ugualmente tenuti a rispettare i principi stabiliti in questa politica.

La politica copre tutte le attività su cui MekongTouch esercita un controllo diretto o un'influenza significativa: la progettazione e l'esecuzione dei servizi terrestri, la gestione interna degli uffici, le relazioni con fornitori e partner, la comunicazione e le attività commerciali. Essa non si applica ai prestatori o alle collaborazioni su cui l'azienda non dispone di alcuna capacità di influenza o controllo.

Tutti gli attori coinvolti sono invitati a sostenere questa politica nella misura del possibile, tenendo conto delle realtà operative e dei vincoli di budget.

## 1. Sustainability Management & Legal Compliance

La direzione di MekongTouch DMC, rappresentata dalla co-fondatrice Catia Cristao, conferma il proprio impegno verso una gestione responsabile dell'azienda e sostiene pienamente l'attuazione della presente politica di sostenibilità. La sua applicazione operativa è coordinata da Nguyễn Thu Yên, con tempo di lavoro dedicato e risorse adeguate per garantire un monitoraggio costante e il miglioramento continuo delle nostre pratiche.

MekongTouch opera nel pieno rispetto delle leggi e delle normative vigenti in Vietnam, Laos e Cambogia, incluse la legislazione del lavoro, i requisiti ambientali, le licenze turistiche e gli obblighi fiscali. A oggi, l'azienda non presenta rischi identificati in materia di conformità legale.

Le nostre operazioni si basano su standard rigorosi di integrità e trasparenza. MekongTouch applica una politica di tolleranza zero nei confronti della corruzione, del lavoro minorile, delle pratiche discriminatorie e di qualsiasi forma di abuso. Ci aspettiamo che i nostri dipendenti, le guide, gli autisti, i fornitori e i partner rispettino gli stessi principi etici.

Le nostre priorità in ambito di sostenibilità si concentrano sulla riduzione della plastica, sul rispetto delle comunità locali, sulla tutela degli animali, sulla selezione responsabile dei fornitori, sul miglioramento delle condizioni di lavoro interne e sulla trasparenza nei confronti dei nostri partner. Per MekongTouch, il successo in materia di sostenibilità consiste nella capacità di ridurre i propri impatti, garantire pratiche etiche lungo tutta la catena del valore e offrire esperienze di qualità che sostengano le destinazioni in cui operiamo.

## 2. Internal Management : Social Policy & Human Rights

MekongTouch DMC considera il benessere dei propri collaboratori come un elemento fondamentale per la qualità delle sue operazioni. L'azienda garantisce un ambiente di lavoro sicuro, conforme alle normative locali, rispettoso, privo di molestie e fondato sui principi di inclusione ed equità di trattamento. Le condizioni lavorative, la remunerazione e tutte le pratiche di gestione del personale rispettano le leggi vigenti nei Paesi in cui operiamo, garantendo a ogni dipendente un trattamento equo e non discriminatorio.

Ci impegniamo a offrire opportunità di formazione continua, in particolare sui temi legati all'etica, al turismo responsabile e alla protezione dei minori, e a sensibilizzare il nostro personale e le nostre guide ai principi dello sviluppo sostenibile. MekongTouch applica una politica di tolleranza zero verso qualsiasi forma di lavoro forzato, lavoro minorile, tratta di esseri umani, molestie o discriminazione, e richiede ai propri partner e fornitori lo stesso livello di integrità.

L'azienda incoraggia la partecipazione attiva dei collaboratori nell'attuazione e nell'evoluzione dei propri impegni di sostenibilità, attraverso la condivisione di suggerimenti, il miglioramento delle pratiche interne e il contributo alla pianificazione delle azioni. Per MekongTouch, il successo nella gestione interna significa mantenere un ambiente di lavoro sano, etico e motivante, dove ciascuno possa sviluppare le proprie competenze e contribuire positivamente al futuro dell'azienda e delle destinazioni in cui operiamo.

### 3. Internal Management: Environment

MekongTouch DMC si impegna a ridurre l'impronta ambientale delle proprie attività quotidiane e a integrare pratiche responsabili nella gestione dei suoi uffici in Vietnam, Laos e Cambogia. L'azienda applica le normative ambientali locali e garantisce che le operazioni interne rispettino principi di sobrietà, riduzione dei rifiuti e uso consapevole delle risorse.

