

# **CODICE ETICO**

## **DREAMSTEAM GROUP**

*"If you want to be the fastest,  
run alone.*

*If you want to reach far,  
travel together."*

*(proverbio africano)*

## **LE PERSONE AL CENTRO DEL VIAGGIO**

Dreamsteam è nata il 19 marzo 2005 dall'intuizione di professionisti del settore turistico, con l'obiettivo di creare un'agenzia di viaggi di lusso capace di diventare un punto di riferimento a livello nazionale. Il nostro team è specializzato in viaggi disegnati su misura in base ai desideri dei clienti, grazie all'impiego di una fitta rete di collaborazioni con i migliori brand di lusso del mercato turistico e non, collocati nelle destinazioni più esclusive del mondo.

Al centro della nostra filosofia poniamo la Persona. Crediamo che il successo della nostra azienda risieda nel valore e nel benessere del nostro team, inteso nella sua accezione più ampia: dipendenti, consulenti, partner e fornitori. Il rispetto della dignità umana, l'equità, la trasparenza e la valorizzazione delle competenze individuali sono i pilastri irrinunciabili su cui si fonda ogni nostra relazione professionale. Ci impegniamo a garantire un ambiente di lavoro che sia non solo stimolante e inclusivo, ma che promuova anche la crescita e la realizzazione di ciascuno.

È proprio perché coltiviamo questi valori al nostro interno che possiamo proiettarli all'esterno con credibilità. Un team coeso e rispettato diventa il motore naturale del nostro impegno verso la responsabilità sociale e ambientale. A questa visione si affianca infatti la profonda consapevolezza che l'accesso privilegiato alle meraviglie del mondo comporti una grande responsabilità. Ci dedichiamo quindi a promuovere un turismo che non solo arricchisca i nostri clienti, ma che generi anche un impatto positivo sulle comunità locali e contribuisca attivamente a preservare il patrimonio culturale e naturale delle destinazioni che siamo orgogliosi di proporre.

## **VALORI E PRINCIPI ISPIRATORI**

Il presente Codice Etico si fonda su una visione del lavoro come espressione di rispetto, responsabilità e collaborazione. DreamsTeam Group promuove un ambiente di lavoro basato su:

- Rispetto della dignità umana, dell'integrità e dell'identità di ciascuno;
- Inclusione, uguaglianza e valorizzazione della diversità;
- Trasparenza nei rapporti professionali e responsabilità individuale;
- Sostenibilità ambientale e sociale come impegno quotidiano;
- Cultura della legalità e del miglioramento continuo.

Tutti i comportamenti e le scelte operative devono ispirarsi a questi valori, che rappresentano la base della nostra identità e il fondamento del nostro successo condiviso.

## **PREMESSA: AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente codice etico si rivolge a tutti i dipendenti delle società afferenti al DreamsTeam Group: Dreams Team Srl, Taver Viaggi srl, Dreams Team Concierge Srl e 19 Holding srl, inquadrati a vario titolo e con diversi tipi di contratto (tempo pieno, indeterminato, part time, determinato, apprendistato etc).

Le medesime norme riguardano anche gli agenti di viaggio dotati di partita Iva (es: Enasarco, regime forfait etc) nonché i collaboratori occasionali delle citate società.

Con il termine "lavoratore" si fa riferimento a tutte le sopracitate categorie, con il termine "dipendente" si fa riferimento ai soli lavoratori dipendenti; con il termine "collaboratori" si fa riferimento ai titolari di partita iva.

Le norme del presente codice etico si applicano a tutte le filiali ed uffici di rappresentanza del DreamsTeam Group, nonché a tutte le situazioni e contesti esterni ai locali della ditta, in cui i lavoratori rappresentino l'immagine delle società del gruppo, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: famtrip, educational, incontri di formazione, eventi, aperitivi, pranzi, cene di lavoro con fornitori, serate con clienti etc.

Tutti i lavoratori sono tenuti al rispetto di eventuali altre disposizioni interne in quanto non contrastanti con le norme del presente codice etico e con le leggi vigenti e rientranti nelle normali attribuzioni del datore di lavoro.

