

Sustainability report - 2024

DTS Austria
Travelife Partner



Content

1. Reporting context	3
2. Company data	4
3. Introduction	5
4. Mission statement & policy	6
5. Assessment overview	11
6. Detailed overview	12

1. Reporting context

2. Company data

DTS Austria

Josef Lindner Straße 3

5071 Wals/Salzburg

<https://dtservices.travel/destinations/central-europe/austria/>

burkhard.stemmler@dtservices.travel

Tourist volume	>50000
Number of employees	21 - 50
Type of tourism	Active / soft adventure, Sport and adventure, Winter Sport, City trips, Culture, history and art, Wellness / health, Meetings, Incentives, Conferences and Events (MICE), Round tours, Nature/Wildlife
Special target groups	Singles, Seniors, Families with children
Destinations offered	Western Europe, Central Europe, Southern Europe

Sustainability coordinator

Burkhard Stemmler

burkhard.stemmler@dtservices.travel

3. Introduction

4. Mission statement & policy

4.1 Mission statement

As a global network of destination management companies, we are committed to the world. **Destination Touristic Services** has set itself the goal of giving equal consideration to ecological, economic, and social concerns. In this way, we are continuously working to minimize tourism's negative effects and strengthen its positive effects. We stand by our responsibility for people and nature in the countries we travel to.

4.2 Policy

Sustainability policy of DTS Austria

Purpose

The company is committed to all aspects of sustainability with all its special impacts of the work within the company. The purpose of this policy is to guide all activities within the business of the company under the rules of the Code of Conduct and the other given sustainability rules.

Sustainability management & legal compliance

Sustainability commitment

DTS Austria's leadership is wholly committed to the company's sustainability performance and endorses the company's sustainability mission statement and policy.

We will use the Travelife platform to report on our sustainability progress and to monitor and evaluate progress. We

are committed to communicating our sustainability performance, by means of the Travelife report, every two years.

Sustainability management & legal compliance

DTS Austria commits to continuous improvement of sustainability practices, including the ongoing monitoring and

evaluation of our sustainability policy, with dedicated personnel and resources to achieve our sustainability goals.

DTS Austria follows all local, regional, national, and international regulations as they relate to human resources, human rights, children's rights, land rights, environmental management, wildlife, and land use. We follow a strict Code of Ethics, including a zero-tolerance policy for corruption, bribery, forced labor, and discrimination.

Internal management: social policy & human rights

Employees

DTS Austria supports both career-related and job-related professional development activities.

DTS Austria is committed to the principle of fair and equal pay for work and for work of equal value for all its employees, and contractors, regardless of gender/sex, race, national origin, marital status, age, religion.

DTS Austria is committed to fostering a safe, healthy, and inclusive work place/work culture where all employees are able to perform their duties/to recognise their potential.

DTS Austria is committed to a zero-tolerance policy for acts of bribery, corruption, discrimination, and violation of human rights, including forced labour, human trafficking, and all rights of children.

DTS Austria further expects this commitment from all partners and suppliers.

Internal management: environment

Environmental management of office operations

DTS Austria is committed to managing environmental impact as an integral part of our operations. It is our policy to assure the environmental integrity of our processes and products at all times by:

Continuously seeking opportunities to improve our environmental performance by establishing objectives and targets, measuring progress, and reporting our results, including but not limited to energy, water, paper, and carbon.

Practising a waste hierarchical approach to always reduce, reuse, and recycle commodities and products instead of waste, particularly waste to landfill.

Promoting participation and communicating our commitment to responsible environmental management by promoting environmental responsibility amongst our employees and stakeholders and soliciting input from them to better achieve our environmental goals.

Minimising pollution including light, noise, and any soil, water, or air contaminants, and avoiding use of any toxic or hazardous substances.

Carbon management of office operations

DTS Austria is committed to reducing our carbon footprint and endeavours to reduce the amount we travel as much as possible by:

Reduce the amount we travel as much as possible, if it makes sense

Monitoring and measuring carbon footprint with the aim to reduce as much as possible and offset remaining amounts, when ever possible

Encourageing remote work whenever possible, and when it is not possible, making it easier for employees to limit their carbon footprint by use of eco modes of transportation.

Implementing procedures such as following proper maintenance for vehicle fleet, offering incentives such as bike rental stipend and showers for people arriving at the office by bike.

Installing energy efficient equipment and appliances where appropriate

Land use

DTS Austria offices are located in a suburban area and abides by all local land use laws, respects local cultural and natural resources in our business operations, and favours sustainable architecture and design.

General suppliers policy

DTS Austria is committed to sourcing its products and services responsibly, avoiding harmful impacts on society, culture and nature as much as possible. We expect the same level of engagement and commitment from our suppliers.

DTS Austria prefers to work with partners that share the company's commitment towards sustainability. This means that we prefer partners that have a written sustainability statement as an integral part of their business policy and/or a clear sustainability policy in place.

DTS Austria prefers to work with suppliers in the destinations that are locally owned or managed, use local and seasonal products and services and benefit the local community by hiring locally and equitably and by providing fair working conditions.

Whenever possible, DTS Austria prefers to select partner companies that comply with tourism-specific, internationally recognized (GSTC-accredited) certifications, or other sustainability certifications like B Corp or ISO.

DTS Austria offers incentives for partners that are actively engaged in sustainable operations.

DTS Austria expects its suppliers to adhere to a Code of Conduct, that includes the following responsible business practices:

Complying with all local, regional, national and international regulations

Respecting all human rights including labour rights, children's rights, and women's rights

Committing to fair employment conditions

Following anti-corruption, anti-bribery, anti-extortion, and anti-discrimination policies

Protecting children from (sexual) exploitation through tourism

Protecting the environment and natural resources

Acting in the best interest of local communities

Protecting the interests of DTS Austria

Our complete supplier Code of Conduct is available

here: https://dtservices.travel/wp-content/uploads/2022/08/Supplier-Code-of-Conduct_DER-Touristik-Group.pdf

Following a zero-tolerance policy, DTS Austria will immediately terminate any relationships with suppliers that violate the Code of Conduct, specifically through acts of bribery, corruption, discrimination, and violation of human rights.

DTS Austria raises awareness amongst its suppliers to adopt sound social and environmental practices, and to minimise their carbon footprint.

DTS Austria actively collaborates with suppliers to improve their sustainability performance. We encourage our suppliers to continuously learn about sustainability and provide/support this learning whenever possible. DTS Austria maintains open lines of communication with our suppliers and partners and encourage feedback from our stakeholders at any time and on any topic, particularly sustainability.

Inbound partner agencies

DTS Austria only works with partner agencies that adhere to the company's Code of Conduct.

In the entire process of developing and operating our travel packages, DTS Austria expects partner agencies to act in the best interests of the surrounding communities and environment as well as our guests.

DTS Austria provides partner agencies opportunities for sustainability learning and management, including free access to the Travelife online learning and reporting platform.

Transport

DTS Austria only works with transport providers that adhere to the company's Code of Conduct.

When selecting transport for guests and business related travel, DTS Austria commits to choosing the most environmentally friendly options available for travelling to, from, and within the destination – taking into consideration distance, price, route, and comfort - when ever possible.

DTS Austria has implemented clear guidelines for reducing GHG emissions from transport and selecting the most environmentally friendly transport options, including the following measures:

Preferring ground transport over air transport for short-haul travel destinations

Avoiding in-destination flights as much as possible

Offering rail-and-fly transport to and from the airport

Using public transportation options in the destinations

Using appropriate vehicle sizes for group sizes and purchasing most efficient vehicles available

Training drivers on eco-driving techniques

DTS Austria endeavours – and has a system in place – to measure and compensate for the unavoidable GHG emissions produced from transportation. Compensation costs are either included by default in the package price or compensation is actively promoted to the clients as a booking option.

Accommodations

DTS Austria only works with accommodations that adhere to the company's Code of Conduct.

In the accommodation selection process, DTS Austria considers the sustainability practices of an accommodation by taking into account their sustainability management and social and environmental footprint.

DTS Austria favours the selection of accommodations that respect and protect land use, as well as respectfully highlight elements of local architecture, customs and traditions

Activities & Excursions

At the moment DTS Austria does not organize any excursion. If DTS Austria will develop an excursion programme in the future, the company will stick the the following rules:

DTS Austria only works with excursion providers that adhere to the company's Code of Conduct.

All excursions and activities run by or on behalf of DTS Austria respect local customs, traditions, cultural integrity, and natural resources.

DTS Austria commits to not offering any excursions that harm humans, wildlife, environment, or natural resources such as water and energy.

DTS Austria gives preference to excursions and activities that benefit local communities, respect animal welfare and support environmental protection.

DTS Austria has clear guidelines with the Codes of Conduct for environmentally and culturally sensitive excursions offered by or on behalf of the company. These guidelines are actively communicated to guests as well as distributed and implemented by excursion providers and guides.

DTS Austria provides excursion and attraction providers opportunities for sustainability learning and management, including free access to the Travelife online learning and reporting platform.

Tour leaders, local representatives, and guides

DTS Austria commits to hiring qualified local guides, porters, drivers or other local staff, paying them living wages and providing safe and fair working conditions. We expect the same from our suppliers that are hiring local staff on behalf of DTS Austria.

DTS Austria understands that guides are the intermediaries between the guests and the socio-cultural and environmental context of the destination, conveying the appropriate behaviour to them. Therefore, we make sure that all guides hired by or leading tours on behalf of DTS Austria are trained regularly and knowledgeable in the sustainability topics of the destination.

Our guides are specifically trained on the critical issue of sexual exploitation of children in tourism.

DTS Austria provides guides with learning opportunities on sustainability topics including providing free access to the Travelife online learning platform.

Destinations

Sustainable destinations

DTS Austria prefers to work in destinations that have committed to sustainability as an integral part of community and destination development.

DTS Austria aims to send visitors to secondary or lesser-known tourist areas to avoid overtourism - when ever possible

DTS Austria does not support destinations that have a questionable human rights track record.

Contribution to local communities / local economic network

DTS Austria commits to positive contribution to the destinations in which we operate, by:

Sourcing locally and responsibly, and supporting local and traditional arts and culture

Encouraging guests to shop responsibly and educating them about illegal/prohibited/forbidden souvenirs

Collaborating with other local tourism stakeholders, like including local government, other tourism businesses, academia, community groups to further the sustainable tourism development of the destination

Respecting and advocating for all human rights (i.e. children's rights, women's rights, labour rights, etc.) as well as land rights

Environmental stewardship in destinations

DTS Austria commits to environmental stewardship in the destinations in which we operate by:

Ensuring natural resources remain intact

Educating guests about the principles of responsible travel and responsible visitor behaviour

Customer communication and protection

Privacy

Our customer protection is our priority. Therefore, we maintain a clear privacy policy

[<https://dtservices.travel/about-us>] to ensure

Legal compliance in all regards

Customers and their data are protected

Customers know how their information is being used

Marketing and communication

DTS Austria strives to be truthful in all situations and at all times. We offer products and services that do what we claim in our communications.

We honour our explicit and implicit commitments and promises.

We are anti-greenwashing and stand behind our sustainability claims 100%.

We endeavour to be inclusive and representative in our marketing, and to always take into account cultural, religious, and ethnic sensitivities.

Sustainability communication

Customers are informed about the social and environmental impact of their journey, and are educated about the sustainable choices they can make, including transparent communication on:

Certified accommodations

Compensation of their trips CO2 emissions

Activities and excursions that benefit the local communities and environmental protection

Responsible shopping and illegal souvenirs

Customer experience

The company aims for all customer experiences to be positive, and follows strict health and safety, marketing, and excursion policies to ensure customer satisfaction. These policies cover specific topics of (but not limited to):

Health and safety

Emergency procedures

Privacy

Group numbers

Greenhouse Gas emissions and offsetting

Transport

Shopping

Sexual exploitation

Children in tourism

Satisfaction and complaints

DTS Austria maintains open lines of communication with our customers and encourages feedback at any time and on any topic, particularly sustainability.

Contact / Responsible person

All staff are responsible for the ownership and undertaking of this policy.

All staff are responsible for the promotion and implementation of this sustainability policy within their departments.

The implementation of this policy will be lead by the Sustainability Coordinator, Burkhard Stemmler, who can be

reached at burkhard.stemmler@dtsservices.travel.

Definitions

We are committed for a sustainable environmental protection, while strengthening our economy and respecting local community. Especially the wonderful alpine setting of Austria, Switzerland and

Southern Germany leads us to a very special responsibility for all flora and fauna in this destination. Bringing people closer to the relaxing places of this area and making them aware of the beauty, but also of the fragility of the

alpine region should be the aim of tourism in these destinations.

Effective date

This policy is effective from 01.07.2023.

5. Assessment overview

Main theme	Criteria	Completed
0. Firmeneigenschaften	10	10
1. Nachhaltigkeitsmanagement & Gesetzeskonformität	16	16
2. Internes Management: Sozialpolitik und Menschenrechte	22	22
3. Internes Management: Umwelt und Unternehmensstandort	37	37
4. Partneragenturen	7	7
5. Transport	4	4
6. Unterkünfte	11	11
7. Exkursionen & Aktivitäten	12	12
8. Reiseleitung und lokale Vertretung	8	8
9. Destinationen/ Zielgebiete	4	4
10. Kundenkommunikation und Verbraucherschutz	26	26





6. Detailed overview

0. Firmeneigenschaften

10





Kontaktinformationen

1

Action			Details
0.1. Nachhaltigkeitskoordinator/in			Burkhard Stemmler Burkhard.Stemmler@dtsservices.travel 00436642651780













Organisationsstruktur

1

Action			Details
0.2. Auszeichnungen			Die DTS Incoming ist Teil des REWE Konzerns und ist dadurch verpflichtet sich an den Vorgaben des REWE Konzerns zu orientieren. Zu den Verhaltensvorgaben im REWE Konzern gehört auch der REWE CODE OF CONDUCT, in dem viele Grundlagen der Nachhaltigkeit verankert sind. Spezielle Auszeichnungen bezüglich Nachhaltigkeit, wurden in den letzten 5 Jahren nicht an die DTS-AUSTRIA verliehen.

Marken, Produkte und/oder Dienstleistungen



6

Action			Details
0.3. Art der Geschäftstätigkeit Bitte geben Sie an, welche der folgenden Tätigkeiten Bestandteil Ihres Unternehmens sind.			Inbound tour operator, Guiding service, MICE
0.4. Sensible Aktivitäten Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aktivitäten Teil Ihrer selbst durchgeführten Exkursionen sind.			Intangible cultural heritage, City tour Hiking, Horse riding, Winter sport
0.5. Reisegäste Bitte geben Sie die ungefähre Anzahl der Personen an, für die Ihr Unternehmen jährlich Leistungen erbringt.			>50000
0.6. Tourismusformen			Active / soft adventure, Sport and adventure, Winter Sport, City trips, Culture, history and art, Wellness / health, Meetings, Incentives, Conferences and Events (MICE), Round tours, Nature/Wildlife
0.7. Zielgruppen			Singles, Seniors, Families with children

0.8. Destinationen	✓	✓	Western Europe,Central Europe,Southern Europe
---------------------------	---	---	---



Personal

1

Action			Details
0.9. Anzahl der Mitarbeiter/innen	✓	✓	21 - 50

Öffentliche Kommunikation

1





Action			Details
0.10. Marken im Geltungsbereich von Travelife	✓	✓	



1. Nachhaltigkeitsmanagement & Gesetzeskonformität

16





Engagement des Unternehmens


3

Action		Details
<p>1.1. Nachhaltigkeitskoordinator/in Ein/e Nachhaltigkeitskoordinator/in wurde ernannt und seine/ihre Aufgaben und Kompetenzen sind definiert.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ Burkhard Stemmler</p> <p>The Sustainability Coordinator is responsible for creating sustainable policies within the organization, carrying out sustainability training, as well as planning corporate and social responsibility (CSR) projects for the implementation of the entire organization.</p> <p>  LOGO Destination_Touristik_Services_3C_260.png  SZG _ Stellenbeschreibung 1 _ Product _ Contracting Manager.doc  SZG _ Stellenbeschreibung 2 _ Professional Clerk Operations.doc </p>
<p>1.2. Leitbild Ein Nachhaltigkeitsleitbild wird erstellt und auf der Unternehmenswebseite veröffentlicht.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ As a global network of destination management companies, we are committed to the world. Destination Touristic Services has set itself the goal of giving equal consideration to ecological, economic, and social concerns. In this way, we are continuously working to minimize tourism's negative effects and strengthen its positive effects. We stand by our responsibility for people and nature in the countries we travel to.</p> <p>https://dtservices.travel/sustainability/</p>

<p>1.3. Schulung für den/die Nachhaltigkeitskoordinator/in Der/die Nachhaltigkeitskoordinator/in (oder - in größeren Organisationen - das Nachhaltigkeitsteam) haben das Travelife Basic Training und die zugehörige Prüfung innerhalb der letzten 3 Jahre erfolgreich absolviert.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p> <p>Burkhard Stemmler, the sustainability coordinator of DTS Incoming GmbH, Austria, has successfully completed the Travelife training programme in German language, consisting of</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Basic training 2) Animal Welfare 3) Food Waste Management 4) Energy Management 5) Internal environmental management 6) Procurement Policy <p>This training covers sustainability topics relevant to the Travelife sustainability standard and to sustainable tourism in general.</p> <p>Bernadette Borer, as assistant to the sustainability coordinator of DTS Incoming GmbH, Austria, has also successfully completed the above mentioned trainings to the Travelife sustainability standards.</p> <p>Company learning monitor Workshop monitor</p> <p> personal_certificate_1_Travelife Introduction Training.pdf</p> <p> personal_certificate.pdf</p>
---	----------	---





Soziale Kooperationen

Action		Details
<p>1.4. Kooperationen Das Unternehmen ist in externen Foren und Arbeitsgruppen zur Förderung des nachhaltigen Tourismus aktiv.</p>		<p>— DER TOURISTIK FOUNDATION E.V.</p> <p>In the beginning, there was an idea. The idea gives rise to a project. A project became an affair of the heart. And the realisation grew that the passionate will to do something good over the long term also requires a firm structure: the DER Touristik Foundation!</p> <p>Since 2014, we've shown lasting commitment to less developed tourist destinations through the DER Touristik Foundation by</p> <p style="padding-left: 40px;">giving children in remote areas the chance to go to school affording young people with the opportunity of vocational training promoting women and supporting animal welfare and nature conservation</p> <p>Being a part of DTS/DER TOURISTIK, also DTS Austria is participating at the activities of the DER TOURISTIK E.V.</p> <p>http://dtservices.travel/sustainability/der-touristik-foundation-e-v</p>
<p>1.5. Erfahrungsaustausch Erfahrungen und Best Practice-Beispiele werden mit anderen Unternehmen, Organisationen und/oder auf der Travelife-Website geteilt.</p>		<p>— The desire for DTS Austria is to intensify the cooperation with DTS Croatia in all sustainability activities, as both companies are already in touch through the joint management. Some sustainability project have already been shared between the two companies.</p>
<p>1.6. Spenden Das Unternehmen unterstützt (lokale) Institutionen, Naturschutzorganisationen oder andere Nachhaltigkeitsinitiativen. Diese Unterstützung kann sowohl finanzielle Spenden (z.B. einen Anteil der</p>		<p>— LICHT INS DUNKEL : This is an austrian social help organization and was foundet by some leading ORF (Broadcasting and TV service Austria) executives in 1973. Since that time this charity organization is collecting mony for all kind of projects: help for handycaped people, children, UNICEF, Kinderdörfer, Lebenshilfe, Caritas, Diakonie, etc.</p>

<p>Unternehmensgewinne, oder Beiträge von Mitarbeitenden und Kund/innen) als auch Zeit bzw. Arbeitskraft (z.B. in Form ehrenamtlichen Engagements) beinhalten.</p>		<p>The employees of DTS Austria will start an internal money collection to send a Christmas donation to "Licht ins Dunkel".</p> <p> Spenden_Danksagung Licht ins Dunkel 2022.pdf</p>
--	--	---

Basisanalyse





2

Action		Details
<p>1.7. Überblick über Partnerunternehmen/Zulieferer Das Unternehmen verfügt über ein System, durch das es die Nachhaltigkeitsleistungen der wichtigsten Partnerunternehmen seiner Lieferkette ermitteln kann.</p>	<p></p>	<p> Aktuell werden keine Daten bezüglich der Nachhaltigkeit der Zulieferer und Partnerunternehmen von DTS Austria erhoben oder verwaltet.</p> <p>Eine Liste der wichtigsten Partnerunternehmen wird erstellt und Zertifizierungen abgefragt.</p> <p>Durch den Reiseveranstalter DERTOUR werden bereits Daten zur Zertifizierung der Partnerhotel erhoben und im Katalog bzw. Onlinekatalog präsentiert.</p> <p>Weitere Schritte sind im Action Plan festgehalten und zur Umsetzung geplant.</p>
<p>1.8. Erfassung der eigenen Ausgangssituation Das Unternehmen hat mithilfe der Travelife-Berichterstattung die Ausgangssituation bezüglich seiner eigenen Nachhaltigkeitsleistung</p>	<p></p>	<p> An verschiedenen Stellen der DTS Austria werden Berichterstattungssysteme implementiert, die in verschiedenen Bereichen eine sinnvolle Berichterstattung ermöglichen sollen. Hierbei geht es sowohl um die Kontrolle der Lösungsansätze im speziellen (Energieersparnis,</p>

analysiert.		Abfallvermeidung, Wasserersparnis, CO2-Ausstossverminderung bei Dienstreisen und allg. Mobilität, Papierverbrauch) und im allgemeinen (Mitarberschulung im Bereich Umwelt, Energie, Mobilität. Bewusstseinschaffung für Klima- und Umweltfragen bei den Mitarbeitern und der Geschäftsleitung).
-------------	--	---








