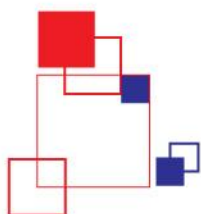


# Politika održivosti

## Shuttle doo



SHUTTLE d.o.o. Travel Agency  
Rudjera Boskovicica 15 - **Kaleta 1**  
21 000 **SPLIT**, CROATIA

HR-AB-21-060200921  
Member of Association of Croatian  
Travel Agencies **UHPA**

MB: 1863690  
OIB: 96166404601  
MBS: 060200921

Temeljni kapital 20.000,00 **kn**  
Registrirano kod Trgovačkog suda u Splitu

ŽR 2330003-1100331946  
**SOCIETE GENERALE** Splitska banka d.d.  
Rudjera Boskovicica 16, 21000 Split, Croatia

IBAN CODE: HR95-2330003-1100331946  
SWIFT CODE: SOGEHR22  
CC: (EUR) 20022527002

Shuttle doo je turistička agencija iz Splita, osnovana 2004. god. Tijekom godina svog poslovanja obavljala je usluge prijevoza, logističke potpore svojim partnerima ali i organizirala i vodila svoje ture. U posljednje vrijeme orijentira se na organiziranje eno i gastro tura.

Također Shuttle doo ima i ured u Zadru koji se bavi svim turističkim uslugama a pogotovo je uspješan u pružanju logističke potpore mnogobrojnim glazbenim festivalima. Agencija pruža visoko kvalitetne usluge u turizmu, bilo da se radi o uslugama prijevoza i logističke potpore ili organiziranja vlastitih tura eno gastro tematike upošljavajući kvalitetne radnike i gajeći dobre odnose sa svojim partnerima.

Politika kvalitete Shuttle-a kao i Politika održivosti Shuttle-a usklađene su sa njezinom misijom, vizijom, strategijom i ciljevima kvalitete.

Shuttle ima postavljen jasan cilj - organiziranje vlastitih vinskih i kulinarskih tura, kroz brand Taste Dalmatia, uz individualni pristup prema svakom gostu, visoku svijest o okolišu i potporu održivom razvoju destinacije te sustavno uvođenje poboljšanja u poslovne procese Agencije s ciljem povećanja konkurentnosti i unapređenja kvalitete proizvoda na zadovoljstvo klijenata.

U svom poslovanju s raznim dionicima u turizmu kao što su potrošači, turistički vodiči, turističke agencije, hoteli, prijevozna poduzeća, restorani i upravitelji znamenitosti, Shuttle prepoznaje svoj utjecaj i ključnu ulogu koju kao turistička agencija ima u održivom razvoju turizma te se stoga zalaže za promicanje održivosti. Naš je cilj slijediti, provoditi i promicati dobre prakse održivog turizma kako bismo maksimalno povećali pozitivne učinke i smanjili negativne učinke svog poslovanja na turizam te istovremeno poticati svoje klijente i partnere da slijede naš primjer.

Naša politika održivosti obrađuje 10 tema. Svaka se tema sastoji od niza načela i praktičnih djelovanja koja se provode u skladu s njima.

## 1. Upravljanje održivošću i usklađenost sa zakonskim propisima

U provođenju upravljanja održivošću, Shuttle se obvezuje:

- imenovati zaposlenika koji je odgovoran za obavljanje zadaća koordinatora za održivost
- sastaviti politiku održivosti u pisanom obliku koja će biti dostupna svima, a koja za cilj ima smanjenje negativnih društvenih, kulturnih i ekonomskih učinaka poslovanja agencije kao i negativnih učinaka na okoliš i koja će sadržavati smjernice koje se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnosti zaposlenika
- uspostaviti suradnju i aktivno sudjelovati u radnoj skupini UHPA-e koja promiče koncept održivog razvoja u turizmu
- izraditi akcijski plan za održivost s jasno definiranim ciljevima i djelovanjima
- osigurati transparentnost poslovanja agencije u kontekstu održivosti putem javnog izvještavanja na službenoj mrežnoj stranici <http://shuttle.hr>
- upoznati sve zaposlenike s čitavom politikom održivosti uz obvezu njezina provođenja i poboljšanja

Shuttle se obvezuje poslovati u skladu s nacionalnim propisima, uredbama, kodeksima dobre prakse i etičkim kodeksom UHPA-e.