## **INDICE**

1. ORARIO DI LAVORO ED IGIENE PERSONALE
2. RITARDI, ASSENZE E FERIE/PERMESSI DEI DIPENDENTI
3. NORME SULLA SICUREZZA ED INFORTUNIO
4. OBBLIGO DI COMUNICAZIONE
5. NORME COMPORTAMENTALI
6. CONSERVAZIONE, UTILIZZO E CONSEGNA DI MATERIALI E STRUMENTI
7. POLITICA DI RESPONSABILITA' AMBIENTALE
8. GESTIONE SOSTENIBILE DEI FORNITORI
9. PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E SANZIONI
10. REVISIONE, FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

## **1. ORARIO DI LAVORO ED IGIENE PERSONALE**

Per i dipendenti a tempo pieno, l'orario di lavoro è stabilito in 40 ore settimanali distribuite di norma su 6 giorni a settimana. All'inizio dell'orario di lavoro, il dipendente deve trovarsi al proprio posto avendo già acceso pc e stampante e altri strumenti previsti ed avendo già aperto l'ufficio, se previsto dal proprio responsabile, per iniziare con puntualità l'attività lavorativa. Per tale motivo si raccomanda di organizzarsi per essere pronti all'inizio del turno, al fine di iniziare puntualmente l'attività lavorativa, in uno spirito di collaborazione ed efficienza.

Il medesimo rispetto della puntualità è richiesto a tutti i collaboratori, in caso di appuntamenti prefissati per riunioni, eventi, incontri di formazione etc.

Ogni lavoratore è tenuto ad adottare un abbigliamento decoroso e a rispettare una corretta igiene quotidiana della propria persona, sia per rispetto nei confronti di colleghi, fornitori, clienti e terzi, sia per tutela dell'immagine della ditta.

## **2. RITARDI, ASSENZE E FERIE/PERMESSI DEI DIPENDENTI**

Per i dipendenti è obbligatorio osservare l'orario di lavoro e adempiere alle formalità prescritte dall'azienda per il controllo delle presenze (nello specifico: inoltrare via mail entro il giorno 1 del mese successivo, le proprie assenze del mese precedente; annotare assenze ed appuntamenti nelle app preposte alla gestione della filiale, etc), nonché svolgere con assiduità e diligenza i compiti assegnati, osservando le norme del presente contratto, nonché le conseguenti disposizioni impartite dai superiori.

### **Assenze per malattia**

In base a quanto previsto dal CCNL, il lavoratore ha obbligo di dare immediata notizia al proprio datore di lavoro del suo stato di salute all'atto del verificarsi della malattia; la certificazione medica è inviata per via telematica, direttamente dal medico o dalla struttura sanitaria che la rilascia, all'Istituto nazionale della previdenza sociale, secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente.

In mancanza di tali certificazioni mediche, salvo giuste ragioni di impedimento, l'assenza si considera ingiustificata, ferme restando le sanzioni previste dalla legge per il ritardo nella trasmissione della certificazione di inizio o di continuazione della malattia.

L'azienda si riserva di valutare, in piena autonomia, di volta in volta, le giustificazioni avanzate dal dipendente; se ritenute plausibili corrisponderà l'integrazione a proprio carico, indipendentemente dalle decisioni assunte dall'INPS.

### **Assenze giustificate**

Vengono considerate assenze giustificate le astensioni dal lavoro, non autorizzate, che sono determinate da cause gravi ed eccezionali che costituiscono, anche per la loro imprevedibilità, obiettivo impedimento alla presenza al lavoro. La comunicazione delle predette cause che giustificano l'assenza deve essere fatta pervenire alla ditta appena possibile.

### **Assenze ingiustificate**

Vengono ritenute ingiustificate le assenze per le quali il lavoratore non ha dato giustificazione della propria assenza né durante la stessa né alla ripresa del lavoro o nell'ipotesi in cui l'azienda sia in grado di dimostrare che la giustificazione addotta dall'interessato non sia veritiera.

## **Ferie e permessi dei dipendenti**

Le ferie che ogni dipendente matura sono quelle previste contrattualmente e il godimento deve avvenire, salvo impedimenti, entro i termini previsti dalle attuali norme di legge. In mancanza, sarà l'azienda a disporre periodi feriali per lo smaltimento del residuo.

Le richieste di ferie che perverranno da parte dei dipendenti saranno accolte dall'azienda dopo valutazione. In mancanza di singole richieste, sarà la stessa azienda a decidere dei periodi feriali, tenendo comunque conto di particolari esigenze.

Il permesso di uscita prima della cessazione dell'orario di lavoro e di astensione dal lavoro deve essere richiesto al titolare o alla persona da lui delegata, di norma 48 ore prima del godimento dello stesso, accompagnato dalla relativa motivazione o in termini più brevi nei casi di comprovata urgenza o imprevedibilità.