Nachhaltigkeitsrichtlinie

2

Action		Details
<p>1.9. Nachhaltigkeitsrichtlinie Das Unternehmen verfügt über eine schriftlich festgehaltene Nachhaltigkeitsrichtlinie (auch Nachhaltigkeitspolitik; engl. sustainability policy), die die Unternehmensstruktur und -aktivitäten widerspiegelt und von der Geschäftsführung unterstützt wird. Die Richtlinie zielt auf eine Verringerung der negativen sozio-kulturellen, wirtschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Unternehmenstätigkeit ab und umfasst auch Aspekte wie die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden.</p>		 SUSTAINABILITY POLICY _ DTS AUSTRIA.pdf
<p>1.10. Kommunikation der Nachhaltigkeitsrichtlinie Die Nachhaltigkeitsrichtlinie Ihres Unternehmens ist für alle Mitarbeitenden, Zulieferer und die breite Öffentlichkeit über die Unternehmenswebsite(s) zugänglich (falls keine Website existiert, über andere Kanäle).</p>		<p>https://dtservices.travel/sustainability/</p> <p>Der oben genannte Link zeigt die allgemeinen Nachhaltigkeitsrichtlinien für die Gruppe der DTS-Unternehmen weltweit.</p> <p>Die spezielle Nachhaltigkeitsrichtlinie für DTS Austria, findet sich auf dem internen Laufwerk der DTS Austria, welches für alle Mitarbeiter zugänglich ist ((S:) Nachhaltigkeit - Sustainability)</p>




Aktionsplan



2

Action			Details
1.11. Aktionsplan Das Unternehmen hat einen Aktionsplan erstellt, in dem z.B. Ziele, Maßnahmen, Erfolgsindikatoren, Verantwortlichkeiten und die Zeitplanung festgehalten werden.			Der Aktionsplan liegt vor und es wird das Travelife Aktionsplanungstool verwendet. Da Anfang nächsten Jahres ein Büroumzug und eine Firmenumstrukturierung vorsteht, ist es schwierig, Pläne für die Zukunft zu treffen. Sobald nähere Daten bezüglich Umzug, neues Büro und ähnliche Dinge vorliegen, wird der Aktionsplan überarbeitet. Allgemeine Punkte, die im Zusammenhang mit Entwicklungen im Konzern stehen, werden schrittweise im Aktionsplan erfasst und verarbeitet (z.B. Änderungen im Hotelvertrag bezüglich Child Safeguarding).  action_plan_39.pdf
1.12. Einbindung von Mitarbeitenden Die Geschäftsführung bezieht die Mitarbeitenden in die Planung und Umsetzung des Aktionsplans ein und erkennt diese als treibende Kräfte hinter einer erfolgreichen und dauerhaften Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung im Unternehmen an.			Für die Entwicklung und Umsetzung des Aktionsplan sind zwei Mitarbeiter verantwortlich. Sie stehen im engen Austausch zu den anderen Mitarbeitern bezüglich des Einkaufes (Büromaterialien, Reinigungsartikel, Getränke, etc.) und der Lehrlingsausbildung. Ebenso werden alle Mitarbeiter in Form von Umfragen in das Projekt mit einbezogen.

Monitoring und Evaluierung



2

Action			Details
1.13. Monitoring und Evaluierung Das Unternehmen hat formale Abläufe entwickelt, um die Umsetzung der			Die Entwicklung aller Prozesse zu den einzelnen Nachhaltigkeitsthemen werden über die Tavelife-Aktionsplanungstools erfasst und zur weiteren Bearbeitung mit den einzelnen

Nachhaltigkeitsrichtlinie und des Aktionsplans zu überwachen und zu bewerten.		Mitarbeitern besprochen. Die einzelnen Projekte werden durch den Nachhaltigkeitskoordinator angetrieben und fortgeführt.
<p>1.14. Mitarbeiterkommunikation Die Mitarbeitenden des Unternehmens werden durch Newsletter, Intranet oder andere interne Kommunikationskanäle regelmäßig über die Nachhaltigkeitsrichtlinie des Unternehmens und damit verbundene Aktivitäten, Ergebnisse und andere Entwicklungen informiert.</p>	<p>✓</p>	<p>Monatlicher Newsletter: Hierin werden die Mitarbeiter über Neuigkeiten zum Thema Nachhaltigkeit und Sustainability im Unternehmen informiert. Zu allen Sustainability-Themen besteht für die Mitarbeiter die Informationsmöglichkeit auf dem allgemeinen Laufwerk: (S:) Nachhaltigkeit - Sustainability</p> <p>Zudem gibt es in den Büros und in der Küche Aushänge zu den aktuellen Themen.</p> <p> Wassers nutzen.jpg</p> <p> Kaffemaschine _ Kaffeesatz.jpg</p>

Berichterstattung und Kommunikation

2

Action		 Details
<p>1.15. Berichterstattung an Travelife Das Unternehmen erstattet mindestens alle 2 Jahre über die Travelife-Plattform (unter Planen & Berichten) Bericht an Travelife.</p>	<p>✓</p>	<p>Das Unternehmen erstattet mindestens alle 2 Jahre über die Travelife-Plattform (unter Planen & Berichten) Bericht an Travelife.</p>
<p>1.16. Öffentliche Berichterstattung Die wichtigsten Ergebnisse und Leistungen im Bereich Nachhaltigkeit werden der Öffentlichkeit mindestens alle zwei Jahre mitgeteilt und sind beispielsweise auf der Website des Unternehmens verfügbar.</p>	<p>✓</p>	<p>Wichtige Ergebnisse aus dem Bereich Nachhaltigkeit und Sustainability werden auf der allgemeinen Webseite der DTS Incoming präsentiert und mitgeteilt: (S:) Nachhaltigkeit - Sustainability</p>



<https://dtservices.travel/destinations-2/central-europe/>

2. Internes Management: Sozialpolitik und Menschenrechte



22







Sozialpolitik und Menschenrechte

19



Action			Details
2.1. Gewerkschaftszugehörigkeit Gewerkschaftszugehörigkeit, Tarif- bzw. Kollektivverträge und die Vertretung durch Gewerkschaftsmitglieder werden nicht behindert.	✓	✓	DTS AUSTRIA is accepting all rules according to the "Kollektivvertrag" (collective agreement) for the travel agencies in Austria. There are employees who are members of a trade union. There are no trade unions represented by any means in the company. There is no regimentation against trade unions visible in the company.
2.2. Tarif- / Kollektivvertrag Das Unternehmen hält sich an den Tarif- bzw. Kollektivvertrag seiner Branche (falls vorhanden)	✓	—	DTS AUSTRIA is accepting all rules according to the "Kollektivvertrag" (collective agreement) for the travel agencies in Austria. There are employees who are members of a trade union. There are no trade unions represented by any means in the company. There is no regimentation against trade unions visible in the company.
2.3. Zwangsarbeit Mitarbeiter/innen wählen ihren Arbeitsplatz aus freien Stücken und können ihn nach eigener Entscheidung und ohne Strafe verlassen (in Übereinstimmungen mit den Bedingungen ihres Arbeitsvertrags).	✓	✓	DTS AUSTRIA is declaring that there are no employees involuntarily and under the menace of any penalty working in the company. All employees of DTS Austria are free to choose where and when they begin and end their job, according to the rules of the collective agreement for travel agencies an the AZG (Arbeitszeitgesetz in Austria.)

<p>2.4. HR-Handbuch Das Unternehmen verfügt über ein Dokument, in dem die wichtigsten Informationen zum Umgang mit Mitarbeiter/innen schriftlich festgehalten sind.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Die Richtlinien zum Umgang mit dem Personal setzen sich zusammen aus den Bestimmungen des jeweiligen Arbeitsvertrages des Mitarbeiters, des Kollektivvertrages für das Reisebüro (gültig in Österreich) und der allgemeinen Arbeitsrechte und Arbeitsschutzrichtlinien des Staates Österreich.</p> <p> Kollektivvertrag für die Angestellten im Reisebüro 2023.pdf</p>
<p>2.5. Offizielle Verträge Alle Mitarbeiter/innen des Unternehmens haben einen Arbeitsvertrag, der die Arbeitsbedingungen und eine Stellenbeschreibung enthält.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Alle Mitarbeiter/innen des Unternehmens haben einen offiziellen Arbeitsvertrag, der die Arbeitsbedingungen beschreibt. Stellenbeschreibungen liegen teilweise seperiert zum Arbeitsvertrag vor.</p> <p> Dienstvertrag_Gleitzeit_Operations_Vorlage.pdf</p>
<p>2.6. Existenzsichernde Löhne Das Unternehmen bezahlt seinen Mitarbeiter/innen mindestens existenzsichernde Löhne und Gehälter, die dem gesetzlich vorgeschriebenen Mindestlohn (falls vorhanden) entsprechen oder darüber liegen.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>DTS AUSTRIA is accepting the rules of the collective agreement and salary grades for the travel agencies and travel business in Austria.</p> <p> Gehaltstabelle ab 01.01.2023.pdf</p>
<p>2.7. Überstunden Überstunden werden bezahlt (oder durch Freizeitausgleich abgegolten), es sei denn, der/die Arbeitnehmer/in hat besondere Bedingungen für Überstunden vereinbart und in ihrem/seinem unterzeichneten Arbeitsvertrag festgehalten.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, ein Zeiterfassungssystem zu führen. Diese Zeitprotokolle werden computerisiert oder manuell erfasst. Überstunden werden so protokolliert und mit Zeitausgleich abgegolten.</p> <p> Dienstvertrag_Gleitzeit_Operations_Vorlage.pdf</p>
<p>2.8. Krankenversicherung</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>All employees of DTS AUSTRIA are registered at the "Gebietskrankenkasse" (austrian</p>






<p>Das Unternehmen leistet einen Arbeitgeberanteil zur Krankenversicherung aller Mitarbeiter/innen.</p>		<p>regional health insurance fund). This public insurance fund covers all costs according to the public health rules in Austria.</p>
<p>2.9. Haftpflichtversicherung Das Unternehmen hat eine Haftpflichtversicherung für alle Mitarbeiter/innen (z. B. für den Fall von Arbeitsunfällen).</p>	<p>✓</p>	<p>— Die AUVA ist einer von drei sozialen Unfallversicherungsträgern in Österreich. Die AUVA sorgt für Prävention: durch Unfallverhütung und Berufskrankheitenbekämpfung, Arbeitsmedizin und Vorsorge für erste Hilfe, Unfallheilbehandlung mit allen geeigneten Mitteln, ganzheitliche Rehabilitation und Entschädigungen (z. B. Unfallrenten). Zwei weitere Aufgaben laut Gesetz sind die sicherheitstechnische und arbeitsmedizinische Betreuung von Klein- und Mittelbetrieben und der Zuschuss zur Entgeltfortzahlung im Unfalls- oder Krankheitsfall für Klein- und Mittelbetriebe.</p>
<p>2.10. Urlaub Alle Mitarbeiter/innen des Unternehmens haben ein Recht auf einen jährlichen bezahlten Mindesturlaub.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ DTS AUSTRIA is accepting all rules according to the "Kollektivvertrag" (collective agreement) for the travel agencies in Austria. Paid leave is the annual period during which workers take time away from their work and is manifested by law and in the collective agreement for the travel agencies in Austria.</p> <p> Urlaubsrecht_2018.pdf</p>
<p>2.11. Krankheitsbedingter Arbeitsausfall Alle Mitarbeitenden haben Anspruch auf bezahlte Krankheitstage gemäß den nationalen gesetzlichen Bestimmungen.</p>	<p>✓</p>	<p>— DTS AUSTRIA is accepting all rules according to the "Kollektivvertrag" (collective agreement) for the travel agencies in Austria. Paid sick leave consists of two components: leave from work due to sickness, and cash benefits that replace the wage during the time of sick leave. All this is documented according to the law and collective agreement for the travel agencies in Austria</p> <p> Geld bei Krankheit _ Arbeiterkammer.pdf</p>





<p>2.12. Sicherheit und Gesundheitsschutz Das Unternehmen verfügt über eine Richtlinie zum Gesundheits-, Sicherheits- und Krisenmanagement in Bezug auf seine Mitarbeiter/innen, die mindestens den gesetzlichen Normen entspricht. Unfälle und andere Zwischenfälle werden untersucht, und es werden Abhilfemaßnahmen getroffen. Erste-Hilfe-Kästen und geschultes Personal sind an allen relevanten Standorten verfügbar.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>DTS AUSTRIA is a company registered in Austria and therefore the company acts according to the commercial directives and the occupational health and safety act in Austria.</p> <p>Ein/e Mitarbeiter/in wird als Sicherheitsbeauftragt/r festgelegt. Ebenfalls gibt es in der DTS mehrere Ersthelfer/innen.</p> <p>Feuerlöscher und Erste Hilfe Kasten sind markiert und Fluchtpläne in jedem Raum mindestens 1x angebracht. Notrufnummern liegen auf.</p> <p> Erste Hilfe Kasten _ Feuerlöscher _ Brandschutzdecke _ Fluchtplan Küche.jpg</p> <p> Feuerlöscher _ Fluchtplan _ Verhalten im Brandfall Eingang.jpg</p> <p> Feuerlöscher Büro Incoming.jpg</p> <p> Feuerlöscher im Gang.jpg</p> <p> Fluchtplan.jpg</p> <p> Verhalten im Brandfall.jpg</p>
<p>2.13. Chancengleichheit Das Unternehmen stellt sicher, dass Menschen nicht diskriminiert werden - weder bei der Einstellung, den Beschäftigungsbedingungen, dem Zugang zu Weiterbildung und Führungspositionen, noch aufgrund von Wohnsitz, Geschlecht, Race, Alter, einer Behinderung oder chronischen Erkrankung, ethnischer Zugehörigkeit, Religion/Weltanschauung, sexueller Orientierung oder anderer Gründe.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>As an international travel company and as the travel and tourism segment of REWE Group, DER Touristik Group is aware of its social responsibility. After all, we can only be successful in business in the long term if the impacts of our business operations are in harmony with people and the environment. Therefore, DER Touristik Group is committed to strengthening human rights and preventing human rights violations. This commitment applies both to our own business activities and to our global business partners.</p>

			 Human Rights Commitment_DER Touristik Group _1_.pdf
2.14. Kinderarbeit Das Unternehmen beschäftigt keine Kinder (14 Jahre oder jünger) für Arbeiten, welche normalerweise von Erwachsenen ausgeführt werden. Es gibt spezielle Bedingungen und Arbeitszeiten für Minderjährige, die im Unternehmen arbeiten. Diese stehen im Einklang mit der UN-Kinderrechtskonvention, nationalen Regelungen (je nachdem, welche größeren Schutz bieten) und den in der ILO-Konvention 138 vermerkten Ausnahmen.	✓	✓	Bei DTS Incoming GmbH sind keine Mitarbeiter unter 14 Jahren beschäftigt. Auszubildende (15-18 Jahre) unterliegen den Ausbildungsschutzgesetzen der Republik Österreich.
2.15. Beschwerdeverfahren Das Unternehmen kann nachweisen, dass es ein dokumentiert wirksames Verfahren gibt, durch das Mitarbeiter/innen Beschwerden vorbringen können, und dass angemessen und zeitnah auf bestehende Beschwerden reagiert wird.	✓	—	Es finden regelmäßige Personalgespräche zwischen Geschäftsleitung und dem einzelnen Mitarbeiter statt. In diesen Gesprächen können Anmerkungen, Förderungen oder Wünsche der Mitarbeiter vorgebracht und argumentiert werden. Eine entsprechende Dokumentation findet statt. Zusätzlich existiert ein Vorschlagswesen in Form einer "grünen Box", in die Ideen, Änderungswünsche und Kritiken eingeworfen werden können. Die Eingänge werden in regelmäßigen Abständen (ca. 2x wöchentlich) gesichtet, bewertet und in den entsprechenden Teamleiter- bzw. Geschäftsleitungsgremien diskutiert.
2.16. Vertretung Das Unternehmen verfügt über ein Verfahren, das es Mitarbeiter/innen ermöglicht, wichtige arbeitsrechtliche Belange an die Geschäftsführung heranzutragen. Außerdem besteht ein klar dokumentierter Prozess, wie derartige Belangen weiter nachverfolgt werden.	✓	✓	Es gibt keinen Betriebsrat oder eine Art von Mitarbeitervertretung bei DTS Incoming Austria.
2.17. Disziplinarverfahren Disziplinarverfahren werden dokumentiert und die Mitarbeiter/innen darüber informiert.	✓	✓	Das Disziplinarrecht ahndet im öffentlichen Dienst dienstliche Verfehlungen oder Dienstvergehen der Beamten , Richter und Soldaten . Arbeitnehmer unterliegen keinem Disziplinarrecht. Verletzungen ihres Arbeitsvertrags werden arbeitsrechtlich geahndet. Das Arbeitsrecht in Österreich regelt alle Vorgänge um Abmahnungen, Verwahrungen, Pflichtverletzungen, Pflichtverstoß, Kündigung.

		<p>Bisher ist noch kein Disziplinarverstoß in der DTS Austria vorgefallen. Sollte jemand gegen den Dienstvertrag, Datenschutz, etc. verstoßen muss der Fall geprüft werden und kann zu einer Abmahnung führen. Mehrere Abmahnungen können eine fristlose Entlassung zur Folge haben.</p> <p>Da nicht jeder Fall gleich ist, muss jeder Verstoß einzeln untersucht werden.</p>
<p>2.18. Personen mit speziellen Bedürfnissen Das Unternehmen beschäftigt Personen mit besonderen Bedürfnissen</p>	<p>✓</p>	<p>— Aktuell werden keine Personen mit besonderen Bedürfnissen (Behinderte oder eingeschränkte Personen) beschäftigt.</p> <p>Alle Zugänge sind barrierefrei. Lift vorhanden. Keine barrierefreie Toilette.</p>
<p>2.19. Messung der Mitarbeiterzufriedenheit Die Mitarbeiterzufriedenheit wird regelmäßig untersucht und Vorschlägen wird nachgegangen.</p>	<p>✓</p>	<p>— BGF: Betriebsgesundheitsförderung: Mitarbeiterbefragung zu Arbeitnehmerzufriedenheit: Spezielle Wünsche für gemeinsame Freizeit, Sport, Ernährung, Gesundheit, Soziale Kommunikation (Spieleabende), Grillabende, etc.</p> <p>Einmal jährlich werden bei Mitarbeitergespräche mit der Geschäftsleitung die Zufriedenheit, Wünsche, Pläne, etc. besprochen. Zusätzlich werden schriftliche Befragungen zur Arbeitszufriedenheit und Verbesserung des Betriebsklimas mindestens 1x jährlich durchgeführt.</p> <p> BGF Fragebogen.pdf</p> <p> Mitarbeiterumfrage 2022.pdf</p>

Schulung und Weiterbildung

Action		 Details
<p>2.20. Gesundheit, Hygiene und Sicherheit Alle Mitarbeiter/innen erhalten regelmäßige Anleitung und Training bezüglich ihrer Rollen, Rechte und Verantwortung im Bereich von Gesundheit, Hygiene und Sicherheit.</p>	<p>✓</p>	<p>— Safety and Security:</p> <p>Fire Protection and Fire Safty: 2 hour safety instruction: fire extinguisher training by a trained fire specialist.</p> <p>Health: Mental health, well-being and relaxation</p> <p>BIA/BMI: Check and consulting</p> <p>Nutrition Consulting:</p> <p>Safety Officer: The company choose one person for safty officer (expert for safety)</p> <p>Eye sight test: specialized test for working with computers.</p> <p>Information posters for different health topics: correct sitting at a workplace, computer, desk.</p> <p>eye training</p> <p>etc.</p> <p>Regular check of Allgemeine Unfall Versicherungsanstalt in Austria.</p> <p> Augenübungen.jpg</p> <p> Richtiges Heben 1.jpg</p> <p> Richtiges Heben 2.jpg</p>

		 Richtiges Sitzen 1.jpg  Richtiges Sitzen 2.jpg  Augentest.pdf  BGF Fragebogen.pdf
<p>2.21. Schulung und Weiterbildung Das Unternehmen gewährleistet Kompetenz- und persönliche Entwicklung auf allen Verantwortungsebenen der Mitarbeiter/innen. Die persönliche Entwicklung wird durch gleichberechtigten Zugang zu Aus-/ Weiterbildungsangeboten, durch Arbeitsorganisation (z.B. Lernen in Gruppen) und Wissensmanagement ermöglicht.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Berufsbezogene Schulungen:</p> <p>Excelkurs (3 Tage), auf Anfrage</p> <p>Datenschutzschulung (jährlich ca. 2-3 Stunden)</p> <p>ATCOM Schulung (3 Tage)</p> <p>Supplier Extra Net-Schulung (ca. 3 Stunden)</p> <p>CPM-Schulung (ca. 3 Tage)</p> <p>Interner Erfahrungsaustausch durch tageweisen Aufenthalt in anderen Abteilungen, zum besseren Verständnis der Arbeitsabläufe.</p> <p>50</p>  LSO Zertifikat für Teilnahme01E 50131465.pdf  InkedExcel Kurs Teilnahmebestätigung.jpg
<p>2.22. Ausbildungsplätze</p>	<p>✓ —</p>	<p>Die Auzubildenen durchlaufen alle Abteilungen, nach einem speziellen Ausbildungsplan. Die</p>

Das Unternehmen bietet Ausbildungsstellen und Praktikumsplätze an.