Nei nostri uffici privilegiamo un utilizzo responsabile dell'energia, dell'acqua e della carta, limitando le stampe, adottando apparecchiature a basso consumo e sensibilizzando regolarmente i team sull'importanza di ridurre i consumi. La riduzione della plastica rappresenta una priorità, in particolare attraverso la promozione di iniziative come Refill Not Landfill e l'uso di materiali riutilizzabili. La gestione dei rifiuti avviene in modo responsabile, in base alle possibilità offerte da ciascuna destinazione, e i collaboratori sono incoraggiati ad adottare comportamenti corretti nella vita lavorativa di tutti i giorni.

MekongTouch incoraggia inoltre la partecipazione attiva del personale al miglioramento delle pratiche ambientali e prevede di ampliare la formazione e la sensibilizzazione sui temi climatici, sulla gestione dei rifiuti e sulla riduzione delle emissioni. L'azienda si impegna a limitare gli spostamenti non essenziali, favorire modalità di comunicazione a distanza quando possibile e adottare un approccio che privilegi la riduzione, seguita dal riutilizzo e dal riciclo, in funzione delle infrastrutture locali.

Per MekongTouch, avere successo nella gestione ambientale significa ridurre progressivamente il nostro impatto diretto, rafforzare la consapevolezza ecologica dei team e adottare pratiche realistiche e adeguate ai contesti locali, contribuendo così alla protezione delle destinazioni in cui operiamo.



## General Suppliers Policy

MekongTouch DMC riconosce che la qualità e la sostenibilità dei propri viaggi dipendono in modo diretto dai fornitori con cui collabora nelle tre destinazioni in cui opera. L'azienda si impegna a selezionare i propri partner in modo responsabile, privilegiando quelli che condividono i nostri valori, rispettano le comunità locali e adottano pratiche sociali ed ambientali solide.

Favoriamo i prestatori di servizi locali — in particolare strutture ricettive, ristoranti, compagnie di trasporto, guide e operatori di attività — quando contribuiscono positivamente all'economia del territorio, impiegano personale in modo equo e rispettano i propri obblighi legali. Quando possibile, MekongTouch privilegia partner che dispongono di un approccio formalizzato alla sostenibilità, sia attraverso politiche interne sia tramite certificazioni riconosciute.

Ci aspettiamo che i nostri fornitori rispettino i diritti umani e le norme sul lavoro, proteggano i minori e le comunità locali, gestiscano in modo responsabile i propri impatti ambientali e adottino una politica di tolleranza zero verso corruzione, discriminazioni e pratiche abusive. I partner che non rispettano questi principi possono essere soggetti alla sospensione della collaborazione.

MekongTouch si impegna inoltre a sensibilizzare i propri partner sui temi della sostenibilità, a incoraggiare un miglioramento continuo delle loro pratiche e a mantenere un dialogo trasparente e costante, garantendo una collaborazione affidabile e vantaggiosa per le destinazioni in cui operiamo.



## 4. Inbound Partner Agencies

MekongTouch DMC collabora con partner B2B che condividono i nostri valori di responsabilità, trasparenza e rispetto delle destinazioni in cui operiamo. Prima di avviare qualsiasi nuova collaborazione, ci assicuriamo che le agenzie partner dimostrino un adeguato livello di impegno etico e sociale, attraverso proprie politiche interne o mediante un approccio attivo alla sostenibilità. I nostri partner ricevono sistematicamente le nostre aspettative in materia di etica, diritti umani e sostenibilità, anche tramite il nostro Code of Conduct. Incentiviamo un dialogo regolare su questi temi per identificare buone pratiche, adattare le operazioni e rafforzare le performance congiunte. Quando opportuno, invitiamo i partner a familiarizzare con gli standard Travelife e con altre risorse dedicate al turismo responsabile.

Monitoriamo la qualità e la conformità dei nostri partner durante l'intera collaborazione, attraverso il controllo operativo, il feedback dei clienti e una comunicazione continua. MekongTouch valorizza le agenzie che dimostrano un impegno concreto verso la sostenibilità e ne incoraggia l'evoluzione costante, poiché il nostro successo collettivo si fonda su una cooperazione che rispetti le comunità locali, l'ambiente e i nostri clienti.

## 5. Transport

MekongTouch DMC collabora esclusivamente con fornitori di trasporto che garantiscono elevati standard di sicurezza, professionalità e rispetto delle comunità locali. La selezione dei nostri partner si basa sulla conformità legale, sulla qualità dei servizi offerti e, quando possibile, sul loro impegno a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.