### **3. NORME SULLA SICUREZZA ED INFORTUNIO**

Fermi restando gli obblighi e gli adempimenti posti a carico della ditta in materia di igiene sul lavoro e prevenzione sugli infortuni e fermo restando che tutti i lavoratori sono tenuti alla massima collaborazione nel comune intento di evitare quanto può essere causa o occasione di infortunio alle persone o danneggiamento delle cose, è dovere di ogni lavoratore (D. Lgs. n. 81/2008):

- osservare le norme antinfortunistiche;
- usare puntualmente e con diligenza i dispositivi di sicurezza e i mezzi di prevenzione personale: guanti, mascherine protettive, disinfettante, etc.;
- segnalare immediatamente al titolare o alla persona da lui delegata qualsiasi fatto o evento che possa determinare, di per sé stesso, stato di pericolo per le persone o per le cose;
- segnalare immediatamente al titolare o alla persona da lui delegata ogni infortunio, anche se, al momento del suo verificarsi, non sembra avere nessuna conseguenza.

I lavoratori che, per negligenza, non segnalino e non facciano uso delle protezioni antinfortunistiche disposte dall'azienda ed installate a norma di legge, potranno essere considerati responsabili o corresponsabili dell'incidente e come tali segnalati all'INAIL.

### **4. OBBLIGO DI COMUNICAZIONE**

Ciascun dipendente è tenuto a comunicare tempestivamente alla ditta:

- cambiamenti di residenza e di codice fiscale,
- mutamento dello stato civile,
- estremi di pensioni eventualmente percepite.

L'inosservanza delle predette disposizioni non solo solleva l'azienda da ogni responsabilità per le conseguenze che da tali ritardi possano derivare, ma solleva altresì la stessa dal dare applicazione, agli effetti contributivi, di quei benefici cui il dipendente avrebbe diritto a seguito della tempestiva segnalazione.

Ciascun collaboratore è tenuto a comunicare tempestivamente alla ditta qualsiasi cambiamento nella propria partita iva o ragione sociale.

## **5. NORME COMPORTAMENTALI**

### **Privacy**

Ogni lavoratore è tenuto a conservare la più assoluta segretezza sugli interessi dell'azienda, astenendosi dalla diffusione di qualsiasi dato inerente la ditta, i Clienti, i fornitori o i colleghi in senso lato. E' inoltre obbligatorio il rispetto scrupoloso di tutta la normativa sulla PRIVACY e delle disposizioni in materia impartite dalla ditta.

Ai dipendenti è vietato trarre profitto in qualunque modo, con danno dell'azienda, da quanto forma oggetto dei compiti inerenti alla posizione assegnata; è inoltre vietato svolgere attività e/o assumere incarichi contrari agli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, ai sensi dell'art. 8 del R.D.L. 13 novembre 1924, n. 1825.

### **Rispetto della persona e Whistleblowing**

Ogni lavoratore è tenuto ad usare modi cortesi ed improntati alla massima educazione con il pubblico, con i fornitori e con i colleghi in senso lato: anche il linguaggio utilizzato in tutte le conversazioni deve sempre essere basato sul massimo rispetto di qualunque interlocutore. Il tono di voce deve essere tenuto medio/basso in tutte le conversazioni, al fine di non disturbare colleghi e/o clienti e non creare confusione, facilitando la concentrazione di tutti; le attività di ufficio devono essere svolte nel rispetto delle attività altrui.

È altresì obbligatorio attenersi a rapporti improntati al massimo rispetto della dignità, del diritto della persona nei confronti di colleghi, clienti e terzi e conseguentemente astenersi da comportamenti riconducibili a forme di molestie sessuali nonché ad azioni sistematiche e protratte nel tempo contraddittorie al suddetto rispetto.

Il rispetto verso le altre persone si traduce anche nell'astenersi da qualsiasi comportamento offensivo o lesivo della dignità altrui anche nelle conversazioni in assenza delle persone stesse; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: è vietato utilizzare qualsiasi termine offensivo o denigratorio nei confronti di colleghi, fornitori, clienti o terzi sia in presenza che in assenza degli stessi. Le conversazioni a cui ci si riferisce in questo codice etico sono sia quelle orali, in persona o telefoniche/in video-chiamata, sia quelle scritte, effettuate tramite email, WhatsApp (chat di gruppo ed individuali), sms, etc. Sono comprese anche le attività social (Instagram, Facebook, tiktok etc) e qualsiasi altro canale di comunicazione venga utilizzato per comunicare o interagire con colleghi, fornitori, clienti o terzi.

Al fine di mantenere un clima di positività e di fattiva collaborazione nelle varie filiali/uffici ed anche al fine di preservare il benessere di ciascuno, ogni lavoratore è invitato ad astenersi dall'esternare lamentele, commenti negativi e critiche fini a sé stesse; in caso di problematiche o criticità non risolvibili, ogni lavoratore è tenuto a rivolgersi al proprio responsabile ovvero ai titolari della ditta.