Ausbildung entspricht dem durch die IHK/AK vorgegebenen Ausbildungsplan. Die Auszubildenden haben meist das 9 Schuljahr abgeschlossen und starten mit ihrer Ausbildung ihre Berufsausbildung.

Die Praktikanten befinden sich meist noch in der schulischen Ausbildung und dienen als Pflichtpraktikum oder als freiwilliges Praktikum zum Sammeln von Arbeitserfahrungen.

In 2022: 2 Lehrlinge und 3 Praktikanten

1x Ausbildung zur Bürokauffrau

Lehrlingsbeauftragte: Daniela Ebner

5



Praktika Ausschreibung.pdf



Ausschreibung Lehrlinge.pdf



WIFI Folder Lehrlinge.pdf



Abteilungsplan Lehrling.xlsx



Ausbildungsdokument.pdf











Lehrlingsvertrag.pdf



3. Internes Management: Umwelt und Unternehmensstandort







37


Beschaffung

6

Action			Details
3.1. Reduzierung von Einwegprodukten und Verbrauchsgütern Das Unternehmen hat eine Richtlinie, die eine Messung und Reduzierung von Einwegprodukten, Konsumgütern und Abfall vorschreibt (insbesondere von Papier für den Bürogebrauch).			Eine Richtlinie zur Messung und Reduzierung von Einwegprodukten, Konsumgütern und Abfall existiert aktuell nicht. Alle Mitarbeiter sind angehalten, nach den Regeln des logischen und menschlichen Hausverstandes Konsumgüter zu nutzen. Papier wird umweltbewusst verwendet und dem Recyclingkreislauf zugeführt.
3.2. Nachhaltiger Einkauf Das Unternehmen hat eine Einkaufsrichtlinie eingeführt, die nachhaltige bzw. umweltfreundliche Produkte und Dienstleistungen bevorzugt, wenn diese in gleicher Qualität verfügbar sind. Es wird auf die Verminderung von CO2 und Verpackungsmaterial geachtet und nach Möglichkeit in größeren Stückzahlen eingekauft.			Aktuell werden einzelne Produkte des Bürobedarfs im nahegelegenen örtlichen Schreibwarenhandel eingekauft, um so den CO2-Fußabdruck für diese Produkte zu reduzieren. Schreibwaren werden, anhand der Produktbeschreibungen, auf Ihre Umweltfreundlichkeit getestet und die Wirtschaftlichkeit und einsetzbarkeit geprüft. Bei positiver Prüfung der Einzelprodukte, wird auf umweltfreundliche Produkte zurückgegriffen.
3.3. Büropapier: Typ Mindestens 60% des für den Bürobedarf (intern und Verwaltung) genutzten Papiers ist Umweltpapier (FSC, recycling und nachhaltig produziertes Papier), wenn dies lokal machbar ist.			DTS Incoming GmbH, Österreich, verwendet aktuell 80g/m ² , standard white copy paper. Das Papier ist ECF gebleichtes DIN A4 Papier. Dieses Papier wurde in Polen hergestellt. Das Papier stammt aus einem Land (Polen) der europäischen Union und hat daher einen möglichst kleinen CO2-Fußabdruck. Neu eingeführt wurde jetzt 75g/m ² mit weniger Papiermenge. Das Papier wird in den Druckern









		<p>auf Verwendbarkeit getestet.</p> <p>Aktuell wird geprüft, ob auch 60g/m²-Papier eingesetzt werden kann und falls es von den vorhandenen Druckern gleichgut bedruckt wird. So könnten weiteren Papiermengen eingespart werden. Zusätzlich werden in naher Zukunft verschiedene Recycling-Papiere getestet und deren Wirtschaftlichkeit in Anschaffung und Verbrauch bewertet.</p> <p>Vor kurzen wurde festgelegt, nur noch DIN A4 Schreibblocks zu bestellen, um mit der Festlegung auf eine einzige Größe und ein einziges Produkt, die Menge an zu bestellenden Schreibblocks zu reduzieren.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  Papierbestellung alt.png </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  Papierbestellung neu.png </div>
<p>3.4. Büropapier: Druckereinstellungen Kopiermaschinen und Drucker sind voreingestellt auf doppelseitigen Druck oder andere Formen des Papiersparens.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Aktuell wird geprüft, ob auch 60g/m²-Papier eingestezt werden kann und falls es von den vorhandenen Druckern gleichgut bedruckt wird. So könnten weiteren Papiermengen eingespart werden. Zusätzlich werden in naher Zukunft verschiedene Recycling-Papiere getestet und deren wirtschaftlichkeit in Anschaffung und Verbrauch bewertet.</p> <p>Doppelseitiger Druck: Nach Möglichkeit werden doppelseitige Drucke durchgeführt. Meist werden in Unternehmen jedoch Dokumente gedruckt, die aus verarbeitungstechnischen Gründen nicht im doppelseitigem Druck ausgeführt werden können. So werden Rechnungen und Vertragsformulare einseitig ausgedruckt, um diese dann zu scannen und so weitere Ausdrücke oder Kopien zu sparen und eine rein elektronische Verarbeitung zu ermöglichen. Einseitig bedrucktes Papier wird nach Verwendung auch als Schmierpapier eingesetzt. Hierbei spielt natürlich der Datenschutz für die Weiterverwendung als Schmierpapier eine entscheidende Roll.</p>

<p>3.5. Zertifizierter Kaffee und Tee Mindestens 50% des Kaffees und Tees, die im Büro bereitgestellt werden, hat ein Fair Trade- oder Bio-Siegel.</p>	<p>✓</p>	<p>— Die bei der DTS Incoming GmbH genutzen Warmgetränke sind teilweise durch die Geschäftsleitung finanzierte, Bio- oder Zertifizierte Produkte.</p> <p>Tee: Aktuell werden hier Produkte der Firma Alnatura gekauft und getrunken. Diese Produkte sind meist als "BIO" ausgezeichnet und teilweise mit dem "demeter"-Siegel versehen.</p> <p>Kaffee: Hierbei handelt es sich um einen 100% Fairtrade Zertifizierten Arabica Kaffee der Marke Tschibo. Der Kaffeesatz wird von den Mitarbeitern zum düngen der Pflanzen verwendet.</p> <p>Sowohl der Tee, als auch der Kaffee wird von Gästen sowie den Mitarbeiter konsumiert.</p> <p> Tee.jpg</p> <p> Fairtrade Kaffee.jpg</p> <p> Kaffeebohnen.jpg</p> <p> Kaffeemaschine.jpg</p> <p> Kaffeemaschine2.jpg</p> <p> Kaffeesatz.jpg</p>
<p>3.6. Reinigungsmittel Es werden biologisch abbaubare, unschädliche und nicht eutropische Reinigungsmaterialien gekauft. Wo verfügbar, sollten diese entweder mit dem EU-Ökolabel oder vergleichbaren Marken zertifiziert sein.</p>	<p>✓</p>	<p>— Die von DET Incoming GmbH engagierten Reinigungsdienste verwenden Produkte der Firma BUZIL. Seit über einem Jahrhundert befindet sich das Unternehmen Buzil in Familienbesitz und wird heute in vierter Generation operativ geführt. In dieser langen Tradition gründet das tiefverwurzelte Bestreben, Ökologie und Ökonomie bestmöglich in Einklang zu bringen. Ein Resultat dieser Philosophie ist unter anderem unsere umweltschonende Edition Planta® – ausgezeichnet mit dem Europäischen Ecolabel sowie dem Österreichischen Umweltzeichen.</p>

		<p>Das Engagement von Buzil im Umweltschutz geht aber weit über die reine Produktentwicklung hinaus. Bereits 2002 erfolgte erstmals die Zertifizierung unseres Umweltmanagementsystems nach DIN EN ISO 14001 und wir engagieren uns seit 1995 mit freiwilligen zusätzlichen Umweltschutzleistungen im Umweltpakt Bayern.</p>
		 Reinigungsmittel.jpg



Werbematerialien


3



Action			Details
3.7. Druckerei Die Druckerei hat ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem (z. B. ISO 14001, EMAS).			DTS Austria beschäftigt keine Druckerei auf regelmäßiger Basis, da keine großen Druckerzeugnisse erstellt werden.
3.8. Werbematerial Broschüren und Flyer werden auf umweltfreundlichem Papier gedruckt (Recycling, FSC oder chlorfrei). Dies gilt für mindestens 50% des gesamten unternehmensweiten Verbrauchs (in kg, Seiten oder Kosten), sofern lokal verfügbar und mit angemessenen Mehrkosten.			DTS Austria läßt keine Werbematerialien produzieren oder drucken.
3.9. Effiziente Katalognutzung Das Unternehmen fördert die effiziente Nutzung der Kataloge und Broschüren, bspw. durch die Ermittlung des tatsächlichen Bedarfs, Barcodes zur Überprüfung des vorrätigen Exemplarbestands oder Rückgabemöglichkeiten.			DTS Austria produziert keine eigenen Kataloge und gibt auch keine Kataloge an Kunden aus. Belegexemplare als Vertriebsunterstützung werden in nur sehr geringer Anzahl benötigt und kaum an Geschäftspartner ausgegeben.

Energieverbrauch

9

Action			Details
<p>3.10. Richtlinien zum Energiesparen Das Unternehmen hat Richtlinien und Maßnahmen zur Einsparung von Strom eingeführt und überwacht diese.</p>	✓	✓	<p>Alle Mitarbeiter sind grundsätzlich angewiesen nach den Grundlagen des logischen und menschlichen Hausverstands Energie zu sparen, indem Beleuchtung, Kaffeemaschinen, Klimaanlage und andere Energieverbraucher bei Nichtgebrauch ausgeschaltet werden. Mittels eines abendlichen Rundgangs wird die Situation der Energieverbraucher durch die Mitarbeiter kontrolliert.</p> <p> Mitarbeiteranweisungen.jpg</p> <p> Richtlinie zum Energiesparen.docx</p>
<p>3.11. Energieverbrauch Der Energieverbrauch für Heizung und Strom wird gemessen. Verschiedene Zeiträume werden verglichen, mit dem Ziel, den Verbrauch und die Emissionen zu verringern.</p>	✓	—	<p>Die Energiekosten werden mittels entsprechender Stromzähler ermittelt. Eine spezielle, vergleichende Verbrauchsmessung erfolgt aktuell nicht. Dieselgeneratoren und spezielle Back-Up-Baterien existieren nicht.</p> <p>Entsprechende Vergleichsmethoden zur Ermittlung der Energieverbräuche werden mit der Geschäftsleitung besprochen.</p>
<p>3.12. Erneuerbare Energie und Bezugsquellen Die Bezugsquellen und die Herkunft des Stroms werden angegeben und sofern lokal zu annehmbaren (Mehr-)Kosten erhältlich wird erneuerbare Energie eingekauft oder produziert.</p>	✓	✓	<p>Aktuell ist die Stromproduktion in Österreich schon sehr auf erneuerbare Energien ausgerichtet. Es wird eine Richtlinie intern besprochen, die eine spezielle Ausrichtung möglich macht. Wie sich der Verteilschlüssel der Energieproduktion aus erneuerbaren Energiequellen darstellt, zeigt die angefügte Tabelle.</p>





			 Auszug Jahresstromabrech GREEN ENERGIE.pdf
3.13. CO2-Kompensation Der Ausstoss an CO2 vom Verbrauch fossiler Energieträger für den Firmensitz wird kompensiert	✓	—	Aktuell findet keine Kompensation des CO2-Ausstosses statt (Heizung, Elektroenergie, etc.), da der CO2 Verbrauch aktuell nicht gemessen wird. Der Vermieter erfasst diese Daten nicht.
3.14. Energieeffiziente Beleuchtung Mindestens 50% der Beleuchtung ist energieeffizient (Klasse A) einschließlich der Außenbereiche und Parkplätze oder durch den blauen Engel ausgezeichnet.	✓	—	Eine Vielzahl der verwendeten Leuchtmittel ist Energieeffizienzklasse "G" (Osram Dulux D 13 W 840 oder Philipps Master TL-D 18 W / 840). Zum Austausch dieser Leuchtmittel ist ein Ersatz durch Energiesparlampen der Klasse A geplant.
3.15. Energiesparen Alle elektronischen Geräte werden nach der Arbeitszeit ausgeschaltet (nicht in den Stand-By-Modus).	✓	✓	Innerhalb DTS Incoming GmbH werden alle Geräte abgeschaltet, wenn diese nicht für andere Dienste genutzt werden, z.B. Klimaanlage, Heißwassergeräte in den WCs. Teilweise werden Computer nicht ausgeschaltet, da hier aus technischen Gründen eine Verlinkung zum Home Office Arbeitsplatz notwendig ist. Bei Neueinstellung eines Mitarbeiters wird zukünftig kein Stand PC mehr vergeben. Es wird dann nur mit dem Laptop gearbeitet. So können die Geräte nach der Arbeitszeit ausgeschaltet werden.
3.16. Bürobeleuchtung Die Bürobeleuchtung oder Schaufenster werden nach Betriebsschluss ausgeschaltet oder nur minimal beleuchtet.	✓	✓	Nach Dienstschluss wird die kpmplete Bürobeleuchtung abgeschaltet. Die Beleuchtung im Treppenhaus wird durch Bewegungsmelder gesteuert und ist somit nach Diestschluss ausgeschaltet.
3.17. Energieeffiziente Geräte Beim Ankauf neuer Geräte gibt das Unternehmen energieeffizienten	✓	✓	Bei Neuanschaffungen von elektrischen und elektronischen Geräten, wird grundsätzlich die Energieeffizienz geprüft. Nur Geräte mit hoher oder zeitgemäßer Energieeffizienzklasse

<p>Geräten nach den höchsten Standards der EU Direktive 2003/66/CE oder Energy Star oder ähnlichen Regelungen den Vorzug.</p>		<p>werden als Neugeräte angeschafft.</p> <p>Dies gilt insbesondere für hochwertige Elektronik, Laptops, Server und Computer. So haben einige Mitarbeiter bereits keine Stand-PCs mehr, sondern verwenden nur noch Laptops, mit zusätzlichen Bildschirmen, um so energieeffizienter arbeiten zu können. So funktioniert auch die Onlienverbindung mit den zentralen Servern im Büro energieeffizienter, da kein Stand-PC über Nacht eingeschaltet bleiben muss.</p> <p>Die neuangeschaffte Kaffeemaschine wurde ebenfalls auch unter besondere Energieeffizienzkriterien ausgewählt (siehe Nachweis der Energieeffizienzklasse).</p> <p> Kaffeemaschine Delonghi Prima Donna Soul _ Energieeffizienz KOMPLETTE DATEN _DRUCK.pdf</p>
<p>3.18. Energiesparmodus Im Betrieb sind die Geräte und Anlagen auf Energiesparmodus voreingestellt, sofern sich keine Einschränkungen bei der Nutzung ergeben.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Alle Geräte, die für die Home-Office-Nutzung nicht zur Verfügung stehen müssen, sind auf Energiesparmodus voreingestellt. Monitore sind grundsätzlich auf Abschaltungsmodus eingestellt. Drucker und Kaffeemaschine sind ebenfalls auf Energiesparmodus eingestellt. Heißwassergeräte im Sanitärbereich sind durch Zeitschaltuhren auf Energiesparmodus eingestellt. Beispielnachweis: siehe Foto der Zeitschaltuhr des Heißwassergerätes auf der Toilette.</p> <p> Zeitschaltuhr Toilette.jpg</p>

Wasserverbrauch



3
















<p>Action</p>	<p></p>	<p> Details</p>
---------------	--	---

<p>3.19. Richtlinien zur Wassereinsparung Das Unternehmen hat Richtlinien zur aktiven Reduzierung des Wasserverbrauchs eingeführt (z.B. wassersparende Toiletten).</p>	<p>✓</p>	<p>— With all faucets DTS Austria is using one-hand-water-controllers. In addition to this all taps have aerators to reduce the water consumption. All toilets work with a mini and full flushing system. Urinals work with electronic water control system.</p> <p>DTS Austria is using a dishwasher, to save on washing up water.</p> <p> Richtlinie zum Wassersparen.docx</p> <p> Urinal.jpg</p> <p> Wasserhahn WC.jpg</p> <p> WC Spülung Damen.jpg</p>
<p>3.20. Wasserverbrauch Der Wasserverbrauch in Kubikmetern wird monatlich oder jährlich gemessen, um einen Vergleich aufstellen zu können. Die Herkunft des Wassers wird angegeben.</p>	<p>✓</p>	<p>— Alle Mitarbeiter sind grundsätzlich angewiesen nach den Grundlagen des logischen und menschlichen Hausverstands Wasser zu sparen, indem alle eingebauten Mitten zum Wassereinsparen genutzt werden: Einhandregler, Wasserspartasten an Toiletten, etc. Mittels eines abendlichen Rundgangs wird die Situation der Wasserverbraucher durch die Mitarbeiter kontrolliert (Tropfende Wasserhähne, etc.).</p> <p>Die Messung des Wasserverbrauchs wird beraten und entsprechende Methoden intern überlegt.</p>
<p>3.21. Wassersparende Toiletten Toiletten sind mit Stopptasten oder anderen wassersparenden Vorrichtungen ausgestattet (dort wo die Gebäude Eigentum des Unternehmens sind).</p>	<p>✓</p>	<p>— With all faucets DTS Austria is using one-hand-water-controllers. In addition to this all taps have aerators to reduce the water consumption. All toilets work with a mini and full flushing system. Urinals work with electronic water control system.</p>

Abfallmanagement

7

Action			Details
<p>3.22. Abfallentsorgung und -gesetze Das Unternehmen erfüllt die nationale Gesetzgebung in Bezug auf Abfallentsorgung und Recycling (einschließlich Glas, Papier, Bioabfälle und Plastik) oder organisiert die Entsorgung, sofern lokal machbar (Wertstoffhof). Alle verbleibenden Abfälle haben keinen negativen Effekt auf die lokale Bevölkerung und die Umwelt oder werden korrekt entsorgt (z.B. Batterien).</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>DTS AUSTRIA is disposing most of the waste with the public waste system.</p> <p>Paper: Dokuments will be shredded, collected and recycled by a contracted company. Used paper, cardboard, brochures, etc. will be collected in special bins and will be broad to recycling by the public waste system.</p> <p>Printer cartridges will be collected in special bins and will be delivered into the special collection and recycling (for Red Nose Clown Doctors International).</p> <p>Batteries will be collected separately and will be disposed in public battery recycling collections at shops for electronic devices.</p> <p>Plastic: Plastic, plastic bottles will be collected in special bins and will be broad to recycling by the public waste system.</p> <p>Since 01st January 2023 Austria has introduced the collection of packaging in yellow bags and yellow bins ("gelber Sack"). That means that all packaging material like plastic, tin, metal, plastic bottles, etc will be collected by the public waste system.</p> <p>Bio waste: Bio waste will be collected in a special bin and will be broad to recycling by the public waste system</p> <p>Coffee grounds: The coffee grounds are used as plant fertiliser</p> <p> Druckerpatronen 2.jpg</p> <p> Druckerpatronen.jpg</p>

			 Elektroschrott.jpg  Folientonne.jpg  Kaffekapseln.jpg  Kunststofftonne.jpg  Mistkübeln Küche.jpg  Papiermüll.jpg  Papiersammlung für den Schredder 1.jpg  Papiersammlung für den Schredder 2.jpg  Papiersammlung für den Schredder 3.jpg  Restmülltonne.jpg  Sammlung alte Batterien.jpg  Bio Tonne 1.jpg  Bio Tonne 2.jpg  Gelbe Tonne 1.jpg  Gelbe Tonne 2.jpg
3.23. Abfallreduzierung	✓	✓	DTS - destination touristic services Incoming GmbH

Das Unternehmen hat messbare Reduktionsziele für Abfall und nicht recycelbare Stoffe formuliert und Maßnahmen geplant um diese zu erreichen.

Burkhard Stemmler

Josef-Lindner-Straße 3, 1. OG, 5071 Wals bei Salzburg, Österreich

Burkhard Stemmler

Firmenname

Sustainability Coordinator

Name

Adresse 1

t: +43 662 850 850 – 30

Adresse 2

f: +43 662 850 850 - 77

Land

burkhard.stemmler@dtservices.travel

Datum

RICHTLINE

Richtlinie zur Abfallreduzierung

DTS Incoming GmbH, Österreich, legt folgende Richtlinien zur messbaren Reduktion von Abfall und nicht recyclebaren Stoffen fest. Zur Umsetzung dieser Richtlinie werden entsprechende, hier aufgelistete Massnahmen, geplant und die Umsetzung anvisiert.