## 2. Interno upravljanje: socijalna politika i ljudska prava

Shuttle se obvezuje provoditi održivo interno upravljanje definiranjem jasno napisane i prenosive socijalne politike koja uključuje sljedeća načela:

- uključiti uvjete rada i opis radnog mjesta u ugovor o radu koji su definirani nacionalnim zakonom o radu i kolektivnim ugovorom za turističke agencije kojima Shuttle podliježe kao članica UHPA-e
- osigurati zdravstveno i mirovinsko osiguranje za svoje zaposlenike prema nacionalnom zakonu
- omogućiti zaposlenicima fiksni plaćeni godišnji odmor prema nacionalnom zakonu o radu i kolektivnom ugovoru za turističke agencije
- poštovati nacionalne smjernice koje se odnose na najnižu dob za zapošljavanje
- utvrditi sistem vrednovanja za radnike
- utvrditi plan usavršavanja radnika
- omogućiti pripravništvo/stažiranje/stručnu praksu za studente

### 3. Interno upravljanje: odnos prema okolišu i zajednici

Shuttle se obvezuje primjenjivati smjernice za zaštitu okoliša i razvijati odnose u zajednici provođenjem sljedećih praksi:

- aktivnim smanjenjem korištenja robe široke potrošnje za jednokratnu uporabu
- postavljanjem funkcija fotokopirnog uređaja/pisača na zadane postavke obostranog ispisa ili druge postavke kojima se postiže ušteda na papiru
- potpuno izbaciti praksu tiskanja brošura sa ciljem uštede papira
- korištenjem brošura u PDF obliku
- aktivnom obvezom u pogledu mjerenja potrošnje vode i struje na mjesečnoj bazi kako bi se definirale referentne vrijednosti i smanjila potrošnja, koliko je to tehnički moguće
- nabavom ekološki prihvatljive i štedne rasvjete za sva područja gdje god je to moguće
- gašenjem svjetla i opreme nakon završetka njezina korištenja
- odabirom niskoenergetske opreme prilikom nabave nove opreme, uzimajući u obzir omjer troška i kvalitete
- usklađenošću s nacionalnim propisima u pogledu zbrinjavanja otpada
- poduzimanjem mjera za smanjenje korištenja jednokratnih plastičnih boca za vodu u uredu

- odvajanjem svih materijala koji se mogu reciklirati i organiziranjem njihova prikupljanja i pravilnog zbrinjavanja
- recikliranjem ili pravilnim zbrinjavanjem baterija i tonera
- upoznavanjem zaposlenika s njihovim ulogama i odgovornostima u pogledu internih praksi za zaštitu okoliša bilo izdavanjem periodičkih smjernica, obukom i/ili informiranjem

#### 4. Agencije partneri

Na temelju popisa svojih glavnih agencija partnera, Shuttle je razvila i provodi politiku za poboljšanje održivosti svojih agencija partnera. Svakom partneru u svom poslovanju želimo ukazati na važnost održivog razvoja. S obzirom da kao incoming agencija nemamo puno utjecaja na naše strane partnere aktivnosti predviđene politikom provodimo u suradnji s lokalnim partnerima gdje je to moguće.

Shuttle se obvezuje provoditi politiku održivog razvoja u svom poslovanju tako što će:

- pri odabiru lokalne ponude uzeti u obzir korist koja ona predstavlja za lokalnu zajednicu
- glavne partnere informirati o programu certifikacije Travelife i nacionalnim turističkim standardima putem mrežne stranice <http://shuttle.hr>
- glavne partnere informirati o Polici održivosti Shuttle-a

## 5. Prijevoz

Shuttle nastoji osigurati da vozila koja se koriste u ponudi uzrokuju onečišćenje unutar granica dopuštenog.