Si ricorda inoltre che ai lavoratori è raccomandato mantenere comportamenti dettati dalla buona educazione e dalle regole del vivere civile.

Per le situazioni di estrema gravità è a disposizione di lavoratori, fornitori e clienti la procedura di "Whistleblowing" accessibile dal sito aziendale, la quale garantisce la possibilità di inoltrare segnalazioni in forma anonima e tutelata.

### **Uguaglianza ed equità**

L'azienda si impegna, attraverso il contributo di tutti i lavoratori, a garantire un ambiente di lavoro fondato sui principi irrinunciabili di uguaglianza ed equità, ripudiando ogni forma di discriminazione, assicurando pari opportunità a tutti i lavoratori, attuali e potenziali, indipendentemente da genere, origine etnica, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, identità di genere, età, disabilità, o qualsiasi altra condizione personale o sociale.

Questo impegno si concretizza in processi di selezione, assunzione, formazione, sviluppo di carriera, retribuzione e gestione del rapporto di lavoro equi, trasparenti e meritocratici.

L'azienda riconosce che l'equità va oltre la semplice uguaglianza formale, adoperandosi per comprendere ed affrontare eventuali ostacoli, fornendo a ciascuno il supporto necessario per esprimere appieno il proprio potenziale. La diversità è valorizzata come fonte di arricchimento ed innovazione, promuovendo attivamente una cultura inclusiva dove ogni individuo si senta rispettato, ascoltato e parte integrante del successo collettivo. L'azienda non tollera alcuna forma di molestia, bullismo o comportamento discriminatorio e si impegna a mantenere un ambiente di lavoro sicuro, accogliente e rispettoso per tutti.

### **Accesso ai locali aziendali**

Ai dipendenti l'accesso ai locali fuori orario è consentito per esigenze di servizio previo accordo, salvo quanto diversamente previsto dalle vigenti norme contrattuali e dalle disposizioni di legge; i collaboratori possono accedere ai locali della ditta solo previa autorizzazione e solo per gli orari concordati preventivamente.

### **Utilizzo di dispositivi personali e comunicazioni digitali**

Ai dipendenti è vietato utilizzare cellulare, iPad o altri strumenti personali per intrattenersi in chiamate durante l'orario di lavoro, messaggi o altri tipi di comunicazione e/o attività di natura personale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: utilizzo dei social media personali).

I gruppi whatsapp aziendali devono essere utilizzati per meri scopi lavorativi, privilegiando messaggi concisi e di interesse di tutti i membri del gruppo; per comunicazioni più specifiche, riguardanti una sfera più limitata di colleghi, vanno utilizzati i gruppi whatsapp di riferimento (es: Taver / Dt only / Gruppi / etc).

## **6. CONSERVAZIONE, UTILIZZO E CONSEGNA DI MATERIALI E STRUMENTI**

Il lavoratore è responsabile degli utensili e del materiale che riceve in regolare dotazione e, in caso di cessazione del rapporto di lavoro, deve restituirli prima di lasciare il servizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: cellulari, iPad, tablet, pc portatili, powerbank etc. Nel caso in cui lo stesso non provveda alla restituzione, potrà essere addebitato in sede di liquidazione l'importo corrispondente a quanto non riconsegnato.

È preciso obbligo del lavoratore conservare in buono stato il materiale messo a sua disposizione dall'azienda, oltre a mantenere i suddetti strumenti adeguatamente carichi per l'utilizzo quotidiano.

Il lavoratore risponde della perdita e degli eventuali danni agli oggetti in questione che siano imputabili a sua colpa o negligenza.

Gli apparati elettrici in dotazione vanno utilizzati rispettando scrupolosamente i relativi manuali di istruzioni e solo per il tempo necessario. Tutti i lavoratori devono spegnere luci ed altri apparecchi elettrici immediatamente dopo l'utilizzo, per evitare sprechi elettrici ed aggravii in bolletta a carico della Ditta.

Durante l'orario di lavoro ai dipendenti è vietato utilizzo di cellulari, email, iPad o altri strumenti personali, se non in caso di assoluta urgenza.

Ogni lavoratore deve mantenere ordine e pulizia sulla propria postazione di lavoro, nelle zone comuni (sala riunioni, sgabuzzini, retro-negozi, etc) ed in qualsiasi postazione di lavoro si trovi, sia per il decoro degli uffici, per l'immagine della ditta e per la migliore gestione del lavoro, ma anche al fine di evitare situazioni potenzialmente pericolose dal punto di vista rischio incendio, sia per agevolare il personale di pulizia uffici. È vietato specificamente consumare cibi e bevande in prossimità delle postazioni di lavoro, dei pc, delle stampanti e di altre macchine da ufficio. La scrivania/postazione di lavoro deve essere sgombra da oggetti personali (borse, zaino, etc) e da altri oggetti non in uso (custodia PC, raccoglitori etc). Tutti gli strumenti utilizzati vanno immediatamente riposti dopo l'uso, tutte le ante degli armadi vanno immediatamente richiuse dopo l'uso.