Reduktion von Aluschrott:



Hierzu wird die Anschaffung einer neuen Kaffeemaschine geplant, die ohne übliche Kaffeetaps mit Alu- oder Plastik-Verpackung auskommt. Geplante Einsparung ca. 80%



Reduktion von Plastikmüll


Hierzu wird durch eine Aussendung an alle Mitarbeiter auf die Vermeidung von Plastik beim Einkauf von Jausen/Mittagessen hingewiesen. Geplante Einsparung ca. 50%

Reduktion von Batterie-Schrott:

Alle im Unternehmen genutzten Batterien, werden gesammelt und in dem Recycling-Kreislauf zugeführt. Wo möglich, werden Einwegbatterien durch wiederaufladbare Akkus ersetzt. Geplante Einsparung ca. 50%








			<p>Reduktion von Elektromüll:</p> <p>Alle im Unternehmen genutzten Elektrogeräte werden nach Ihrer Recyclingfähigkeit geprüft und in den Wertekreislauf zurückgeführt (Rückgabe beim Hersteller). Geplante Einsparung ca. 50%</p> <p> Richtlinie zur Abfallvermeidung.docx</p> <p> Richtlinie zur Mülltrennung.docx</p>
<p>3.24. Nachhaltige Verpackung Das Unternehmen hat die Reduktion von Verpackungsmaterialien veranlasst und verwendet keine nicht recyclebaren oder biologisch abbaubaren Verpackungsmaterialien.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>DTS Austria is not sending any goods, presents or other items in bigger numbers to clients or business partners. Individual sendings will be done only by using official paper packaging of the post office.</p> <p>Most of the deliveries will be ordered by bulk orders like computer paper. Small orders for office needs will be done on a regular basis, to avoid small packages.</p>
<p>3.25. Plastikwasserflaschen Anstelle von Plastikflaschen wird Wasser aus der Leitung direkt verwendet, oder gefiltert.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>Water and drinks are only consumed for private needs by employees. DTS organizes no excursions which might need water and drink supply.</p> <p>Tap Water is used as drinking water.</p> <p>Plastic bottles for drinks are collected inside the office in special bins and are recycled by the public waste system.</p>
<p>3.26. Wiederverwertung Das Unternehmen zeigt, dass es alle Materialien trennt, die recycelt (oder</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>Recycling in DTS Austria:</p>

<p>wiederverwendet) werden können (einschließlich Glas, Papier, Bioabfälle und Plastik).</p>		<p>Paper: Documents will be shredded, collected and recycled by a contracted company. Used paper, cardboard, brochures, etc. will be collected in special bins and will be broad to recycling by the public waste system.</p> <p>Printer cartridges will be collected in special bins and will be delivered into the special collection and recycling (for red nose clown).</p> <p>Batteries will be collected separately and will be disposed in public battery recycling collections.</p> <p>Plastic: Plastic, plastic bottles will be collected in special bins and will be broad to recycling by the public waste system.</p> <p>Since 01st January 2023 Austria has introduced the collection of packaging in yellow bags and yellow bins ("gelber Sack"). That means that all packaging material like plastic, tin, metal, plastic bottles, etc will be collected by the public waste system.</p> <p>Bio waste: Bio waste will not be recycled jet and will be disposed in the residual waste.</p> <p>Coffee grounds: The coffee grounds are used as plant fertiliser</p>
<p>3.27. Recycling von Tonern und Druckfarben Toner und Druckfarben werden recycelt und wiederbefüllt, soweit möglich.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Printer cartridges will be collected in special bins and will be delivered into the special collection and recycling (for Red Nose Clown Doctors International).</p> <p> Druckerpatronen 2.jpg</p> <p> Druckerpatronen.jpg</p>
<p>3.28. Recycling von Batterien Batterien werden recycelt (wo möglich) oder korrekt entsorgt.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Batteries will be collected separately and will be disposed in public battery recycling collections. If possible batteries will be replaced by rechargeable accumulators. There are no</p>

		documents or invoices available that could be placed/shown here, as the used batteries are delivered to our suppliers for recycling.
		 Sammlung alte Batterien.jpg

Emissionsminderung


2

Action			Details
3.29. Abwasser / Recycling von Grauwasser Abwasser wird gemäß den nationalen Gesetzesvorgaben entsorgt. / Grauwasser wird recycelt und vor der Nutzung aufbereitet, ohne negative Auswirkungen auf die lokale Bevölkerung und Umwelt			Alle Abwässer/Grau Wässer werden über das städtische Abwassersystem in Salzburg, entsprechend der gesteztlichen Vorgaben entsorgt und recycled.
3.30. Reduzierung von Verschmutzung Der Verbrauch von schädlichen Substanzen, einschliesslich Pestizide, Farben und Reinigungsmittel ist auf ein Minimum reduziert und wird wo verfügbar durch unschädliche Verfahren und Produkte ersetzt. Jegliche Lagerung, Verwendung und Entsorgung ist korrekt durchgeführt.			DTS Incoming hat, außer Reinigungsmitteln, keine weiteren Chemikalien in Verwendung. Reinigungsmittel werden nach Umweltaspekten eingekauft und genutzt. Weiter Substanzen werden aktuell bei DTS Incoming nicht eingesetzt.  Reinigungsmittel.jpg

Mobilität

5



Action			Details



<p>3.31. Mobilitätsrichtlinie Das Unternehmen hat eine Mobilitätsrichtlinie für Mitarbeiterreisen implementiert, welche die Verringerung von Reisen und die Verwendung von nachhaltigeren Fortbewegungsmitteln einbezieht.</p>	<p>✓</p>	<p>— Die gesetzliche, fiskale Pendlerpauschale in Österreich steht jedem Mitarbeiter über die Steuererklärung zur Verfügung. Spezielle Förderprogramme zur Nutzung öffentlicher, nachhaltiger Verkehrsmittel oder Fahrräder durch die DTS Austria bestehen nicht.</p> <p>Dienstreisen sind aufgrund der Geschäftsidee notwendig, aber werden nicht unter speziellen, schriftlich fixierten Nachhaltigkeitsfaktoren durchgeführt. Die Dienstwagen der Firma sind neueste Diesel-PKW mit Ad-Blue-Technologie und einem besonders niedrigen Teilstoffverbrauch.</p> <p>Soweit möglich, werden bei Dienstreisen, die mit Firmenwagen durchgeführt werden, aus Wirtschaftlichkeits- und Nachhaltigkeitsgründen mehrere Treffen in der gleichen Region terminlich zusammengelegt, um nachhaltig und energieeffizient zu arbeiten. So werden CO₂-Emissionen eingespart und weniger Treibstoff verbraucht. Alle Nutzer eines Dienstwagen werden durch Ihre Vorgesetzten zu nachhaltigem Verhalten angehalten. Ein Passus "Nachhaltiges Nutzen des Firmenwagen" in der Dienstwagenverordnung wird geprüft.</p> <p> Richtlinie zur Mobilität.docx</p>
<p>3.32. Emissionen durch Geschäftsreisen Geschäftsreisen der Mitarbeiter/innen werden registriert (Art des Verkehrsmittels, Distanz). Die CO₂- oder Treibhausgasemissionen werden berechnet, mit dem Ziel, sie zu reduzieren.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ Die DTS Incoming betreibt aktuell keine Emissionserfassung bezüglich der Dienstreisen. Eine Richtlinie zur Emissionsreduzierung existiert aktuell nicht. Es werden keine bzw. sehr selten Dienstreisen mit dem Flugzeug unternommen.</p>
<p>3.33. CO₂-Kompensation Der Ausstoß an CO₂ durch Dienstreisen der Mitarbeiter/innen werden durch einen verlässlichen Anbieter kompensiert.</p>	<p>✓</p>	<p>— Aktuell nutzt DTS Incoming KEIN CO₂-Kompensationsprogramm, um den Ausstoß von CO₂ durch Dienstreisen zu kompensieren.</p>
<p>3.34. Anreize zur umweltschonender Mobilität Die Mitarbeiter/innen werden dazu animiert, öffentliche oder umweltschonende Transportmittel wie das Fahrrad zu nutzen.</p>	<p>✓</p>	<p>✓ Aktuell gewährt DTS Incoming keine Zahlungen zum Ausgleich der Transportkosten (Pendeln) für Mitarbeiter zwischen Wohn- und Arbeitsort. Eine Richtlinie hierzu wird beraten und kann für die Zukunft entwickelt werden.</p>

		<p>Folgende Punkte sind relevant:</p> <p>Aufgabe eines Teils der angemieteten Parkplätze und Umwandlung der Einsparungen in eine Förderung für die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs und Fahrradnutzung.</p> <p>Förderungsprogramm zur Anschaffung von Fahrrädern und E-Bikes durch DTS.</p> <p>Zuzahlung zu Dauertickets des öffentlichen Nahverkehrs an die Mitarbeiter.</p> <p>Prüfung öffentlicher Förderprogramme, die für Mitarbeiter der DTS für den Pendeltransport zum Tragen kommen könnten.</p>
<p>3.35. Reduzierung von Transport Dienstreisen werden durch die Verwendung von Tele- und Videokonferenzen, moderne Kommunikationsmittel und andere Möglichkeiten reduziert.</p>	<p>✓ —</p>	<p>Ein Anteil der sonst üblichen Dienstreisen, wird aktuell verstärkt durch die Nutzung von Tele- und Videokonferenzsystemen reduziert. Trotzdem basiert die Tätigkeit des Hoteleinkaufs auf der persönlichen Kontaktpflege zu den Hotelpartnern. Wo möglich, werden Dienstreisen regional vorausschauend geplant und einzelne Partnerbesuche in der gleichen Region zeitlich zusammengelegt. Vielfach werden Vertragsverhandlungen auch telefonisch geführt und unterstützt.</p>

Nachhaltigkeitsschulung und Bewusstseinsbildung





1

Action	 	Details
<p>3.36. Regelmäßige Mitarbeiterschulung Alle Mitarbeiter/innen erhalten regelmäßig Anleitung, Schulungen oder andere Informationen über ihre Rollen und Verantwortung bezüglich</p>	<p>✓ —</p>	<p>Monatlich wird ein Infojournal an alle Mitarbeiter versendet. Die Nachhaltigkeitsbeauftragten senden ein Update der aktuellen Situation mit und machen auf die internen Maßnahmen (kein unnötiges Drucken, Wassersparen, Stromsparen etc.) aufmerksam. Auch untereinander wird</p>

<p>interner Umweltmaßnahmen wie Wasser-, Energie- und Papiersparen sowie Abfallreduzierung.</p>		<p>sich darüber ausgetauscht und hingewiesen.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div data-bbox="1025 220 1375 300">  Newsletter Juni 2023.png </div> <div data-bbox="1025 300 1386 379">  Newsletter März 2023.png </div> </div>
---	--	--

Landnutzung und Beziehungen zur lokalen Bevölkerung

1











Action		 Details
<p>3.37. Landverbrauch und Konstruktion Landverbrauch, Planung, Design, Konstruktion, Sanierung, Gebrauch und Demolierung der Firmengebäude und -infrastruktur sind mit den Flächennutzungsplänen, Naturschutzgebieten und Denkmalschutzregelungen im Einklang.</p>		<p>Die DTS Incoming GmbH hat nur angemietete Büro- und Arbeitsräume. Ein Immobilieneigentum liegt nicht vor.</p> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px; margin-top: 10px;">  <p>Mietvertrag Fressnapf Seite 1.pdf</p> </div>

4. Partneragenturen

7



Partneragenturen

4

Action			Details
4.1. Partner-Richtlinie Auf der Basis einer Bestandsaufnahme der wichtigsten Partner hat das Unternehmen eine Richtlinie zur Verbesserung der Nachhaltigkeit seiner Partner (lokale Agenturen / Reiseveranstalter) eingeführt. Diese sollte sowohl das geplante Vorgehen zur Motivation existierender, als auch Kriterien für die Auswahl neuer Partner beinhalten.			Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.
4.2. Kommunikation mit den Partnern Die wichtigsten Partner werden über die Nachhaltigkeitspolitik des Unternehmens informiert und von ihnen wird erwartet, dass sie sich danach richten sofern relevant.			Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.
4.3. Vertragsbedingungen In den Verträgen mit den Partneragenturen sind die wichtigsten Nachhaltigkeitskriterien enthalten (z.B. gegen Kinderarbeit, Korruption und Bestechung, Abfallmanagement und Biodiversität)			Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.
4.4. Weiterbildung zur Nachhaltigkeit: Motivation Die wichtigsten Partner-Incoming-Agenturen werden motiviert, eine grundlegende Weiterbildung zur Nachhaltigkeit von Reiseunternehmen zu absolvieren.			Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.

Spezifische Bedingungen

3

Action			Details
4.5. Verträge Es bestehen schriftliche Verträge mit Partneragenturen.	✓	✓	Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.
4.6. Sexuelle Ausbeutung von Kindern: Verträge Die Verträge mit Partneragenturen beinhalten Klauseln, die es dem Reiseunternehmen erlauben, das Vertragsverhältnis vorzeitig zu beenden, wenn die Partneragentur keine ausreichenden Maßnahmen unternimmt, um die sexuelle Ausbeutung von Kindern innerhalb der Wertschöpfungskette zu vermeiden (z. B. Unterkünfte und Exkursionen)	✓	✓	Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.
4.7. Arbeitsbedingungen Die lokalen Partner halten sich an alle relevanten nationalen Gesetze zum Schutz der Arbeitnehmer/innen.	✓	✓	Keine Empfangsagenturen für DTS Incoming Austria beschäftigt.

5. Transport

4

Transport zum Zielort



3

Action			Details
<p>5.1. Transport zum Zielort Bei der Auswahl der Transportmittel zum Reiseziel verfolgt das Unternehmen eine Politik, bei der dem Kunden die umweltschonendsten Möglichkeiten bevorzugt angeboten werden (unter Einbeziehung von Preis, Komfort, Sicherheit und anderen Aspekten). Eine Verringerung der Umwelteinflüsse der Reisen wird angestrebt und aktiv verfolgt.</p>	✓	✓	<p>Your answer: not applicable</p> <p>Explanation: Organized by outbound tour operators/clients of the DMCs. The DMC is not offering such services.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH, Österreich, bietet keinen Transport an. Alle Gäste reisen individuell per PKW oder mit anderen Verkehrsmitteln an. Eine Transportplanung durch DTS Incoming GmbH, Österreich findet nicht statt.</p>
<p>5.2. Transport zum Abreiseort Für internationale Reisen werden umweltschonende Transportmöglichkeiten zum Abreiseort (z.B. Rail & Fly) angeboten. Kurzflüge werden vermieden, wann immer machbar.</p>	✓	✓	<p>Your answer: not applicable</p> <p>Explanation: Clients of the DMCs/ outbound tour operators offer different transport options: Rail& Fly, flight, individual transfer.</p> <p>The DMC is not offering such services.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH, Österreich, bietet keinen Transport an. Alle Gäste reisen individuell per PKW oder mit anderen Verkehrsmitteln an. Eine Transportplanung durch DTS Incoming GmbH, Österreich findet nicht statt.</p>

<p>5.3. Umweltschonender Transport Bei der Auswahl der Transportmittel für lokale Transfers und Exkursionen werden immer umweltschonende Alternativen in Betracht gezogen und vorgezogen, wo Preis, Komfort und Machbarkeit es ermöglichen.</p>	✓	✓	Die DTS Incoming GmbH, Österreich, bietet keinen Transport an. Alle Gäste reisen individuell per PKW oder mit anderen Verkehrsmitteln an. Eine Transportplanung durch DTS Incoming GmbH, Österreich findet nicht statt.
--	---	---	---

Nachhaltige Pauschalangebote

1

Action			Details
<p>5.4. Nachhaltige Angebote Das Reisebüro hat in seinem Angebot eine oder mehrere nachhaltige Reisen und vermittelt diese. Solche Reisen wurden nach anerkannten Methoden entwickelt (inkl. umweltschonende Transportmittel, Unterkünfte und Aktivitäten) oder zertifiziert (z.B. Travelife). Der Anteil dieser Reisen am Gesamtumsatz oder die Anzahl sind bekannt.</p>	✓	✓	DTS Incoming GmbH, Österreich bietet keine Pauschalreisen an.

6. Unterkünfte

11

Unterkünfte

7

Action		Details
<p>6.1. Nachhaltige Unterkunftspolitik Das Unternehmen hat eine langfristige Strategie entwickelt (mit Zielen und Zeitplan), um die Nachhaltigkeit der Vertragsunterkünfte zu verbessern.</p>	<p>✓</p>	<p>The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: PLEASE DECLARE your DMC's accommodation purchasing approach/strategy.</p> <p><i>Information on DMC's client, the tour operator DER Touristik Germany:</i></p> <p>So far, DER Touristik Deutschland has not created or published a formal accommodation policy. DER Touristik & its DMC Network's main goal is that 25% of the main DER Touristik Germany portfolio is to complete a GSTC-certificate in sustainable hospitality by 2025. Currently the main portfolio consists of 10% of hotels that have completed a GSTC-certification.</p> <p>Hotel suppliers DER Touristik Germany purchase:</p> <p>The group hotel contracting of DER Touristik DMC GmbH included GSTC-certification as a mandatory part of their guarantee- and advanced payment contracts.</p> <p>The purchase department of DER Touristik Hotels & Resorts (DTHR) did the same in the following hotel contract types:</p> <p style="text-align: center;">Franchise Agreements Cooperations & Marketing Services Agreements Managed &</p>

Pacht & owned Hotels

The CoC is also included in the main portfolio of all hotel contracts.



An overview of all contracted hotels per season and their certification status is attached.

Aktuell besteht für die DTS Austria noch keine spezielle Firmenpolitik, zur Verbesserung der Nachhaltigkeit der Vertragsunterkünfte.



Folgende Ziele werden anvisiert:

- Motivation: Leistungsträger von Unterkünften sollen motiviert werden, sich als nachhaltiger Betrieb zertifizieren zu lassen (GSTC / Travelife-Zertifizierung).
- Auswahl: Bevorzugte Auswahl und Zusammenarbeit mit Leistungsträgern/Unterkünften, die familiär geführt sind, eine lokale Bedeutung (z.B. als Arbeitgeber haben) und haben die Ziel der Zertifizierung (GSTC / Travelife) anvisieren.
- Schulung, Ausbildung: Leistungsträger ermutigen, an Schulungsprogrammen für verantwortungsvollen Tourismus teilzunehmen, um in naher Zukunft wichtige Zertifikate für Nachhaltigkeit im Tourismus zu erlangen.
- Ziele: Nachhaltigkeit als Zielvorgabe bei den Leistungsträgern vorstellen und die Einstellung der DTS in puncto Nachhaltigkeit verdeutlichen.
- AGB-Vertragsklauseln bezüglich Nachhaltigkeit: Aufnahm von Klauseln in den Unterkunftsverträgen bezüglich Energie/erneuerbare Energien, Abfallmanagement, CO2-Ausstoß, Einkauf regionaler Produkte, Recycling in allen möglichen Bereichen.
- Nachhaltigkeits-Check: Erstellung eines Fragebogens bezüglich nachhaltiger Kriterien und deren Umsetzung in den Unterkunftsbetrieben.