Nella progettazione dei nostri viaggi privilegiamo soluzioni di trasporto adeguate, sicure e responsabili. Quando realistico nelle nostre destinazioni, incoraggiamo l'uso di opzioni a minori emissioni, ottimizziamo gli spostamenti e limitiamo i trasferimenti non essenziali. Sensibilizziamo inoltre i nostri partner sulle buone pratiche, in particolare riguardo alla manutenzione dei veicoli, al comportamento rispettoso verso le comunità locali e all'adozione progressiva di misure che contribuiscono alla riduzione delle emissioni e dei rifiuti.

Manteniamo un contatto regolare con i nostri fornitori per monitorare la qualità operativa, la sicurezza e l'affidabilità dei servizi erogati. MekongTouch incoraggia un miglioramento continuo delle loro pratiche e valorizza le iniziative mirate a ridurre l'impatto ambientale del trasporto. Per noi, il successo in questo ambito significa garantire ai nostri viaggiatori un trasporto sicuro, affidabile e responsabile, contribuendo al contempo alla tutela delle destinazioni in cui operiamo.

## 6. Accommodations

MekongTouch DMC seleziona con attenzione le strutture ricettive al fine di garantire esperienze di qualità nel pieno rispetto delle comunità locali e dell'ambiente. Collaboriamo prioritariamente con hotel locali, boutique o indipendenti, così come con strutture gestite da operatori impegnati in pratiche sociali e ambientali responsabili. Quando appropriato, scegliamo anche hotel affiliati a catene internazionali dotate di una politica di sostenibilità chiaramente definita.

Per quanto possibile, privilegiamo partner che valorizzano l'architettura locale, impiegano personale in modo equo, sostengono l'economia regionale e applicano pratiche ambientali adeguate, in particolare nella gestione dei rifiuti, nel risparmio idrico ed energetico e nella riduzione della plastica. Evitiamo di collaborare con strutture le cui attività possano arrecare danno alle comunità, alle risorse naturali o alla flora e fauna locali.

I nostri team effettuano regolarmente visite, scambi ed attività di valutazione per garantire la coerenza tra le pratiche delle strutture ricettive e gli standard attesi. MekongTouch incoraggia un miglioramento continuo, attraverso confronti costanti sui temi della sostenibilità e valorizzando i fornitori più impegnati. Per noi, il successo in questo ambito significa offrire ai nostri viaggiatori strutture affidabili, rispettose e pienamente in linea con i valori delle destinazioni in cui operiamo.

## 7. Activities & Excursions

MekongTouch DMC seleziona con particolare attenzione i fornitori di attività ed escursioni, al fine di garantire esperienze autentiche, sicure e rispettose delle comunità e degli ambienti locali. Collaboriamo prioritariamente con operatori locali che valorizzano la cultura, il know-how e le tradizioni delle loro regioni, e le cui pratiche rispettano i diritti umani, l'ambiente e la fauna.

Non proponiamo attività che possano arrecare danno a persone, animali o risorse naturali. Le escursioni devono rispettare le consuetudini locali, preservare l'integrità culturale e limitare il loro impatto sull'ambiente. Privilegiamo esperienze che generino benefici diretti per le comunità locali e che sensibilizzino i viaggiatori alla ricchezza culturale e naturale della destinazione.

I nostri team mantengono un dialogo costante con i fornitori di attività, monitorandone la qualità dei servizi e sensibilizzandoli sulle buone pratiche del turismo responsabile. Sosteniamo un miglioramento progressivo, sia nella gestione delle risorse che nella tutela della biodiversità, nell'accoglienza dei visitatori e nella formazione delle guide. Per MekongTouch, il successo in questo ambito consiste nella capacità di offrire esperienze di qualità che valorizzino la destinazione, rispettino i suoi abitanti e contribuiscano alla sua conservazione.

## 8. Tour Leaders, Local Representatives & Guides

MekongTouch DMC collabora con guide e rappresentanti locali esperti, selezionati per la loro professionalità, la conoscenza approfondita delle destinazioni e la capacità di trasmettere la cultura locale in modo autentico e rispettoso. Lavoriamo principalmente con guide locali freelance, remunerate in modo equo e impiegate secondo condizioni conformi alle normative vigenti in ciascun Paese.

Le nostre guide svolgono un ruolo fondamentale nella qualità dell'esperienza del cliente e nell'attuazione dei nostri impegni in materia di turismo responsabile. Ricevono regolarmente briefing sulle buone pratiche ambientali, sul rispetto delle comunità locali, sulla gestione culturale e sulla protezione dei minori nel turismo. Quando possibile, MekongTouch incoraggia la partecipazione a percorsi di formazione aggiuntivi dedicati ai temi della sostenibilità, alla sensibilizzazione dei viaggiatori e all'interpretazione culturale.