## **7. POLITICA DI RESPONSABILITA' AMBIENTALE**

Tutti i lavoratori devono rispettare scrupolosamente le norme sulla raccolta differenziata dei rifiuti vigenti nel comune di lavoro.

Si incentiva inoltre una riduzione del consumo di carta, invitando a stampare documenti solo quando strettamente necessario, in un'ottica di sostenibilità ambientale e di conservazione delle risorse esauribili.

I responsabili acquisti devono privilegiare l'approvvigionamento di materiali ecosostenibili e riciclati; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: bicchieri e posate biodegradabili, fogli A4 di carta riciclata etc.

## **8. GESTIONE SOSTENIBILE DEI FORNITORI**

L'azienda e tutti i suoi lavoratori si impegnano nella selezione, valutazione e monitoraggio continuo dei propri fornitori in particolare Hotel, Tour Operator, DMC e fornitori di servizi turistici in generale. L'obiettivo è promuovere una catena di approvvigionamento progressivamente più sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico, in linea con l'impegno dell'azienda verso i propri clienti. Per i dettagli si rimanda al documento di politica di gestione sostenibile dei fornitori presente sul sito aziendale.

## **9. PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E SANZIONI**

Per l'inosservanza delle disposizioni indicate nel presente codice etico da parte dei dipendenti si fa riferimento al contenuto ed alle procedure stabilite dalla normativa in materia e dal CCNL Pubblici esercizi, ristorazione e turismo di categoria. Per quanto attiene le violazioni commesse dai collaboratori, saranno applicate le seguenti sanzioni:

- Penalità economiche, se previste dal contratto, in caso di infrazioni
- Interruzione del rapporto di collaborazione per le violazioni più gravi (ossia attinenti privacy e rispetto della persona) o reiterate.

### **Ritardi, assenze e malattia dei dipendenti**

Qualsiasi ritardo deve essere giustificato al titolare o alla persona responsabile da lui incaricata. I ritardi senza giustificazione oggettiva potranno dar luogo alle applicazioni delle sanzioni disciplinari previste dall'art. 7 della Legge 20 maggio 1970, n. 300, e dai pertinenti articoli contrattuali vigenti. I ritardi saranno comunque valutati in considerazione della loro quantità, gravità e ripetitività. Il contenuto dell'art. 7 della Legge n. 300/1970 e i provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL imprese di viaggio e turismo costituiscono parte integrante del presente codice etico.

Le assenze ingiustificate non vengono retribuite, inoltre si darà applicazione alle norme disciplinari previste ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 300/1970 e degli artt. 144 e seguenti del vigente CCNL Pubblici esercizi, ristorazione e turismo.

In mancanza di comunicazioni da parte del dipendente circa eventuali mutamenti di indirizzo, durante il periodo di assenza per malattia o infortunio, l'azienda presume che esso dimori all'ultimo indirizzo comunicato. Per i dipendenti assenti alle visite di controllo sanitario domiciliare o che non si presentano a quelle ambulatoriali, trovano applicazione le sanzioni economiche contrattualmente previste, nonché, nei casi più gravi, provvedimenti disciplinari.

## **Raccolta differenziata**

In caso di sanzioni applicate all'azienda da parte del Comune per effetto di violazione delle norme sulla raccolta differenziata dei rifiuti, i relativi importi saranno addebitati ai dipendenti di cui sia accertata la responsabilità, tramite regolare procedura disciplinare e trattenuta sulla relativa busta paga.

In caso di responsabilità accertata di consulenti, gli importi delle sanzioni saranno decurtati dalle provvigioni spettanti.

## **10. REVISIONE, FORMAZIONE ED INFORMAZIONE**

Il presente codice etico sarà soggetto a revisione periodica per assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia, e per integrare eventuali nuovi obiettivi di sostenibilità che l'azienda definirà nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo.

La formazione e l'informazione sul codice etico sono processi essenziali per garantire che tutti all'interno dell'azienda rispettino i principi e le regole di condotta stabilite: l'azienda si impegna a fornire una formazione pratica riguardo al contenuto del presente codice etico, con l'obiettivo di creare una cultura aziendale basata sull'etica.