Zusätzlich werden die Leistungsträger mit den AGBs zum Unterkunftsvertrag auf die Bedeutung und die Akzeptanz des Lieferkettengesetzes hingewiesen. Die Akzeptanz des

		<p>Lieferkettengesetzes bildet eine der Grundlagen für die Zusammenarbeit. (siehe AGBs, s. Paragraf 16 ff).</p> <p> DER Touristik _ AGB _ deutsch 03_22.pdf</p> <p> Lieferantenkodex_DER_Touristik_Group_01062023.pdf</p>
<p>6.2. Kommunikation mit den Unterkünften Das Unternehmen kommuniziert auf klare und aktive Weise seine Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen für Unterkünfte gegenüber seinen Vertragsunterkünften und anderen wichtigen Partnern (z.B. Unterkunftsanbieter ohne vertragliche Beziehungen und/oder DMCs).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: Please answer the questions for your DMC. Thank you.</p> <p>In some DMCs the DER Touristik Group (DTG) contractors purchase accommodations towards the group goals of the DTG and so all contractors communicate that a GSTC-certification is mandatory for certain contracts and inform about the benefits of such. (See workshop material enclosed)</p> <p>Aktuell gibt es noch keine aktive Kommunikation der Nachhaltigkeitsziele an die Beherbergungsbetriebe und Leistungsträger. Ein entsprechendes Vorgehen wird beschlossen und in den Action Plan eingetragen.</p>

<p>6.3. Zertifizierte Unterkünfte Bei vergleichbarer Leistung bezüglich Preis, Komfort und Lage, werden Unterkünfte mit international anerkannter Zertifizierung (z.B. von GSTC anerkannt) und/oder Travelife-Zertifizierung bevorzugt.</p>	<p>✓</p>	<p>The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: Please declare your DMC's answer separately.</p> <p><i>Remark to DMC's client DER Touristik Germany:</i></p> <p>All certified hotels can be found here for bookings: https://www.dertour.de/nachhaltige-hotels</p> <p>DER Touristik Germany & its DMC Network's main goal is that 25% of the main DER Touristik Germany portfolio is to complete a GSTC-certificate in sustainable hospitality by 2025.</p> <p>Hotel contractors communicate that a GSTC-certification is mandatory for certain contracts and inform about the benefits of such.</p> <p>The DMC Headquarter in Germany and the DER Touristik Germany's product department monitor the growth of all certified hotels, which is does most probably still not exceed the market average, but is constantly growing (from 7-9,7%/currently 165 accommodations within the last year).</p> <p>DTS Austria unterstützt alle Hotels mit nachhaltigen Zielen und Ansprüchen, insbesondere GSTC-zertifizierte Hotels. Unglücklicherweise ist die Zahl GSTC-zertifizierter, nachhaltiger Hotels in Österreich noch nicht sehr hoch. Die Anzahl der Hotels mit "Österreichischem Umweltzeichen" liegt aktuell bei circa 100 Hotel.</p> <p>Gerne wird die DTS Austria die volle Konzentration in den bevorzugten Abschluß von Kooperationsverträgen mit nachhaltig arbeitenden Hotels setzen. Soweit diese möglich ist, werden auch zertifizierte Hotels im besonderen Falle bevorzugt unter Vertrag genommen.</p> <p>1 4</p>
--	----------	--

<p>6.4. Vertragsbedingungen Grundlegende Nachhaltigkeitsklauseln sind in allen Verträgen mit Unterkunftsanbietern enthalten (z.B. gegen Kinderarbeit und Korruption; für Abfallmanagement und Schutz der Biodiversität). Für den Fall, dass es keine (direkten) Verträge gibt, verfügt das Unternehmen über eine verbindliche Richtlinie (einschließlich möglicher Sanktionen), die den Partnern in der Destination und/oder Unterkunftsanbietern klar mitgeteilt wird.</p>	<p>✓</p>	<p>— The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: Please declare your DMC's answer separately.</p> <p><i>Remark to DMC's client DER Touristik Germany:</i></p> <p>All contracts contain the DER Touristik Germany's Code of Conduct and all guidelines on human rights, animal welfare, child safeguarding and climate protection.</p> <p>See "EN_SCoC_DER_Touristik_Group.pdf"</p> <p>There is also a guideline to hotel contracting (see enclosed)</p> <p>Corporate Responsibility Die Beachtung der Menschenrechte und fundamentaler Sozialstandards sowie die Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Umwelt, ist der Grundsatz der Zusammenarbeit mit unseren Leistungsträgern. Die Leistungsträger müssen alle anwendbaren nationalen und internationalen Gesetze, Vorschriften und Branchenstandards, einschließlich der Internationalen Arbeitskonvention (die ILO) und die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen, sowie alle anwendbaren Umweltgesetze einhalten.</p> <p> AGBs_Bettenbank Vs1.1_02_2020_6_.pdf</p> <p> Lieferantenkodex_DER_Touristik_Group_01062023.pdf</p>
<p>6.5. Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen Die Unterkünfte unter Vertrag werden dazu angehalten, an lokalen oder</p>	<p>✓</p>	<p>— The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p>


<p>(inter)nationalen Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu Themen der Nachhaltigkeit teilzunehmen (sofern diese in der Region angeboten werden).</p>		<p>@DMCs: Concerning your third party business: Please declare your DMC's answer separately.</p> <p><i>Remark to DMC's client DER Touristik Germany:</i></p> <p>Our group hotel contracting department has taken an online training of the DER Touristik Group's Sustainability Department on the general and economic advantages of Travelife/GSTC recognized certification for accommodations. Like this, they are prepared to motivate hoteliers to get certified.</p> <p>Bisher gab es keine Informationen oder Aufforderungen, Unterkünfte über Schulungsmöglichkeiten zu informieren. Dieser Punkt wird Eingang in den Action Plan finden.</p>
<p>6.6. Gemeinsame Aktionen Das Unternehmen unterstützt (auf Anfrage) gemeinsame Initiativen mit anderen Reiseveranstaltern zur Verbesserung der Nachhaltigkeit von Unterkünften in den Destinationen.</p>	<p>✓ —</p>	<p>The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: Please declare your DMC's answer separately.</p> <p><i>Remark to DMC's client DER Touristik Germany (DTD):</i></p> <p>DTD was part of a hotel project. It ended in Aug 2022 and dealt with waste reduction and the avoidance of plastic in hotel operations. On the part of DER Touristik the Hotel Cala D'or Gardens was involved. https://www.futouris.org/aktuelles/grosses-interesse-an-innovativen-loesungen-fuer-einen-plastikfreien-urlaub/</p> <p>DER Touristik Germany collaborates with various hotel chains, that present & publish an own sustainable approach & initiatives, e.g.: Iberostar</p> <p>https://www.iberostar.com/de/wave-of-change/?_gl=1*2gs40r*_ga*MTYwNjc4ODM3NS4xNjgxNzE1MDAw*_ga_9WXL5REVB1*MTY4MTcxNTAwMy4xLjEuMTY4MTcxNTAwNy41Ni4wLjA.&_ga=2.262632908.1570873679.1681715004-1606788375.1681715000&_gac=L</p>

		<p>149709314.1681715007.EAIaIQobChMir6L6qayw_gIVGPN3Ch1prAyUEAAYASAAEgLvD_BwE</p> <p>Bisher gab es keine gemeinsamen Aktionen mit anderen Reiseveranstaltern zur Verbesserung der Nachhaltigkeit von Unterkünften in den Destinationen. Dieser Punkt wird Eingang in den Action Plan finden.</p>
<p>6.7. Anreize Unterkünfte, die sich aktiv im Nachhaltigkeitsbereich engagieren, erhalten besondere Anreize (z.B. bessere finanzielle Vertragsbedingungen, oder Marketingvorteile wie "grüne" Zeichen oder Hinweise im Katalog).</p>	<p>✓ —</p>	<p>The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: Please declare your DMC's answer separately.</p> <p><i>Remark to DMC's client DER Touristik Germany:</i></p> <p>Hotels that are engaged in sustainability & GSTC-certified are marked with a "green leave" in all catalogues and booking channels. They will also be mentioned in DER Touristik Germany's "green magalog" "Bewusst Reisen" meaning "conscious travel" (2 publishings so far):</p> <p>https://www.yumpu.com/de/document/read/66594197/dertour-bewusst-reisen-2022-2023</p> <p>For more incentives for Hotels please have a look at the incentives attached to this questions "Incentives DER Touristik Hotels & Resorts" (DTHR) of the Corporate Responsibility Steering Board Committee of May 2023.</p> <p>Alle Hotels, die durch ein Nachhaltigkeitszertifikat in Ihren Heimatländern gekennzeichnet sind, sind im DERTOUR Katalog ebenfalls durch ein Nachhaltigkeitszertifikat gekennzeichnet.</p> <p> Zertificat GREEN _ Schönleitm.png</p>

Spezifische Politiken

4

Action			Details
<p>6.8. Kinder- und Zwangsarbeit, Kriminalität Das Unternehmen geht weder direkte noch indirekte Vertragsbeziehungen mit Unterkünften ein, die mit Zwangsarbeit in Verbindung stehen oder Kinder für Arbeiten beschäftigen, welche normalerweise von Erwachsenen ausgeführt wird. Die UN-Konvention für die Rechte der Kinder und/oder die ILO-Konvention 138 mit ihren Bedingungen für die Arbeit von Kindern unter 14 Jahren wird in Verträgen mit Unterkünften erwähnt.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>All DMCs in the network are obliged to integrate the DER Touristik Group's Supplier Code of Conduct to every contract, it is insured that all criteria of it will meet the contracted hotel.</p> <p>This is also valid for all contracts with third party clients. The completion of integration of CoC to all contracts of the DMCs will be completed by the end of 2023/the beginning of 2024 by law (German LkGS).</p> <p>Extract to SCoC: "DER Touristik reserves the right to terminate the contract with a supplier without notice if it obtains knowledge that the supplier facilitates or tolerates criminal acts, such as sexual exploitation of children."</p> <p>https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/EN_SCoC_DER-Touristik-Group.pdf</p> <p>https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/DE_SCoC_DER-Touristik-Group.pdf</p> <p>Corporate Responsibility Die Beachtung der Menschenrechte und fundamentaler Sozialstandards sowie die Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Umwelt ist der Grundsatz der Zusammenarbeit von DTS mit den Leistungsträgern. Der Leistungsträger muss alle anwendbaren nationalen und internationalen Gesetze, Vorschriften und Branchenstandards, einschließlich der Internationalen Arbeitskonvention (die ILO) und die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen, sowie alle anwendbaren Umweltgesetze einhalten. Der Leistungsträger ist nicht berechtigt, Dritten im Zusammenhang mit dem Abschluss des Vertrages oder seiner Durchführung Provisionen, Werbekostenzuschüsse, Kickbacks etc. zu</p>

		<p>gewähren oder entgegenzunehmen.</p> <p> AGBs_Bettenbank Vs1.1_02_2020_6_.pdf</p>
<p>6.9. Unterkünfte mit Respekt und Einbeziehung lokaler Architektur, Ausrichtung und Tradition. Das Unternehmen zieht solche Unterkünfte und Restaurants vor, welche Elemente lokaler Kunst, Architektur oder Tradition einbeziehen, und dabei die Rechte auf intellektuelles Eigentum der einheimischen Bevölkerung respektieren - wo immer Preis, Komfort und Machbarkeit dies ermöglichen.</p>	<p>✓</p>	<p>— The DMC-Network does not initially decide on any purchasing actions of DER Touristik Group Clients.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: Please declare your DMC's answer separately.</p> <p><i>Remark to DMC's client DER Touristik Germany:</i></p> <p>Accommodations mostly feature local architectural elements to melt with the local landscape and also create an atmosphere that suits the most attractive elements of the destination and its surroundings.</p> <p>The buildings of recently designed accommodations tend to be a more modern architecture also to use the property of the accommodation in the most efficient and adequate way.</p> <p>DTS Austria ist immer bemüht, Unterkünfte und Leistungsträger auszuwählen, die die lokale Architektur, Kunst und Tradition widerspiegeln. Wenn dies nicht möglich ist, werden jedoch auch Leistungsträger unter Vertrag genommen, die sich einer modernen und trotzdem ansprechenden Architektur bedienen. Im Vordergrund hierzu steht immer die Verträglichkeit der Architektur mit der Landschaft und die Akzeptanz durch die lokale Bevölkerung.</p>
<p>6.10. Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung Die Verträge mit Unterkünften enthalten Klauseln, die den Reiseveranstalter zur vorzeitigen Auflösung des Vertrags berechtigen, wenn keine angemessenen Maßnahmen zur Verhinderung sexueller Ausbeutung von Kindern unternommen werden.</p>	<p>✓</p>	<p>— All DMCs in the network are obliged to integrate the DER Touristik Group's Supplier Code of Conduct to every contract, it is insured that all criteria of it will meet the contracted hotel.</p> <p>This is also valid for all contracts with third party clients. The completion of integration of CoC to all contracts of the DMCs will be completed by the end of 2023/the beginning of 2024 by law (German LkGS).</p>

Extract to SCoC: "DER Touristik reserves the right to terminate the contract with a supplier without notice if it obtains knowledge that the supplier facilitates or tolerates criminal acts, such as sexual exploitation of children."

https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/EN_SCoC_DER-Touristik-Group.pdf

Compliance means the adherence to legal provisions and corporate standards of conduct. Compliance regulations aim to protect employees and the company from harm. They form the foundation for our daily actions and apply to all employees including managers and directors.

Our employees are continually informed about our compliance regulations and receive personal advice upon request. Information from employees or external parties about potential misconduct, possible violations of law or offences such as corruption, are examined with great care and treated confidentially.

The compliance team of the DER Touristik Group can be reached via email [here](#).


<https://www.dertouristik.com/en/compliance-behaviour/> & Hintbox

<https://dertouristik-reiseleitung.com/> > Bottom of page

> <https://dertouristik-reiseleitung.com/en/compliance-verhalten/>

Corporate Responsibility

Die Beachtung der Menschenrechte und fundamentaler Sozialstandards sowie die Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Umwelt ist der Grundsatz der Zusammenarbeit von DTS mit den Leistungsträgern. Der Leistungsträger muss alle anwendbaren nationalen und internationalen Gesetze, Vorschriften und Branchenstandards, einschließlich der Internationalen Arbeitskonvention (die ILO) und die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen, sowie alle anwendbaren Umweltgesetze einhalten. Der Leistungsträger ist nicht berechtigt, Dritten im Zusammenhang mit dem Abschluss des

		<p>Vertrages oder seiner Durchführung Provisionen, Werbekostenzuschüsse, Kickbacks etc. zu gewähren oder entgegenzunehmen.</p> <p> AGBs_Bettenbank Vs1.1_02_2020_6_.pdf</p>
<p>6.11. Lokale Ressourcen Gibt es Beweise dafür, dass eine Unterkunft die Bereitstellung oder Unversehrtheit grundlegender Dienstleistungen und Ressourcen (z.B. Nahrung, Wasser, Energie, Böden, Gesundheitsversorgung oder Bildung) für die lokale Bevölkerung gefährdet, kann dies ein Grund sein, die Zusammenarbeit mit der Unterkunft zu beenden.</p>	<p>✓</p>	<p>All DMCs in the network are obliged to integrate the DER Touristik Group's Supplier Code of Conduct to every contract, it is insured that all criteria of it will meet the contracted hotel.</p> <p>This is also valid for all contracts with third party clients. The completion of integration of CoC to all contracts of the DMCs will be completed by the end of 2023/the beginning of 2024 by law (German LkGS).</p> <p>The DER Touristik Group Code of Conduct (point 5) prohibits sets environmental standards Service providers shall comply with national laws, regulations and standards relating to protection of the environment.</p> <p>Service providers shall act responsibly in order to protect the environment. They shall minimise potential negative impacts of their business activity on the community, environment and natural resources and encourage measures to re-use and recycle resources. Service providers are required to continuously improve protection of the environment in their business processes. In this regard, we view the existence of suitable environment management systems as an advantage.</p> <p>Procedures and standards for waste management, for the handling and use of chemicals and other hazardous substances and their disposal, and for emissions and waste water treatment must be observed. https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/EN_SCoC_DER-Touristik-Group.pdf</p> <p>Compliance means the adherence to legal provisions and corporate standards of conduct. Compliance regulations aim to protect employees and the company from harm. They form the foundation for our daily actions and apply to all employees including managers and directors.</p> <p>Our employees are continually informed about our compliance regulations and receive personal</p>

advice upon request. Information from employees or external parties about potential misconduct, **possible violations** of law or offences such as corruption, are examined with great care and treated confidentially.

The compliance team of the DER Touristik Group can be reached via email [here](#).

<https://www.dertouristik.com/en/compliance-behaviour/> & Hintbox

<https://dertouristik-reiseleitung.com/> > Bottom of page

> <https://dertouristik-reiseleitung.com/en/compliance-verhalten/>

Alle Kooperationen mit Leistungsträgern durchlaufen im Vorfeld dem DERTOURISTIK Sicherheitscheck. Darin wird geprüft und abgefragt, ob die Anlagen und Gebäude nach Sicherheits- und Umweltaspekten durch eine lokale Behörde korrekt abgenommen und genehmigt wurden. Eine Gefährdung von Nahrung, Wasser, Energie, Krankenversorgung oder Böden liegt dementsprechend, nach Berücksichtigung des Sicherheitschecks nicht vor.




SC Abfrage englisch safety check_list Sommer 2016.pdf

7. Exkursionen & Aktivitäten

12

Exkursionen & Aktivitäten

5

Action		Details
<p>7.1. Bestandsaufnahme von sensiblen Exkursionen Das Unternehmen führt eine Übersicht zu allen ökologisch oder kulturell sensiblen Exkursionen in alle Destinationen die angeboten werden. Dies umfasst Exkursionen, die direkt vom Unternehmen oder von lokalen Anbietern (Partneragenturen oder Unterkünften) angeboten werden.</p>	<p>✓</p>	<p>Die DTS Incoming GmbH bietet keine ökologisch oder kulturell sensible Exkursionen an.</p> <p>0</p>
<p>7.2. Nachhaltigkeitsrichtlinie für Exkursionen Das Unternehmen hat Richtlinien zur Verbesserung der Nachhaltigkeit seiner Exkursionen entwickelt und eingeführt.</p>	<p>✓</p>	<p>The DMC network uses an Appraisal Tool to help specify all criteria for a sustainable excursion as a self assessment to all general guidelines (see enclosed). The Appraisal tool (excel file) works like a manual for a sustainable excursion and was developed by the DER Touristik Group's corporate responsibility department.</p> <p>The DER Touristik Group's corporate responsibility department organized a workshop in 2021 to explain the use of even this tool.</p> <p>The tool awards points in various categories such as transfer, food & beverage, socioeconomic aspects, cultural heritage and environmental conservation (see attached, also examples for Mauritius and South Africa).</p> <p>Excursions may be adjusted/improved to fit all criteria where needed. The common goal is to create a sustainable excursions portfolio for the entire group of tour operators. These sustainable excursions will also be labeled as socially, economically or culturally sustainable on all booking channels.</p>

		<p>The DTG created the position of a sustainable product manger to monitor the existing portfolio with the appraisal tool and create even more sustainable excursions from the scratch.</p> <p>@DMCs: Please upload an example (excel file) of a sustainable excursion, monitored by the appraisal tool. If you have not handed in any sustainable excursion, please answer this question with "no".</p> <p>See enclosed DER Touristik Group's guidelines on animal welfare in product, communication, marketing, etc.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH bietet keine ökologisch oder kulturell sensible Exkursionen an.</p>
<p>7.3. Kommunikation mit Zulieferern Das Unternehmen kommuniziert (direkt oder indirekt) seine Nachhaltigkeitsziele und -anforderungen an lokale Partner und Exkursionsanbieter.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>The DMC network communicates indirectly its sustainability policies and guidelines in all supplier contract with the DER Touristik Groups Code of Conduct.</p> <p>@DMCs: Please upload an example of a contract with a supplier (incl. the CoC).</p> <p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen und spezielle Aktivitäten an.</p>
<p>7.4. Verteilung von Codes of Conduct/Leitfäden für sensible Exkursionen oder Aktivitäten Anbieter von sensiblen Ausflügen oder Aktivitäten, die in Pakete integriert sind oder über lokale Partner angeboten werden, erhalten dokumentierte Richtlinien und/oder Codes of Conduct und setzen diese um, um die negativen Auswirkungen der Aktivitäten zu minimieren und das Besuchererlebnis zu maximieren. Die Richtlinien werden in Zusammenarbeit und mit Zustimmung der relevanten Nichtregierungsorganisationen und der betroffenen Communities entwickelt.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>

7.5. Zertifizierte Exkursionen Wenn verfügbar, werden Exkursionen bevorzugt, die auf Grundlage anerkannter und kontrollierter Nachhaltigkeitsstandards durchgeführt werden.	✓	✓	DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.
---	---	---	---

Spezifische Kriterien

7

Action			Details
7.6. Vermeidung extrem negativer Auswirkungen Es werden keine Produkte oder Dienstleistungen angeboten, die Menschen, Tiere, Pflanzen oder natürliche Ressourcen schädigen, oder sozial/kulturell inakzeptabel sind.	✓	✓	<p>All DMCs in the network are obliged to integrate the DER Touristik Group's Supplier Code of Conduct (incl. a summary of the animal welfare, climate protection, human rights, child safeguarding, anti corruption, etc. see attached) policy to every contract, it is insured that all criteria of it will meet the contracted supplier.</p> <p>This is also valid for all contracts with third party clients. The completion of integration of CoC to all contracts of the DMCs will be completed by the end of 2023/the beginning of 2024 by law (German LkGS).</p> <p>@DMCs: PLEASE ADD a list of excursions in your destination (e.g. involving animals) for which you will not make an active promotion.</p> <p>@DMCs: Please upload an example of a local supplier contract showing the implementation of the DER Touristik Group's Code of Conduct (CoC) and explain if all your local suppliers have received the CoC. If not 100% of your suppliers have received the CoC, please remark the percentage of suppliers that have already received it in your text answer.</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>See guidelines of marketing & communication in animal welfare.</p> <p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>

<p>7.7. Zur-Schau-Stellen von Wildtieren Exkursionen und Attraktionen mit gefangenen Wildtieren werden nicht angeboten, es sei denn es handelt sich um genau regulierte Aktivitäten, die lokalen, nationalen und internationalen Gesetzen entsprechen. Lebende Exemplare beschützter und/oder bedrohter Wildtieren werden nur dort gehalten, wo dies autorisiert ist und ausreichende Einrichtungen vorhanden sind, um diese Tiere auf humane Weise zu versorgen.</p>	✓	✓	<p>https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/Animal_Welfare_Policy_DER-Touristik-Group.pdf</p> <p>An animal welfare policy was put in place to protect animals especially during any kind of touristic excursion. DER Touristik Group incl. all DMC companies start portfolio analysis every few years to monitor this guideline. The last analysis took place in February and March 2023.</p> <p>When spotting an excursion that does not fit the criteria of the guideline, it will be taken out of the portfolio or the corporate responsibility department of the DER Touristik Group starts an on site audit to improve even these excursions, when showing potential to fit the criteria in the near future.</p> <p>See attached: Animal Welfare Policy of DER Touristik Group & DMC network</p> <p>@DMC: What kind of excursions with animals do you offer for inhouse and third party clients? Please list them or upload your portfolio-analysis (excel sheet) of Feb 23.</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>See enclosed guidelines of marketing, product development, communication, etc. in animal welfare.</p> <p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>
<p>7.8. Jagdreisen und Wildtiere Es werden keine Produkte angeboten, bei denen wild lebende Tiere gejagt, verspeist, ausgestellt, verkauft oder gehandelt werden, außer wenn dies im Rahmen einer geregelten Aktivität und auf dauerhaft verträgliche Weise. Zudem müssen die Aktivitäten in Übereinstimmung mit den lokalen, nationalen und internationalen Gesetzen erfolgen.</p>	✓	✓	<p>https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/Animal_Welfare_Policy_DER-Touristik-Group.pdf</p> <p>An animal welfare policy was put in place to protect animals especially during any kind of touristic excursion. DER Touristik Group incl. all DMC companies start portfolio analysis every few years to monitor this guideline. The last analysis took place in February and March 2023.</p>