Monitoriamo la performance delle nostre guide attraverso i feedback dei clienti, gli scambi regolari e le osservazioni sul campo, per garantire un miglioramento continuo e la piena coerenza con i nostri valori. Per MekongTouch, il successo in questo ambito significa poter contare su guide impegnate, consapevoli del proprio impatto e capaci di accompagnare i viaggiatori in modo responsabile, sicuro e rispettoso delle destinazioni.

## 9. Destinations

MekongTouch DMC opera in Vietnam, Laos e Cambogia con la profonda convinzione che queste destinazioni rappresentino un patrimonio culturale, umano e naturale straordinario, che merita di essere valorizzato e protetto. Progettiamo i nostri itinerari rispettando l'equilibrio delle comunità locali, evitando quando possibile le zone soggette a sovraffollamento turistico e promuovendo la scoperta di aree meno frequentate, contribuendo così a una distribuzione più equa dei benefici del turismo.

Collaboriamo strettamente con partner locali, guide, artigiani e operatori culturali per offrire esperienze autentiche e responsabili, tutelando al contempo le risorse naturali e i luoghi sensibili. MekongTouch sensibilizza i viaggiatori a comportamenti rispettosi, in particolare per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, il rispetto delle tradizioni locali e l'acquisto consapevole, evitando qualsiasi forma di souvenir derivante da specie protette o pratiche illegali. Il nostro impegno si traduce anche in un contributo concreto alle destinazioni: sosteniamo iniziative locali, selezioniamo fornitori attivi nell'economia regionale e promuoviamo attività che generano benefici diretti per le comunità. Per MekongTouch, il successo in questo ambito significa proporre un turismo che valorizzi i territori, rispetti i loro abitanti e contribuisca alla salvaguardia duratura della loro identità culturale e del loro ambiente.

## 10. Customer Communication & Protection



MekongTouch DMC attribuisce un'importanza centrale alla trasparenza, alla protezione dei dati e alla qualità della comunicazione con i propri partner B2B e con i viaggiatori finali. Ci impegniamo a garantire che tutte le informazioni condivise siano accurate, veritieri e coerenti con la realtà delle destinazioni e dei servizi proposti. Tutti i nostri contenuti sono elaborati con rigore, evitando qualsiasi messaggio ambiguo o fuorviante, anche in materia di sostenibilità.

Proteggiamo con attenzione le informazioni fornite dai nostri partner e rispettiamo pienamente gli obblighi legali relativi alla riservatezza e alla gestione dei dati. I dati personali raccolti nell'ambito delle nostre attività vengono utilizzati esclusivamente per le finalità legate al viaggio e non vengono mai divulgati al di fuori di questo contesto.

MekongTouch collabora attivamente con i propri partner per preparare i viaggiatori ad adottare comportamenti rispettosi nelle nostre destinazioni, in particolare riguardo alla cultura locale, alla gestione dei rifiuti, alla tutela dell'ambiente naturale e al consumo responsabile. Quando necessario, sensibilizziamo i viaggiatori sull'importanza di evitare souvenir illegali o derivati da specie protette, così come sull'impatto delle loro azioni sulle comunità visitate.

Attribuiamo grande valore all'esperienza del cliente e garantiamo risposte rapide ed efficaci alle richieste, ai commenti e alle eventuali preoccupazioni dei nostri partner e dei loro viaggiatori. Per MekongTouch, il successo in quest'ambito si fonda su una comunicazione affidabile, una gestione responsabile dei dati e una relazione di fiducia duratura con i nostri partner professionali.



L'intero team di MekongTouch DMC è responsabile della comprensione e dell'applicazione quotidiana della presente politica. La sua attuazione generale è coordinata da Nguyễn Thu Yên, che supervisiona il monitoraggio delle azioni e l'integrazione progressiva degli impegni di sostenibilità all'interno delle operazioni.

Per qualsiasi domanda relativa a questa politica o alle nostre pratiche di sostenibilità, è possibile contattare:

- Nguyễn Thu Yên : **[info@mekongtouch.com](mailto:info@mekongtouch.com)**
- Catia Cristao, direttrice e co-fondatrice : **[catia@mekongtouch.com](mailto:catia@mekongtouch.com)**

La presente politica è stata revisionata ed entra in vigore a partire dal 20 novembre 2025.

La prossima revisione è prevista entro il 20 novembre 2027.