Imajući to u vidu, Shuttle se obvezuje:

- prilikom odabira prijevoznih opcija do i u samoj destinaciji odabrati one pružatelje usluga koji nude najprihvatljiviju ponudu po pitanju održivosti uzimajući u obzir cijenu i udobnost

- promicati jedan ili više proizvoda održivog turizma u svojoj ponudi uzimajući u obzir održivost predmetnih aktivnosti (npr. Posjete obiteljskim vinarijama, poticanje lokanog poduzetništva van velikih gradova itd.)

## 6. Smještaj

Shuttle nastoji postići održivi opskrbeni turistički lanac i u tome važnu ulogu ima smještaj koji nude partneri.

Kako bi to postigla, Shuttle se obvezuje:

- pri odabiru smještaja, prednost dati smještaju koji je u vlasništvu i pod upravljanjem lokalne zajednice koliko je to moguće s obzirom na želje klijenata
- odabrati pružatelje smještajnih usluga koji zapošljavaju pripadnike lokalne zajednice
- upoznati pružatelje smještajnih usluga s najboljim praksama u odgovornom turizmu i s radionicama o takvoj vrsti turizma
- jasno definirati održivost u ugovorima, uključujući navođenje standardnih odredbi o održivosti u svim ugovorima s pružateljima smještajnih usluga a koje se odnose na rad djece i koje jamče poštivanje i zaštitu prava djece, suzbijanje korupcije i davanja mita, zbrinjavanje otpada, zaštitu bioraznolikosti itd.
- surađivati s pružateljima smještajnih usluga i restoranima koji u svom poslovanju uključuju elemente lokalne kulture, arhitekture ili kulturne baštine (uz istovremeno poštivanje prava intelektualnog vlasništva lokalne zajednice) kad god je to moguće
- surađivati s pružateljima smještajnih usluga i restoranima koji nude lokalnu hranu i piće kad god je to moguće.



## 7. Izleti i aktivnosti

Shuttle se bezuvjetno zalaže za zaštitu biljnog i životinjskog svijeta i dobrobiti zajednice te organizira ona putovanja čiji će utjecaj na okoliš biti što je manji mogući. Težimo očuvanju autentičnosti zajednica i okoliša te se snažno protivimo nanošenju štete biljnom i životinjskom svijetu i zagađenju okoliša.

Stoga se Shuttle obvezuje:

- upoznati goste s prihvatljivim načinom ponašanja za vrijeme izleta i aktivnosti s naglaskom na poštivanje lokalne kulture, prirode i okoliša
- prenijeti svoje ciljeve i zahtjeve po pitanju održivosti ugovornim i drugim relevantnim pružateljima usluga izleta bilo putem kodeksa ponašanja, predstavnika, društvenih mreža, poruka e-pošte, rasprava i/ili sastanaka, a sve s ciljem smanjenja negativnog utjecaja posjetitelja i poboljšanja njihova iskustva
- da neće nuditi one izlete koji su neprihvatljivi sa socijalnog i kulturološkog aspekta
- osigurati usluge stručnih i ovlaštenih vodiča za praćenje gostiju na izletima koji uključuju posjet osjetljivim lokacijama (kulturne znamenitosti, kulturna baština, ekološki osjetljiva područja)
- promicati izlete i aktivnosti koje izravno uključuju i podupiru lokalnu zajednicu kupovinom usluga ili dobara, tradicionalnih proizvoda obrtnika i lokalne hrane o čemu će savjetovati svoje klijente
- promicati izlete i aktivnosti kojima se podupire lokalno okruženje i bioraznolikost kao što je, primjerice, posjet zaštićenim područjima ili sudjelovanje u projektima zaštite okoliša

## 8. Voditelji putovanja, predstavnici lokalne zajednice i vodiči

S obzirom da Shuttle nastoji uključiti što veći broj lokalnih subjekata u svoje turističko poslovanje, ona se obvezuje:

- osigurati svim svojim zaposlenicima ugovor o radu u pisanom obliku koji će sadržavati uvjete o radu i opis radnog mjesta i pobrinuti da njezini radnici u cijelosti razumiju uvjete i odredbe predmetnog ugovora
- u slučaju jednakih kvalifikacija, odabrati usluge lokalnih voditelja putovanja, predstavnika lokalne zajednice, lokalnih turističkih vodiča, nosača, vozača, kuhara i ostalog lokalnog osoblja i osigurati obuku ako je potrebno
- osigurati da njezini lokalni partneri poštuju sve primjenjive međunarodne, nacionalne i lokalne zakone i propise, minimalne standarde struke i druge relevantne zakonske zahtjeve ovisno o tome koji su stroži
- osigurati usluge turističkih vodiča, domaćina i drugih zaposlenika koji su stručni i koji se redovno usavršavaju
- osigurati da su njezini lokalni zaposlenici upoznati sa svim relevantnim aspektima njezine politike održivosti, i da su s njom usklađeni, putem newslettera, referenci ili dodataka ugovoru, poruka e-pošte ili usavršavanja
- da njezini voditelji putovanja, lokalni predstavnici i vodiči obavještavaju klijente o relevantnim pitanjima iz područja održivosti u destinaciji (npr. očuvanje flore i faune kao i kulturne baštine), društvenim normama, vrijednostima i ljudskim pravima

## 9. Destinacija

Shuttle nastoji povećati pozitivne učinke i smanjiti negativne učinke na destinaciju kako bi osigurala razvoj održivosti u područjima u kojima djeluje.

Shuttle se obvezuje:

- podupirati inicijative kojima se poboljšava odnos između pružatelja usluga smještaja i lokalnih proizvođača
- poticati i podržavati lokalne jedinice samouprave (gdje je to moguće, zajedno s drugim putnim agencijama i dionicima) u kontekstu održivosti, planiranja i upravljanja destinacijom, korištenja prirodnih resursa i socio-kulturoloških pitanja
- podupirati očuvanje bioraznolikosti uključujući očuvanje zaštićenih područja

## 10. Komunikacija s klijentima izaštita

Agencija stavlja dobrobit klijenata i njihovo informiranje na prvo mjesto. Shuttle nastoji osigurati jasnu i redovnu komunikaciju sa svojim klijentima i visoki stupanj zaštite njihovih prava.

Prije rezervacije, Shuttle se obvezuje:

- da će njezini zaposlenici obavijestiti klijente o svakom aspektu programa i destinacije
- osigurati privatnost klijenata
- dati jasne, potpune i točne informacije o proizvodu i cijeni, kao i o agenciji i njezinim proizvodima i uslugama, uključujući informacije o održivosti
- dostaviti jasne, aktualne i potpune podatke o destinaciji, uključujući informacije o održivosti

Nakon rezervacije i za vrijeme putovanja, Shuttle se obvezuje:

- klijentima osigurati informacije o prirodnom okruženju, lokalnoj kulturi i kulturnoj baštini destinacije
- obavijestiti klijente o rizicima i mjerama predostrožnosti po pitanju zdravlja i sigurnosti u destinaciji
- osigurati kontakt osobu koja je u hitnim slučajevima uvijek dostupna na prethodno definiranom broju telefona
- obučiti svoje osoblje za postupanje u hitnim slučajevima i pripremiti odgovarajuće smjernice o predmetnom postupanju
- dostaviti klijentima smjernice i/ili kodeks ponašanja za izlete ili aktivnosti u osjetljivim područjima, kako bi se smanjio negativan učinak posjetitelja u korist pozitivnog iskustva
- poticati klijente da koriste lokalne restorane i trgovine
- 

Nakon putovanja, Shuttle se obvezuje:

- sustavno mjeriti zadovoljstvo klijenata
- uključiti održivost u istraživanje o zadovoljstvu klijenta
- imati pripremljene procedure u slučaju pritužbi klijenta

Split, 08.03.2022.