		<p>When spotting an excursion that does not fit the criteria of the guideline, it will be taken out of the portfolio or the corporate responsibility department of the DER Touristik Group starts an on site audit to improve even these excursions, when showing potential to fit the criteria in the near future.</p> <p>See attached: Animal Welfare Policy of DER Touristik Group & DMC network</p> <p>@DMC: Please formulate a statement that explains if your DMC offers excursions involving wildlife harvesting, incl. e.g. hunting, fishing, selling and trading of wildlife animals for inhouse and third party.</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>See enclosed guidelines of marketing, product development, communication, etc. in animal welfare.</p> <p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>
<p>7.9. Kontakt mit Wildtieren Exkursionen, die einen Kontakt mit Wildtieren beinhalten, werden in Einklang mit entsprechenden Verhaltensregeln durchgeführt (z.B. den von Travelife entwickelten Code of Conducts). Auch wenn sie häufiger durchgeführt werden, führen die Exkursionen zu keinen nachteiligen Folgen für die Lebensfähigkeit und das Verhalten von Wildtieren. Jegliche Störung der natürlichen Ökosysteme wird minimiert und (sofern nötig) ausgeglichen, bzw. wird ein entschädigender Beitrag an die für den Naturschutz zuständigen Institutionen geleistet.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>https://www.dertouristik.com/wp-content/uploads/2022/09/Animal_Welfare_Policy_DER-Touristik-Group.pdf</p> <p>An animal welfare policy was put in place to protect animals especially during any kind of touristic excursion. DER Touristik Group incl. all DMC companies start portfolio analysis every view years to monitor this guideline. The last analysis took place in Febuuary and March 2023.</p> <p>When spotting an excursion that does not fit the criteria of the guideline, it will be taken out of the portfolio or the corporate responsibility department of the DER Touristik Group starts an on site audit to improve even these excursions, when showing potential to fit the criteria in the near future.</p>

			<p>See attached: Animal Welfare Policy of DER Touristik Group & DMC network</p> <p>@DMC: Please explain if you offer excursions that involve wildlife interaction to inhouse and third party and if so, how it it insured that these are managed sustainably. Are you following any local guidlines/restrictions: e.g. feeding elephants in camps?</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>See enclosed guidlines of marketing, product development, communication, etc. in animal welfare.</p> <p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>
<p>7.10. Ausgebildete Reiseleiter/innen In empfindlichen Kulturstätten (z.B. Dörfer indigener Völker), archäologischen Stätten oder ökologisch empfindlichen Destinationen werden Gäste nur von speziell ausgebildeten Reiseleiter/innen geführt.</p>	✓	✓	<p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>
<p>7.11. Aktivitäten und lokale Gemeinden Das Unternehmen beabsichtigt den Kund/innen Exkursionen und Aktivitäten anzubieten oder in Reisepaketen zu berücksichtigen, welche lokale Gemeinschaften einbeziehen und die lokale Natur und Biodiversität unterstützen (z.B. durch den Ankauf von lokalen Dienstleistungen oder Waren, traditionellem Handwerk, Besuche von Naturschutzgebieten und Naturschutzprojekten oder Besuch sozialer Projekte).</p>	✓	✓	<p>DTS Incoming Austria plant nicht Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete anzubieten.</p>
<p>7.12. Unterstützung von Umwelt- und Artenschutz Das Unternehmen bezieht Ausflüge und Aktivitäten, die den Schutz der lokalen Umwelt und Biodiversität unterstützen (z.B. den Besuch von</p>	✓	✓	<p>DTS Incoming Austria bietet keine Exkursionen oder Ausflüge in sensible Gebiete an.</p>

Schutzgebieten oder Umweltprojekten), in seine Pakete mit ein, oder bewirbt diese Ausflüge und Aktivitäten besonders gegenüber seinen Kund/innen.

--	--	--	--

8. Reiseleitung und lokale Vertretung

8

Reiseleitung und Gästebetreuung

8

Action			Details
<p>8.1. Arbeitsbedingungen Das Unternehmen stellt sicher, dass Reiseleiter/innen, Vertreter/innen und Mitarbeiter/innen vor Ort die vertraglichen Bedingungen des Anstellungsverhältnis einschließlich der Vergütung kennen.</p>	✓	✓	<p>The DTS-CH (Supplier of guides for the German market is "DER Touristik Destination Services AG" (DTS-CH)), please note their supplier statement:</p> <p>Representatives & Freelancer are formally hired. Each employment contract informs the employer about his working conditions, including benefits, rights and protections granted to workers by local & Swiss labor laws. All employees are introduced to their specific employment conditions again during their onboarding training (see 8.1.) and do get offered support when needed. The CoC is not included in any employment contract. The CoC is implemented at trainings as the onboarding trainings and on compass extranet (internal wikipedia for reps). We will also explain where to find all information online in their work information and manual (see enclosed). Our Contract template is enclosed.</p> <p>@DMC: PLEASE answer the question also for guides, reps and tour leaders that are directly employed at your DMC.</p> <p>Alle Mitarbeiter der DTS Incoming Austria arbeiten mit einen gegenseitig unterschriebene Arbeitsvertrag. Die Arbeitsbedingungen unterliegen den Kollektivverträgen für das Reisebüro in Österreich. Über die Einhaltung der Arbeitsbedingungen wachen die WKO, die Arbeiterkammer und andere Organisationen.</p>
<p>8.2. Mindestlohn Das Unternehmen zahlt den vor Ort unter Vertrag stehenden</p>	✓	✓	<p>The DTS-CH (Supplier of guides for the German market is "DER Touristik Destination Services AG" (DTS-CH)), please note their supplier statement:</p>

<p>Reiseleiter/innen, lokalen Vertreter/innen und anderen Mitarbeiter/innen mindestens ein für die Lebenshaltungskosten ausreichendes Gehalt, welches dem gesetzlichen Mindestlohn entspricht oder diesen übersteigt.</p>		<p>Representatives & Freelancer are formally hired. Each employment contract informs the employer about his working conditions, including benefits, rights and protections granted to workers by local & Swiss labor laws. All employees are introduced to their specific employment conditions again during their onboarding training (see 8.1.) and do get offered support when needed. The CoC is not included in any employment contract. Our Goal is to implement a training to the Code of Conduct in our onboarding trainings. We will also explain where to find all information online in their work information and manual. Our Contract template is enclosed.</p> <p>@DMC: PLEASE answer the question also for guides, reps and tour leaders that are directly employed at your DMC.</p> <p>Alle Mitarbeiter der DTS Incoming Austria arbeiten mit einem gegenseitig unterschriebenen Arbeitsvertrag. Die Arbeitsbedingungen unterliegen den Kollektivverträgen für das Reisebüro in Österreich. Über die Einhaltung der Arbeitsbedingungen wachen die WKO, die Arbeiterkammer und andere Organisationen. Das Lohngefüge ist im Kollektivvertrag festgelegt. Unterzahlungen werden durch diese Verträge verhindert.</p>
<p>8.3. Aus- und Weiterbildung Unter Vertrag stehende Reiseleiter/innen und lokale Vertreter/innen sind qualifiziert und werden regelmässig fortgebildet.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>The DTS-CH (Supplier of guides for the German market is "DER Touristik Destination Services AG" (DTS-CH)), please note their supplier statement:</p> <p>Our representatives receive an onboarding training (only new employees), a destination training of their supervisor; An introduction, Training-on-the-job & supervision of a local team member; Mandatory online trainings: 2 Rep trainings in Sustainability, as well as animal welfare and childcare training starting 2023); Online (internal Extranet/sharepoint) all reps and guides will find information on compliance, DER Touristik Group Guidelines, the Code of Conduct and also everything they need for their daily work (see screenshot enclosed). See Action plan (@Coach)</p> <p>@DMC: PLEASE answer the question also for guides, reps and tour leaders that are directly employed at your DMC or at your local supplier/freelancers.</p>

		<p>Die DTS Incoming GmbH hat keine unter direktem Vertrag stehende Reiseleiter/innen oder lokale Vertreter/innen.</p>
<p>8.4. Nachhaltigkeitspolitik Reiseleiter/innen und lokale Vertreter/innen werden über die relevanten Aspekte der Nachhaltigkeitspolitik des Unternehmens informiert und es wird von ihnen erwartet, sich danach zu richten.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMC: PLEASE explain how guides, reps and tour leaders, that are directly employed at your DMC, are informed about your sustainability policy.</p> <p>@DMC: PLEASE explain how guides, reps and tour leaders of collaborating companies offering hospitality services (e.g. DTS-CH, Fischer, Exim, Apollo), are informed about your sustainability policy.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH hat keine unter direktem Vertrag stehende Reiseleiter/innen oder lokale Vertreter/innen</p>
<p>8.5. Kenntnisse zur Nachhaltigkeit Reiseleiter/innen und lokale Vertreter/innen erhalten eine Aus- oder Weiterbildung zu den Grundprinzipien des nachhaltigen Tourismus.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMC: PLEASE explain how guides, reps and tour leaders, that are directly employed at your DMC, are trained in sustainability.</p> <p>@DMC: PLEASE explain how guides, reps and tour leaders of collaborating companies offering hospitality services (e.g. DTS-CH, Fischer, Exim, Apollo), are trained in sustainability.</p> <p>The DTS-CH (Supplier of guides for the German market is "DER Touristik Destination</p>

		<p>Services AG" (DTS-CH)), please note their supplier statement:</p> <p>Reps are trained online by travellife since Feb 2023 and in their onboarding training (CoC).</p> <p>Mandatory online trainings: 2 Rep trainings in Sustainability, as well as animal welfare and childcare training starting 2023.</p> <p>Online (internal Extranet/sharepoint) all reps and guides will find information on compliance, DER Touristik Group Guidelines and the Code of Conduct.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH hat keine unter direktem Vertrag stehende Reiseleiter/innen oder lokale Vertreter/innen.</p>
<p>8.6. Kenntnisse der Destinationen Reiseleiter/innen und lokale Repräsentant/innen verfügen über ausreichende Kenntnisse über die Destination, einschließlich der grundlegenden Aspekte von Nachhaltigkeit in der Region.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMC: PLEASE answer the question also for guides, reps and tour leaders that are directly employed at your DMC.</p> <p>@DMC: PLEASE explain how guides, reps and tour leaders of collaborating companies offering hospitality services (e.g. DTS-CH, Fischer, Exim, Apollo), are trained in sustainability.</p> <p>The DTS-CH (Supplier of guides for the German market is "DER Touristik Destination Services AG" (DTS-CH)), please note their supplier statement:</p> <p>All Reps receive trainings to destinations knowledge of DTS-CH (this does not include sustainable aspects). In the future, these will be updated by each DMC, so that every new rep will receive specific input on sustainability issues & achievements at the destination. (Personell changes will be monitored and new staff re-educated.)</p> <p>Die DTS Incoming GmbH hat keine unter direktem Vertrag stehende Reiseleiter/innen oder lokale Vertreter/innen</p>

<p>8.7. Kommunikation mit Kund/innen Reiseleiter/innen und lokale Repräsentant/innen informieren Kund/innen zu relevanten Nachhaltigkeitsaspekten in der Destination (z.B. Schutz von Flora, Fauna und kulturellem Erbe; verantwortungsvoller Umgang mit natürlichen Ressourcen), zu sozialen Werte und Normen (z.B. Kleidung, Fotografieren, kulturell sensible Verhalten) und zu Menschenrechte (z.B. Sensibilisierung zu Themen wie sexueller Ausbeutung).</p>	✓	✓	<p>@DMC: PLEASE answer the question also for guides, reps and tour leaders that are directly employed at your DMC.</p> <p>The DTS-CH (Supplier of guides for the German market is "DER Touristik Destination Services AG" (DTS-CH)), please note their supplier statement:</p> <p>Each DMC as well as the DTS-CH webpage "dertouristik-reiseleitung.com" inform on all sustainable matters in general & per destination. The information will be promoted more obvious for the endcustomer on the general destination page of their holiday destination. All information of this webpage is accessible for all clients and highly promoted. The do's and don't of this section are communicated to the clients by our reps in welcome meetings, when it comes to booking a specific excursion or when answering questions to it. See action plan (@Coach)</p> <p>Guides are trained during onboarding workshops and receive & learn with a specific manual (see enclosed). This obtains information on child safeguarding, supported charitable projects, environmental management in hotels, sustainable products, branch initiatives & collaborations (futouris), compliance on human rights, data protection, handling emergencies and complaints.</p> <p>More sustainable excursions will be labeled on the webpage and provide explanations to the customer. Soon, customers will be able to book their excursion on "dertouristik-reiseleitung.com". Customers may also donate to a DER Touristik Foundation project when purchasing an excursion or any other time via digital payment options.</p> <p>Moreover, you can find the official Group "hintbox" on "dertouristik-reiseleitung.com". Here, guests and staff may report any violation of our guidelines (e.g. human rights, child safeguarding and more).</p> <p>In the past, information flyers on child safeguarding were handed out to our clients. Today, guides & reps link back to the input on sustainable matters on "dertouristik-reiseleitung.com", inform about the DER Touristik Group's Code of Conduct when needed and about information</p>
--	---	---	---

		<p>materials on dertouristik.com.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH hat keine unter direktem Vertrag stehende Reiseleiter/innen oder lokale Vertreter/innen.</p>
<p>8.8. Sexuelle Ausbeutung von Kindern: Ausbildung der Mitarbeiter/innen Unter Vertrag stehenden Guides und andere lokale Vertreter/innen des Unternehmens erhalten relevante Informationen und/oder Schulungen zur Vermeidung sexueller Ausbeutung von Kindern.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>All employees of the DER Touristik Group are obliged to pass the online training on child safeguarding of The CODE. The training is available since March 2023 and so employees are currently in the process of training. The REWE Group is taken care of the anual fee of The Code.</p> <p>Requirement from The Code to sensitise own employees Duration: 15-30min Different languages available Participation will be tracked via The Code > Reporting Ideally part of standard HR training Note that the session can expire</p> <p>How to get to the training:</p> <p>Go to E-Learning Login — The Code Use groupwide login password: TOUR8224b927c4 Recommendation: Download certificate (for an example see Lisa Jansen's certificate) For more planing on Child Safeguarding see page 12 of our child safeguarding guideline</p> <p>@DMC: This is also applicable to guides contracted by the DMC, since they are part of the DER Touristik Group. Please inform all of your guides.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH hat keine unter direktem Vertrag stehende Reiseleiter/innen oder lokale Vertreter/innen.</p>

9. Destinationen/ Zielgebiete

4

Auswahl von Destinationen








2

Action			Details
<p>9.1. Nachhaltige Destinationen Bei der Auswahl neuer Destinationen werden Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt (z.B. verkehrsfreie Gebiete, Elektromobilität, funktionierendes Abfallmanagement, nachhaltige Stadtplanung, Infrastruktur und Beteiligung der lokalen Bevölkerung).</p>	✓	—	<p>Group Answer: "No". Explanation: The DMC-Network does not consider sustainable aspects when choosing a specific region at their destination. It proposes new destinations/regions according to the wishes of the DER Touristik Group Clients/TOs and their product managements.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: PLEASE DECLARE your DMC's strategy (if the process is the same).</p> <p>Soweit möglich und von touristischer Relevanz, werden entsprechende Destinationen bevorzugt, die Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen (z.B. Werfenweg als verkehrsberuhigte Region, Alpine Pearls (Orte mit besonderem Nachhaltigkeitsanspruch, etc.). Eine geschriebene Richtlinie hierzu liegt aktuell nicht vor.</p>
<p>9.2. Erreichbarkeit der Destinationen Bei der Auswahl neuer Destinationen wird die Erreichbarkeit mit nachhaltigeren Verkehrsmitteln berücksichtigt.</p>	✓	—	<p>Group Answer: "No". Explanation: The DMC-Network does not consider sustainable aspects of transportation when choosing a specific region at their destination. It proposes new destinations/regions according to the wishes of the DER Touristik Group Clients/TOs and their product managements.</p> <p>@DMCs: Concerning your third party business: PLEASE DECLARE your DMC's strategy (if the process is the same).</p> <p>DTS Incoming Austria orientiert sich bei der Auswahl der Destinationen an allgemeinen</p>

		Standards für die Erreichbarkeit für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Ausgenommen besondere Bergregionen sind die Urlaubsdestinationen in Österreich meist barrierefrei oder auch bei eingeschränkter Mobilität erreichbar. Es gibt also keine Hindernisse bei der Auswahl von Destinationen.
--	--	--

Lokale Projekte und Initiativen

2

Action		 Details
<p>9.3. Regionale ökonomische Netzwerke Das Unternehmen unterstützt Initiativen, die die Beziehung zwischen Unterkünften und lokalen Produzent/innen sowie die Produktion und Verteilung regionaler Lebensmittel und Souvenirs verbessern (falls vorhanden).</p>		<p> DTS Incoming Austria publiziert in Einzelfälle, wenn Hotelpartner lokale Nahrungsmittel und Produkte verwenden und verarbeiten. Hierzu werden spezielle Anmerkungen in den Objekttexten genannt. Eine entsprechende Richtlinie existiert nicht.</p> <p> KLU22007 Hotel Pension Oswald _ TEXT _ 27.06.22.pdf</p>
<p>9.4. Verbotene Souvenirs Das Unternehmen und seine lokalen Dienstleister bieten keine Souvenirs an, die aus bedrohten Tier- oder Pflanzenarten hergestellt wurden, die im CITIES-Abkommen oder der Roten Liste der IUCN gelistet sind. Ebenso werden historische und archäologische Schätze ausgeschlossen (außer wenn dies per Gesetz erlaubt ist).</p>		<p> The DMCs of the DER Touristik Group have all partners and providers sign their Supplier Code of Conduct, which includes to not promote illegal souvenirs. You may answer "yes".</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejser.dk/om-apollo/baeredygtige-rejser/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.</p>

Information on Inhouse tour operator:

Manta Reisen (TourCert certified)

For our TourCert certification, we did not have to address the issue of souvenirs. However, many of our specialist tour operators already have a text in their "Travel Tips", which they give to their customers with the travel documents. Manta Reisen's travel documents/tips, for example, say the following:

Information on SOUVENIRS in their customers travel documents:

Caution is advised when buying souvenirs. According to the Washington Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora, a long list of animals and plants are strictly prohibited from being imported into Switzerland. Violations are subject to very high fines and the prohibited souvenirs are confiscated at customs. Information can be found at <https://cites.org/>. Die Regulations and bans apply to both live and dead specimens as well as parts thereof, such as horns, skins, hides, carapaces, etc.

In order to protect endangered animals and plants or to preserve the cultural dignity of a country, refrain completely from buying souvenirs made in whole or in part from animals and plants, or dubious offers of antiquities. Every souvenir that is not bought reduces demand and thus the endangerment and exploitation of nature in your holiday country.

Alle lokalen Dienstleister und Souvenirhändler unterliegen den österreichischen und europäischen Gesetzen zum Artenschutz und Schutz der Umwelt. Diese Gesetze sind die Grundlage zum Schutz der Tier- und Pflanzenarten in Österreich.

[Schutz von Tieren und Pflanzen \(umweltbundesamt.at\)](https://www.umweltbundesamt.at)



: www.umweltbundesamt.at/umweltthemen/naturschutz/artenschutz

10. Kundenkommunikation und Verbraucherschutz

26

Vor der Buchung

12


Action		Details
<p>10.1. Privatsphäre der Kund/innen Das Unternehmen garantiert, dass die Privatsphäre der Kund/innen nicht verletzt wird (z.B. durch Datenverwendung).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Data protection is part of every framework agreement of the DMC and the DER Touristik Group.</p> <p>Please see a template of the framework agreement enclosed.</p> <p>@DMCs: Please upload your data protection policy, your framework agreement or link back to the privacy policy of your website.</p> <p>e.g.: https://dtservices.travel/privacy/</p> <p>Data protection DER Touristik Germany:</p> <p>E.g.: DER Touristik Group: https://www.dertouristik.com/en/home/</p> <p>Die DTS Incoming GmbH Austria unterliegt den Regeln der EU-Datenschutz-Grundverordnung DSGVO. Regelmäßig wiederkehrende Schulungen alle Mitarbeiter sind ein verpflichtender Schulungsanteil im Unternehmen. Die Mitarbeiter müssen die Schulungen zur DSGVO und die Einhaltung dieser Richtlinien schriftlich bestätigen.</p> <p> Datenschutzerklärung_DE_Vs1_2019.pdf</p>



<p>10.2. Werbe- und Marketingbotschaften Die von Werbung und Marketing vermittelten Botschaften halten sich an die relevanten Richtlinien und freiwilligen Verhaltenskodexe und versprechen nicht mehr, als tatsächlich geliefert wird.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>DMC Group Answer should be "not applicable"/instead you may choose "yes" because DMCs are not involved in marketing and promotion (handled by its clients/ tour operators).</p> <p>Info on DER Touristik Germany:</p> <p>The products & services of the DER Touristik Germany GmbH (e.g. accommodations, flights, transfers, etc.) are described in detail on the webpage dertour.com, its.de, jahnreisen.de, meiers-weltreisen.de, etc.</p> <p>All visual content containing TO brands is approved by our internal Brand Management, which monitors if the criteria of our internal guidelines were met. The DER Touristik Approval Tool is your tool for the Corporate Identity and Corporate Design-compliant implementation of communication media.</p> <p>All graphic design jobs (final creation of information & content) are monitored by our brand management team.</p> <p>Die im Marketing und der Werbung der DERTOURISTIK vermittelten Botschaften, beruhen auf den Aussagen des DERTOURISTIK Konzerns. Diese Aussagen werden nicht durch die einzelnen DMCs verfasst.</p> <p>Trotzdem wirkt die DTS Austria überall dort bei der Erstellung von Leistungsbeschreibungen und Marketingaussagen mit, wo es um spezifische Inhalte der durch die DTS Austria vertretenden Regionen und Destinationen geht. Hier insbesondere stehen die Destinationen Österreich und Süddeutschland im Fokus.</p> <p>Leistungsbeschreibungen werden von der DTS Austria an die Hotelpartner zur Prüfung gegeben, durch den Partner kontrolliert und erst dann an die Produktion zur Verarbeitung freigemeldet.</p>
--	------------	---

<p>10.3. Informationen zum Produkt Die Produktinformationen sind klar, vollständig und zutreffend in Bezug auf das Unternehmen und deren Produkte sowie Dienstleistungen, einschließlich der Angaben zur Nachhaltigkeit.</p>	<p>✓</p>	<p>— DMC Group Answer should be "not applicable"/instead you may choose "yes" because DMCs are not involved in marketing and promotion (handled by clients/ tour operator).</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>See guidelines of marketing & communication in animal welfare.</p> <p>Die DTS Austria ist an der Entwicklung und Kontrolle der Hotel/Objekttexte beteiligt oder bei der Kontrolle dieser involviert. Erst wenn diese Informationen von den Leistungsträgern vor Ort geprüft wurden, werden diese zur Produktion freigegeben.</p> <p>Beim Hoteleinkauf werden Informationen der Leistungsträger gerne verarbeitet, die den nachhaltigen Aspekt beleuchten. Zum Beispiel: Herstellung der Speisen durch die Leistungsträger aus regionalen Produkten, eigene Herstellung der Speisen und Nahrungsmittel durch die Leistungsträger selbst ("Chef kocht selbst").</p> <p>Zusätzlich werden durch DERTOURISTIK grüne Siegel für Nachhaltigkeit vergeben, die im Katalog und auf der Homepage die Hotelpartner hervorheben, die schon eine anerkannte Auszeichnung für Nachhaltigkeit vorweisen können. Um bei der Urlaubsplanung eine transparente Entscheidungshilfe zu bieten, hat die DER Touristik mit der Nachhaltigkeitsinitiative Futouris e.V. eine Strategie zur verständlichen Kennzeichnung nachhaltiger Urlaubsangebote umgesetzt. Im Rahmen des Projekts „Green Travel Transformation“ wurde der Datenanbieter Green Travel Index ins Leben gerufen, der die Daten von anerkannten Nachhaltigkeitszertifikaten sammelt und aufbereitet. Auf Initiative der DER Touristik wurde so die Kennzeichnung von Angeboten anhand unterschiedlicher Siegel in eine branchenweit gültige Kennzeichnung nachhaltiger Reiseangebote überführt. Bereits seit 2019 werden entsprechende Hotels in den Katalogen der Marken DERTOUR, Meiers Weltreisen, ITS und Jahn Reisen einheitlich mit einem grünen Blatt als nachhaltig zertifiziert gekennzeichnet. Alle Zertifikate sind durch den Global Sustainable Tourism Council (GSTC) anerkannt und entsprechen somit höchsten Ansprüchen zur Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards im Tourismus.</p>
---	----------	--

		<p>www.dertouristik.com/nachhaltigkeit/engagement-und-projekte/reiseerlebnisse-nachhaltig-gestalten/projekte-und-intitiativen-zu-nachhaltigen-produkten</p>
<p>10.4. Qualität der Information zur Destination Die Informationen zur Destination, einschließlich der Nachhaltigkeitsaspekte, sind auf Basis der Fakten korrekt, ausgeglichen und vollständig.</p>	<p>✓</p>	<p>— DMC Group Answer: This question refers to information before arrival at the destination. The DMC does not handle this information but its clients, the tour operators. Please chose "yes" for an answer.</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejser.dk/om-apollo/baeredygtige-rejser/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.</p> <p>Information on DER Touristik Germany</p> <p>Booking confirmation: Clients are motivated inform themselves via link to a free & digital travel guide book of DER Touristik with information on the country the client will travel to including all relevant information (local culture, cultural heritage, climate, etc.): See Buenos Aires as an example enclosed.</p> <p>Information on forbidden souvenirs is not included yet, but the TO is working on improving the information of the information in all travel documents.</p> <p>Reiseführer Shop - Individuelle Reiseführer für Urlaub und Reisen weltweit inzumi (dertouristik.com)</p>

		<p>Texte, die regionale Informationen beinhalten, spezielle Gegebenheiten aus der Region beschreiben oder Leistungsbeschreibungen regionaler Produkte aufzeigen, sind oft in Kooperation des Produktmanagement der DERTOURISTIK mit der DTS Austria entwickelt worden. Eine Kontrolle der Inhalte findet mit dem Produktmanagement statt.</p> <p>Die DTS Austria versucht generell bei der Informationsaufbereitung, auf die Nachhaltigkeit in Österreich allgemein hinzuweisen, wenn immer möglich.</p> <p>Eine Ergänzung zu den allgemeinen Informationen bezüglich Österreich, könnte z.B. sein: Energie aus Wasserkraft, keine Kernenergie (einziges Atomkraftwerk wurde geplant und ging nie ans Netz), große ausgebautes Schienennetz, Ausbau des Brenner-Basistunnels (Verringerung des LKW-Schwerverkehr auf der Brenner-Autobahn).</p>
<p>10.5. Treibhausgase / CO2-Emissionsmenge Kund/innen werden über den Ausstoß von Treibhausgasen oder die CO2-Emission der Reiseangebote informiert, damit sie dies in ihren Entscheidungsprozess einbeziehen können.</p>	<p>✓</p>	<p>— DMC Group Answer: This question refers to transportation before arrival at the destination. The DMC does not handle this information but its clients, the tour operators. Please chose "no" for an answer.</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>https://www.dertour.de/reisemagazin/flug-kompensieren</p> <p>Clients are informed about how to compensate their emissions, once they are interested. But there is no direct information during the process of a booking on dertour.com. The technical setup for this option is on its way and confirmed.</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem Mutterkonzern DERTOURISTIK wird in den Publikationen und Homepages die Partnerschaft zur Organisation "my climate" erläutert. Hier können alle Gäste den Fußabdruck ihrer Reise berechnen und entsprechende Kompensationsmöglichkeiten nutzen. Die meisten Gäste der DTS Incoming GmbH reisen mit dem PKW nach Österreich an.</p>

		<p>Flugreisende dürften unter 3% liegen.</p> <p>3</p> <p> Klima Natur Tiere.docx</p>
<p>10.6. Umweltschonende Transportmittel Die Kund/innen werden über die ökologischen Auswirkungen der unterschiedlichen Transportmöglichkeiten für die An- und Abreise zur Zieldestination informiert (falls eine Wahlmöglichkeit besteht). Umweltschonende Alternativen werden angeboten.</p>	<p>✓</p>	<p>This question refers to transportation before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services. Please chose "not applicable" for an answer.</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejser.dk/om-apollo/baeredygtige-rejser/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restauarants and goods, sustainable transportation option and many more.</p> <p>Info on DER Touristik Germany</p> <p>Until now, clients may not choose inbetween different transport options when booking a hotel (screenshot see image gallery) - only flights also in Germany.</p> <p>Gernal information on alternative transport options during/to your holiday destination:</p> <p>travelling by train: https://www.dertour.de/reisemagazin/urlaubsziele-mit-zug Europe's most beautiful cycling cities: https://www.dertour.de/reisemagazin/fahrradstaedte "Sustainable travel with tips for soft tourism - How to reduce your carbon footprint on the road": https://www.dertour.de/reisemagazin/nachhaltiges-reisen-tipps</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem Mutterkonzern DERTOURISTIK werden in den Publikationen</p>

		<p>und Homepages die verschiedene Anreisemöglichkeiten dargestellt.</p> <p> Dok2.docx</p>
<p>10.7. Transport zum Flughafen Kund/innen werden über nachhaltige Transportmöglichkeiten zum Abflughafen informiert und dazu angeregt, diese zu wählen. Z.B. werden für Anschluss- oder Zubringerflüge über kurze Distanzen Rail & Fly oder andere umweltschonendere Transportmöglichkeiten empfohlen.</p>	<p>✓</p>	<p>— DMC Group Answer: This question refers to transportation before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services. Please chose "not applicable" for an answer.</p> <p>Information DER Touristik Germany:</p> <p>In package tours, a Rail&Fly-Ticket is mostly included. Exceptions are low budget packages, but a Rail&Fly-Ticket is an option as an addon to the booked package.</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem Mutterkonzern DERTOURISTIK werden in den Publikationen und Homepages die verschiedene Anreisemöglichkeiten nach Österreich dargestellt und auf umweltfreundliche Anreisemöglichkeiten hingewiesen.</p> <p> Bahnanreise.docx</p>
<p>10.8. Treibhausgase / Informationen zur CO2-Kompensation Die Kund/innen werden über die Möglichkeiten der CO2-Reduzierung und Kompensation informiert, besonders für den internationalen Transport innerhalb des Reisepaketes.</p>	<p>✓</p>	<p>— DMC Group Answer: This question refers to transportation before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services. Please chose "not applicable" for an answer.</p> <p>General reference to collaboration with the "partner myclimate" of DER Touristik Germany:</p> <p>Carbon offsetting: https://www.dertour.de/reisemagazin/flug-kompensieren Information on Carbon Offsetting in travel confirmation: See below, enclosed Compensation info can be found in the travel information/booklet (see enclosed) My Sites, App - see below Information no part of booking process itself</p> <p>Info in Detail:</p>

2. Booking confirmation quotation:

Would you like to offset the CO2 emissions of your flight, car journey or cruise? Under the following link you can calculate your CO2 footprint and support certified sustainable carbon offset projects around the world with your offset contribution. Climate protection projects around the world: dertouristik.myclimate.org

3. Travel information Quotation:

CLIMATE PROTECTION CONTRIBUTION VIA MYCLIMATE

Would you like to take responsibility for the CO2 emissions of your trip and reduce your carbon footprint? Under the following link you can calculate the CO2 emissions of your flight, your car journey, your overnight stays or your cruise and support certified carbon offset projects around the world with your carbon offset contribution:

<https://dertouristik.myclimate.org>

4. My Sites (see enclosed)

My Sites is a self-service portal for which the customer can register after booking.

- Vision is that the MySites become THE digital and direct communication and interaction channel between us as tour operators and our existing customers

- Services and functionalities:


o Information on the booked services (hotel, rental car, flight...)


o Overview of payments made in the case of direct collection


o Retrieval of invoice (only for customers with direct collection) and travel documents

o And since September 2022 there is also the new My DERTOUR app, which can be downloaded free of charge from the Apple and Google Play Store.

The customer is informed about the compensation of CO2 emissions when they call up their

		<p>booked trip in the portal. The info about the compensation pops up directly, once you enter your account/booking (see image - info of compensation marked in yellow).</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem Mutterkonzern DERTOURISTIK wird in den Publikationen und Homepages die Partnerschaft zur Organisation "my climate" erläutert. Hier können alle Gäste den Fußabdruck ihrer Reise berechnen und entsprechende Kompensationsmöglichkeiten nutzen. Die meisten Gäste der DTS Incoming GmbH reisen mit dem PKW nach Österreich an. Flugreisende dürften unter 3% liegen.</p> <p>100</p> <p> Klima Natur Tiere.docx</p>
<p>10.9. Treibhausgase / Kompensation der CO2-Emissionen Die Kompensation der CO2-Emissionen und Treibhausgase bei Flugreisen ist mindestens als freiwillige Option im Buchungsformular enthalten. Die Kompensationszahlungen werden durch das Unternehmen durchgeführt.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>DMC Group Answer: This question refers to transportation before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services. Please chose "not applicable" for an answer.</p> <p>Information on DER Touristik Germany:</p> <p>Until now there is no voluntary option for a carbon offset given during the booking process. Only after receiving the booking confirmation DER Touristik informs on carbon offsetting and also later when receiving the travel information, prior to departure to the holidays destination of the client.</p>

		<p>In Zusammenarbeit mit dem Mutterkonzern DERTOURISTIK wird in den Publikationen und Homepages die Partnerschaft zur Organisation "my climate" erläutert. Hier können alle Gäste den Fußabdruck ihrer Reise berechnen und entsprechende Kompensationsmöglichkeiten nutzen. Die meisten Gäste der DTS Incoming GmbH reisen mit dem PKW nach Österreich an. Die DTS Incoming GmbH bietet selbst keinen Lufttransport an.</p> <p> Klima Natur Tiere.docx</p>
<p>10.10. Verweis auf nachhaltige Destinationen, Unterkünfte und Exkursionen (Zertifizierte) nachhaltige Destinationen, Pauschalreisen, Unterkünfte, Transportmöglichkeiten und Exkursionen werden mit Logos oder anderen klaren Hinweisen angeboten. Sie sind dem/der Konsumenten/in gegenüber erkennbar und als "bessere Alternative" gekennzeichnet.</p>	<p>✓</p>	<p>DER Touristik Germany GmbH: The company is managing bookings and so also partly/or entirely (depending on the DMC) handling the communication to the clients/endcustomers.</p> <p>All DMCs may answer "yes".</p> <p>All sustainable information is bundled here: https://www.dertour.de/nachhaltiger-urlaub</p> <p>Accommodations are labeled with a "green leaf" on the TO webpages of DER Touristik com. Enclosed an example on its.com (Meiers Weltreisen.de & dertour.de will follow in August 2023): See enclosed a filter-option and the green leaf labeling. Reisen mit ITS - Ihrem Reiseanbieter für erholsamen Urlaub ITS.de</p> <p>You can find all certified hotels here (sum up of all certified hotels, green leaf is added by August 2023):https://www.dertour.de/nachhaltige-hotels</p> <p>More Sustainable excursions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - See more sustainable excursions presented in our Green Magalog B2B/B2C (see uploads). Also promoted on https://www.dertour.de/nachhaltiger-urlaub (scroll further down) - It was used an internal created appraisal-tool to help to understand the criteria of a more sustainable excursion and evaluate it - DER Touristik is working on a labeling of more sustainable excursions

		<p>- Almost finished creating a sustainable round trip in Irland (coming soon)</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem Mutterkonzern DERTOURISTIK werden in den Publikationen und Homepages die verschiedenen Hinweise auf umweltfreundliche und GSTC-zertifizierte Hotels und Unterkünfte dargestellt.</p> <p>www.dertouristik.com/nachhaltigkeit/engagement-und-projekte/reiseerlebnisse-nachhaltig-gestalten/projekte-und-intitiativen-zu-nachhaltigen-produkten</p> <p> Klima Natur Tiere.docx</p>
<p>10.11. Reiseberatung zu nachhaltigen Angeboten Im Rahmen der persönlichen Reiseberatung wird der/die Kunde/in über nachhaltige Alternativen zu Unterkünften, Exkursionen, Pauschalreisen und Transportmöglichkeiten informiert, sofern diese verfügbar sind.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>Die DTS Incoming GmbH Austria führt selbst keine Reiseberatung durch. So kann auch nicht auf nachhaltige Unterkünfte, Exkursionen, Transportmöglichkeiten hingewiesen werden.</p> <p>In den Katalogen und auf den Homepages des Mutterkonzerns DERTOURISTIK, wird jedoch auf Hotels und Leistungsträger hingewiesen, die sich bezüglich der Nachhaltigkeit qualifiziert haben.</p> <p>www.dertouristik.com/nachhaltigkeit/engagement-und-projekte/reiseerlebnisse-nachhaltig-gestalten/projekte-und-intitiativen-zu-nachhaltigen-produkten</p>
<p>10.12. Nachhaltigkeits-Engagement Die nachhaltigkeitspolitische Verpflichtung des Unternehmens, seine nachhaltigen Handlungen und/oder die Zertifizierung des Unternehmens durch Travelife wird dem/r Kunden/in eindeutig kommuniziert.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>DMC Group Answer: Clients of the DMC are informed on the individual webpage of the DMC.</p> <p>Please add your webpage/subdomain of destination touristic services/ go vacation/ etc.</p>

		<p>E.g. https://dtservices.travel/sustainability/</p> <p>If any information is missing please contact Schumann, Julia <Julia.Schumann@dtservices.travel>. Thank you.</p> <p>Die DTS Incoming GmbH Austria hat noch keinen Status zur Travelife-Mitgliedschaft erreicht, der dokumentiert werden könnte.</p>
--	--	---

Nach der Buchung und während der Reise

11

Action	Details
<p>10.13. Information zur Destination Die Kund/innen werden zu den ökologischen Bedingungen, der Kultur und zum kulturellem Erbe der Reisedestination informiert.</p>	<p>✓ — @DMCs: This question refers to information before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services.</p> <p>@DMCs: Please explain how you handle this information with third party clients.</p> <p>Information on DER Touristik Germany</p> <p>Booking confirmation: Clients are motivated inform themselves via link to a free & digital travel guide book of DER Touristik with information on the country the client will travel to including all relevant information (local culture, cultural heritage, climate, etc.): See Buenos Aires as an example enclosed.</p> <p>Reiseführer Shop - Individuelle Reiseführer für Urlaub und Reisen weltweit inzumi (dertouristik.com)</p> <p>Die DTS Austria versucht Einfluß zu nehmen, auf die im DERTOURISTIK-Programm, den</p>

		<p>Homepages und den Katalogen veröffentlichten Texte. Soweit möglich, sollen viele Aspekte der ökologischen und kulturellen Besonderheiten der vertretenen Regionen, an die Gäste vermittelt werden.</p> <p>Die Hotelpartner und Ihre Mitarbeiter sind hierbei eine der wichtigsten Säulen für die Kommunikation ökologischer und kultureller Besonderheiten. Aufgrund der Verwachsenheit der Hoteliers in Ihrer Region, der Heimatverbundenheit und des von Stolz geprägten Erscheinungsbilds, sind die Hoteliers die beste Quelle für Informationen über Besonderheiten und regionale Aspekte, der von den Gästen bereisten Destinationen (Österreich und Süddeutschland).</p> <p>Neben den in den Medien der DERTOURISTIK veröffentlichten Texte zu den Destinationen, ist also der Leistungsträger vor Ort, der beste Partner und die beste Informationsquelle bezüglich ökologischer Bedingungen, der Kultur und zum kulturellen Erbe der Reisedestinationen.</p>
<p>10.14. Nachhaltigkeitsinformation Die Kunden werden, wo immer möglich, zu den wesentlichen Aspekten des nachhaltigen Tourismus sowie der Destination und umweltschonenden Transport-möglichkeiten informiert und sie erhalten Empfehlungen wie man einen positiven Beitrag leisten kann (z.B. schonender Umgang mit den Ressourcen, Abfall, illegale Souvenirs, kulturelle Gewohnheiten, Kleiderordnung, zu unterstützende Initiativen, öffentliche Verkehrsmittel).</p>	<p>✓ —</p>	<p>@DMCs: This question refers to information before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services.</p> <p>@DMCs: Please explain how you handle this information with third party clients.</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejser.dk/om-apollo/baeredygtige-rejser/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.</p>

Info on DER Touristik Germany:

See action plan

DER Touristik's rep service is informing clients during their trip about departure times, how to purchase excursions, complaints and about what the client can contribute at the destination/Dos and Don'ts (currently updated):

<https://dertouristik-reiseleitung.com/en/rhodos/nachhaltigkeit/auch-sie-koennen-einen-beitrag-leisten/>

travel documents information on the foreign office for important information of your travel destination:

You will receive the travel documents for our joint client today. Please check the documents for completeness before departure and ask the client to take them with him on the trip. In addition, he should inform himself about current travel and safety information as well as entry requirements at the travel agency or on the Internet and take note of any important information in the travel documents. **For Germany: from the Federal Foreign Office at www.auswaertiges-amt.de. New also via app at www.diplo.de**; For Austria: From the Foreign Ministry at www.aussenministerium.at; For Switzerland: from the Federal Department of Foreign Affairs at www.eda.admin.ch;

Aswell, there is a section with a general information to the client in the travel information:

One final request: Please be responsible with your chosen destination. Do not disturb animals in their natural and please respect nature reserves. When diving, please be careful not to touch the corals, as they corals, otherwise they will die and you will be left with a wasteland. Be careful when buying souvenirs made from animals or plants. These often fall under international species protection regulations and may not be imported or exported in Germany.

Please also remember to always take your waste with you. An unforgettable day on a white

		<p>sandy beach and a coral reef in all its glory will thank you!</p> <p>Behaviour in public (e.g. Dubai)</p> <p>Exchanging affection and swearing in public in the United Arab Emirates are punishable acts.</p> <p>Clothing (e.g. Dubai)</p> <p>Please always remember that you are travelling to a Muslim country. You should only wear swimwear on the beach or in the pool area of the hotel. "Topless" and "thongs" are prohibited. Ladies should refrain from wearing tight miniskirts, shorts and low-cut tops outside the hotel. To avoid hurting the feelings of your hosts, you should always keep your knees, shoulders and upper arms covered and not wear anything see-through or or figure-hugging items. Gentlemen should also refrain from wearing muscle shirts and shorts. Please note that when visiting mosques, women wear a headscarf when visiting mosques. Important: The Emirate of Sharjah has a statutory dress code. Women are not allowed to wear short skirts, trousers, backless or see-through clothing outside the hotel facilities.</p> <p>Men must keep their legs and upper body covered when on the street and should not wear jewelry.</p> <p>Grundsätzlich unterliegen die durch die DTS Austria vertretenen Reisedestinationen keinen vom europäischen Standard abweichenden Bedingungen und Gegebenheiten. Da die meisten Gäste der DTS Austria aus europäischen Ländern anreisen, besteht hier kein großer Informationsbedarf. Spezifische Informationen über die gebuchte Destination können vor Ort im Hotel eingeholt werden. Die Mitarbeiter haben diesbezüglich die besten Kenntnisse über die Gepflogenheiten und können auch am besten Empfehlungen zu öffentlichen Verkehrsmitteln, Kultur, Umweltschutz etc. geben. Die Mitarbeiter der DTS AUSTRIA motivieren die Hoteliers, die Kunden entsprechend zu informieren.</p>
<p>10.15. Gesundheit, Hygiene und Sicherheit</p>	<p>✓ —</p>	<p>@DMCs: This question refers to information that is handled on to the customer before arrival</p>

Kund/innen werden zu Risiken und Vorsichtsmaßnahmen bezüglich Gesundheit, Hygiene und Sicherheit in den Destinationen informiert.

at the destination. The DMCs are not handling these services but the tour operators they are working with.

@DMCs: Please explain how you handle this information with **third party clients**.

Info on DER Touristik Germany:

Travel Documents: Security Advice

Important note: Please note the **security advice** for your respective holiday region and any transit country and in particular the entry regulations on the website of the **German Foreign Office** and the return travel regulations to Germany (<https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit>). Guests of other nationalities or residing in other countries, please contact the relevant authorities in good time. For Austria: At the Ministry of Foreign Affairs at www.aussenministerium.at For Switzerland: The Federal Department of Foreign Affairs at www.eda.admin.ch.

Travel Documents: Health e.g. Buenos Aires

The health system is good by Central American standards, but there is a lack of medication in some areas - bear this in mind when putting together your first-aid kit. It is advisable to take a first-aid kit for your personal needs.

personal needs. Doctor's and medicine costs must be paid by credit card. A small tip: Have a look on the internet at <http://www.fit-for-travel.de> or <https://www.healthytravel.ch/>: There you will find detailed information on the subject of health and travel.

Allgemeine Gesundheitsinformationen und Einreisebestimmungen werden von den Gesundheitsämtern der Länder Deutschland und Österreich in den entsprechenden Medien und Kommunikationskanälen zur Verfügung gestellt.

Informationen zu besonderen gesundheitlichen Risiken werden u.a. auf der www.dertour.de homepage veröffentlicht. Hierbei können die Informationen zur Corona-Pandemie als Beispiel

		<p>dienen: http://www.dertour.de/service/corona-uebersicht</p>
<p>10.16. Kontaktperson in der Destination Eine Kontaktperson und eine rund um die Uhr erreichbare Telefonnummer ist für Notsituationen verfügbar.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>This question refers to information that is handled on to the customer before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services but the tour operators they are working with.</p> <p>@DMCs & Third party clients: Please explain if you or your rep service is the emergency contact, and how clients are informed about the emergency contacts.</p> <p>DER Touristik Germany:</p> <p>See travel documents Dubai enclosed</p> <p>Travel documents e.g. Dubai:</p> <p>Page 2</p> <p>Important contacts</p> <p>Customer concerns before travel: Your booking office: DERTOUR Slovakia, Panska 6, 811 01 Bratislava, Slovak Republic.</p> <p>Customer concerns on the day of arrival (flight, arrival, check-in at the airport): +49 211 95439 512, e-mail:</p> <p>reisebetreuung.der@dertouristik.com</p> <p>Customer concerns after return journey: E-mail: kundenbetreuung@dertouristik.com</p> <p>Blocking of EC cards: Tel. +49 180 5021021</p> <p>Blocking of credit cards: Amex: +49 69 97971000, Mastercard: +13142756690, Visa: +14105813836</p>

ADAC emergency call centre: +49 89 222222

ERGO Travel Insurance: +49 89 41661723

Page 7:

The website of DER Touristik Reiseleitung: We are also there for you online.

- News ticker with the latest information.

- Contact by phone, e-mail or chat with your local contact. In

In selected hotels, our tour guides will also look after you personally.

- The pick-up time for your return transfer to the airport is available online 1 - 2 days before your return flight.

(if a transfer is included in your travel booking). In most

destinations, you can also register to receive your pick-up time conveniently and automatically by

email (details under Return journey on the website).

- Reserve your favourite excursions and rental cars in advance or during the trip and find out about current offers.

- Your holiday region from A-Z.

Scan this QR code conveniently with your mobile phone or visit our website.

QR code: See in travel documents enclosed

Website: <https://dertouristik-reiseleitung.com/vereinigte-arabische-emirate/>

		<p>Auf den Reiseunterlagen der Gäste wird die Telefonnummer der DTS Austria als Notfallkontakt angegeben. Diese ist 24/7 erreichbar. Von 08:00 - 18:00 Uhr MO - FR wird man mit der DTS in Salzburg, Abteilung Operations, verbunden. Danach wird der Gast automatisch nach Frankfurt zur DER Touristik Deutschland Reisebetreuung weitergeleitet.</p> <p>In speziellen Fällen wird auch der Einkäufer mit einbezogen.</p>
<p>10.17. Notfallsituationen Verfügbare Richtlinien und Personal ist entsprechend ausgebildet zum Verhalten in Notfallsituationen in der Destination.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMCs: When working with DTS-CH reps, see page 113 - 116 in our guide manual. All information on emergency guidelines is given here.</p> <p>If you not work with DTS-CH reps, please explain how you educate you emergency contact persons.</p> <p>Info on DER Touristik Germany:</p> <p>There is a 24h Hotline for clients at the destination for any problem that might appear.</p> <p>Info on communication Hotline Number?</p> <p>Within the travel documents clients receive information how to reach out to their insurance company or block a credit card, etc.</p> <p>See travel documents Dubai enclosed</p> <p>Travel documents e.g. Dubai:</p> <p>Page 2</p> <p>Important contacts</p>

Customer concerns before travel: Your booking office: DERTOUR Slovakia, Panska 6, 811 01 Bratislava, Slovak Republic.

Customer concerns on the day of arrival (flight, arrival, check-in at the airport): +49 211 95439 512, e-mail:

reisebetreuung.der@dertouristik.com

Customer concerns after return journey: E-mail: kundenbetreuung@dertouristik.com

Blocking of EC cards: Tel. +49 180 5021021

Blocking of credit cards: Amex: +49 69 97971000, Mastercard: +13142756690, Visa: +14105813836

ADAC emergency call centre: +49 89 222222

ERGO Travel Insurance: +49 89 41661723

Page 7:

The website of DER Touristik Reiseleitung: We are also there for you online.

- News ticker with the latest information.


- Contact by phone, e-mail or chat with your local contact. In

In selected hotels, our tour guides will also look after you personally.

- The pick-up time for your return transfer to the airport is available online 1 - 2 days before your return flight.

(if a transfer is included in your travel booking). In most

destinations, you can also register to receive your pick-up time conveniently and automatically

		<p>by</p> <p>email (details under Return journey on the website).</p> <p>- Reserve your favourite excursions and rental cars in advance or during the trip and find out about current offers.</p> <p>- Your holiday region from A-Z.</p> <p>Scan this QR code conveniently with your mobile phone or visit our website.</p> <p>QR code: See in travel documents enclosed</p> <p>Website: https://dertouristik-reiseleitung.com/vereinigte-arabische-emirate/</p> <p>Bei einem persönlichem Notfall der Gäste (meist krankheitsbedingte frühzeitige Abreise) während des Aufenthalts im Zielgebiet, können die Gäste die DTS Austria kontaktieren. Diese ist als Notfallkontakt auf den Reiseunterlagen angegeben.</p> <p>Unter "Mehr Service am Urlaubsort" wird bereits auf die Hilfen verwiesen, die im Notfall den Gästen zur Verfügung stehen (Notfallnummer, Nofall SMS und Service-Telefon). Natürlich steht auch der Hotelier als erster Ansprechpartner immer im Notfall zur Verfügung.</p> <p> Reklamations_Flyer.pdf</p>
<p>10.18. Verhaltenskodex / Richtlinien für Exkursion oder Aktivitäten Die Kund/innen erhalten dokumentierte Richtlinien und Hinweise zu nachhaltigem Verhalten und/oder Verhaltenskodizes zu sensiblen Exkursionen und Aktivitäten, um die negativen Auswirkungen der Besucher zu minimieren und den Nutzen für die Gäste zu erhöhen. Die Leitfäden</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMCs: "Answer: not applicable". This question refers to information that is handled on to the customer during and before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services but the tour operators they are working with. The DMCs are not in direct contact with clients but tour operators and rep services.</p>

können von Verbänden, staatlichen Stellen, NGO's oder anderen Organisationen bezogen werden.

Please explain how you are organized for **3rd party clients**.

Info on Apollo (Nordics):

Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page <https://www.apollorejser.dk/om-apollo/baeredygtige-rejser/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse>. They refer to it in our pre-trip communication.

This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.

Info on DER Touristik Germany:

Not included in travel booklet information of TOs (clients of DMC), no direct communication with customers.

On Webpage of rep service there is more information on dos and don'ts for the clients incl. a general information on illegal souvenirs: <https://dertouristik-reiseleitung.com/en/gran-canaria/nachhaltigkeit/auch-sie-koennen-einen-beitrag-leisten/>

Die DTS-Austria veranstaltet keine eigenen Ausflüge, Exkursionen oder Aktivitäten. Entsprechend gibt es keine Kommunikation zu den Gästen, die sich mit einem Code of Conduct beschäftigen würde.

Die Gäste in Österreich sind selbst organisiert und planen alle Ausflüge und Exkursionen selbst. Informationen zu nachhaltigem Verhalten finden die Gäste in den Informationen der jeweiligen TVBs/Tourist Information, auf der Homepage der DTS-Austria oder im jeweiligen DERTOUR Katalog (<http:dtservices.travel/sustainability>, www.dertour.de/nachhaltiger-urlaub)

10.19. Sexuelle Ausbeutung

Kund/innen werden für kommerzielle, sexuelle oder andere Formen der Ausbeutung und Belästigung, insbesondere von Kindern und Jugendlichen, sensibilisiert.

✓

✓

@DMCs: "Answer: not applicable". This question refers to information that is handled on to the customer during and before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services but the tour operators they are working with. The DMCs are not in direct contact with clients but tour operators and rep services.

Please explain how you are organized for **3rd party clients**.

Info on DER Touristik Germany:

DER Touristik Germany implemented a program on child safeguarding together with other tour operators at German airports and trainstations. See picture and PDF enclosed ("Kinderschutz", only available in German Language).

DMC Headquarter motivates TOs to include more information on child safeguarding (e.g. Don't look away) and illegal souvenirs in their travel documents.

Info on Apollo (Nordics):

Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page <https://www.apollorejser.dk/om-apollo/baeredygtige-rejser/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse>. They refer to it in our pre-trip communication.

This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.

Info on Specialist (TO) "Manta Reisen":

Code of Conduct for hotel partners and partner agencies

Careful product selection is important to us. With the "Supplier Code of Conduct", which we send to our partners, they sign that they are committed to sustainability in the areas of environmental protection, human rights, working conditions, sexual exploitation of children and young people, local procurement and development.

Child protection Manta Reisen has signed the Code for the Protection of Children from Sexual

		<p>Exploitation in Tourism. We are committed to preventing and not tolerating child prostitution. www.thecode.org</p> <p>Österreich und Süddeutschland sind keine Destinationen, die in puncto sexuelle Ausbeutung eine gewisse Bekanntheit oder Bedeutung hätten. Der Schutz von Kindern und Minderjährigen wird durch verschiedene Gesetze geregelt und der Verstoß gegen diese Gesetze schwer geahndet. Außerdem ist die sexuelle Ausbeutung in den meisten Bereichen generell gesellschaftlich sanktioniert und so weitgehend kontrolliert.</p> <p>Weitere Information, auch zum Thema Sexueller Ausbeutung, finden sich auf der homepage: www.dertouristik.com/nachhaltigkeit/</p>
<p>10.20. Illegale Souvenirs Kund/innen werden darauf hingewiesen, dass der Kauf, Verkauf, sowie Im- und Export bestimmter Souvenirs rechtliche Folgen haben können. Das betrifft z.B. historische oder religiöse Artefakte und Artikel, Bestandteile von bedrohten Tier- und/oder Pflanzenarten der Destination (weitere Informationen bei CITES und dem Zoll).</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMCs: "Answer: not applicable". This question refers to information that is handled on to the customer during and before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services but the tour operators they are working with. The DMCs are not in direct contact with clients but tour operators and rep services.</p> <p>Please explain how you are organized for 3rd party clients.</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejsjer.dk/om-apollo/baeredygtige-rejsjer/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.</p>

Information on Inhouse tour operator:

Manta Reisen (TourCert certified)

For our TourCert certification, we did not have to address the issue of souvenirs. However, many of our specialist tour operators already have a text in their "Travel Tips", which they give to their customers with the travel documents. Manta Reisen's travel documents/tips, for example, say the following:

Information on SOUVENIRS in their customers travel documents:

Caution is advised when buying souvenirs. According to the Washington Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora, a long list of animals and plants are strictly prohibited from being imported into Switzerland. Violations are subject to very high fines and the prohibited souvenirs are confiscated at customs. Information can be found at <https://cites.org/>. Die Regulations and bans apply to both live and dead specimens as well as parts thereof, such as horns, skins, hides, carapaces, etc.

In order to protect endangered animals and plants or to preserve the cultural dignity of a country, refrain completely from buying souvenirs made in whole or in part from animals and plants, or dubious offers of antiquities. Every souvenir that is not bought reduces demand and thus the endangerment and exploitation of nature in your holiday country.

Info on DER Touristik Germany:

DMC Headquarter motivates TOs to include more information on child safeguarding (e.g. Don't look away) and illegal souvenirs in their travel documents.

e.g. information of wwf that will in the future be part of the DTS-CH

Webpage: https://www.wwf.at/wp-content/uploads/2021/07/wwf_souvenirratgeber_2019_web.pdf

On Webpage of rep service there is more information on dos and don'ts for the clients incl.

illegal

souvenirs: <https://dertouristik-reiseleitung.com/en/gran-canaria/nachhaltigkeit/auch-sie-koennen-einen-beitrag-leisten/>

Travel information of DER Touristik Germany as an Example:

Only this note + customs in the travel documents:

In addition, he/she should inform himself/herself about current travel and safety information as well as entry conditions at the travel agency or on the

Internet and take note of any important information in the travel documents.

For Germany: At the Federal Foreign Office at www.auswaertiges-amt.de. New also via app at www.diplo.de

For Austria: From the Foreign Ministry at www.aussenministerium.at

For Switzerland: From the Federal Department of Foreign Affairs at www.eda.admin.ch.

Travel documents - Customs:

Import ban on narcotics of all kinds, food, GPS devices, weapons, electrical and electronic devices (e.g. irons, radios).

irons, radios). Cameras, video cameras, sports equipment etc. must be declared on import and re-exported.

re-exported. Gifts must be declared to the Cuban authorities. For the export of art objects (paintings, antiques, etc.) requires a state

a state export licence. For exports of 50 or more cigars (in their original packaging!), a receipt from the official tobacco shop is required.


official tobacconist's receipt is compulsory. The import and export of pesos is prohibited.

Der Verkauf von illegalen Souvenirs ist durch die österreichische und europäische Gesetzgebung zum Artenschutz, Umweltschutz und Schutz kultureller, religiöser und historischer Artefakte geregelt. Illegale Produkte gelangen durch diese Richtlinien nicht in den offiziellen Handel.

Somit ist es nicht notwendig, durch entsprechende Listen oder Informationen auf spezifische

		Souvenirs hinzuweisen.
<p>10.21. Regionale Dienstleitungen und Produkte Die Kund/innen werden dazu ermutigt einheimische Restaurants und Geschäfte in Anspruch zu nehmen.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMCs: "Answer: not applicable". This question refers to information that is handled on to the customer during and before arrival at the destination. The DMCs are not handling these services but the tour operators they are working with. The DMCs are not in direct contact with clients but tour operators and rep services.</p> <p>Please explain if you work together/support with a tour operator's product development?</p> <p>Please explain how you are organized for 3rd party clients.</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejsjer.dk/om-apollo/baeredygtige-rejsjer/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.</p> <p>Info on DER Touristik Germany:</p> <p>DMC Headquarter motivates TOs to include more information on local services and goods in their travel documents.</p> <p>On Webpage of rep service there is more information on dos and don'ts for the clients incl. illegal souvenirs and</p>

		<p>more: https://dertouristik-reiseleitung.com/en/gran-canaria/nachhaltigkeit/auch-sie-koennen-einen-beitrag-leisten/</p> <p>Durch den regelmäßigen Austausch zwischen Einkauf und Leistungsträger, werden die Hoteliers angeregt, regionale Restaurants und Geschäfte mit nachhaltigen Produkten zu empfehlen. Direkte Informationen auf namentliche Restaurant oder Geschäfte, können sollten Wettbewerbsgründen nicht vorgenommen werden.</p>
<p>10.22. Umweltschonender Transport Wo auch immer möglich, werden Kund/innen über umweltschonende Transportmöglichkeiten in den Destinationen informiert, zum Beispiel durch das Unterbreiten von Informationen zu öffentlichen Transportmitteln.</p>	<p>✓ ✓</p>	<p>@DMCs: DMCs do not communicate with the endcostumer only the TO it works with.</p> <p>Please explain, if you work with own reps and provide information to endcostumers (incl. 3rd party clients).</p> <p>Info on Apollo (Nordics):</p> <p>Concerning the client information on sustainable travel tips and guidelines, Apollo has conducted this site at their WEB-page https://www.apollorejsjer.dk/om-apollo/baeredygtige-rejsjer/tips-til-en-mere-baeredygtig-rejse. They refer to it in our pre-trip communication.</p> <p>This webpage includes information of child safeguarding, illegal souvenirs, local restaurants and goods, sustainable transportation option and many more.</p> <p>Info on DER Touristik Germany:</p> <p>DMC Headquarter motivates TOs to include more information on sustainable transportation, such as sit-in-coach transfers, E-Bikes, public transportation etc. in their travel documents.</p> <p>On Webpage of rep service there is more information on dos and don'ts for the clients incl. illegal</p>

		<p>souvenirs: https://dertouristik-reiseleitung.com/en/gran-canaria/nachhaltigkeit/auch-sie-koennen-einen-beitrag-leisten/</p> <p>Anresemöglichkeiten in die Destinationen Österreich und Süddeutschland werden in auf den ersten Seiten der Kataloge, sowie auf der DERTOOUR-Hompage dargestellt. Der Kunde hat hier die Möglichkeit sich über Bahn- oder Fluganreisen zu informieren.</p> <p>Von DTS Austria wurden bereits Vorschläge unterbreitet, weitere Informationen über die Möglichkeiten der Anreise mit E-Mobil, die Ladestationen auf dem Anreiseweg, sowie der Ladestationen in den Destinationen und den Hotels aufzubereiten und dem Kunden zur Verfügung zu stellen.</p> <p> Anreiseoptionen _ Katalog S 5.docx</p>
<p>10.23. Spenden Kund/innen werden zu Spenden ermutigt (z.B. durch vom Reiseunternehmen unterstützte gemeinnützige Organisationen) für einheimische Wohltätigkeits- und Nachhaltigkeitsinitiativen wie Naturschutz und kulturelle sowie soziale Projekte.</p>	<p>✓ —</p>	<p>@DMCs: Answer: "no". DMCs do not communicate with the endcostumer only the TO it works with.</p> <p>Please explain if you motivate endcostumors to donate to charitable projects you as a DMC support. If so, your answer can also be "yes".</p> <p>Info on DER Touristik Germany:</p> <p>The tavel information documents/booklet provides information on a donation to one of the DER Tourisik Foundations projects since April 2023: See travel information enclosed (last page)</p> <p>Donation during booking process: Customers can also make a DER Touristik Foundation (DTF) donation when booking at the travel agency and a DTF info with a reference to the donation option is also attached to the travel documents.</p>

General info:

The **DER Touristik Foundation** was established in 2014 as a non-profit association by DER Touristik. brought it into being. In this way, the internationally operating travel group acknowledges its social responsibility towards the people and nature in the countries in which it travels. The DER Touristik Foundation is committed to promoting the education of children, young people and women as well as nature and animal conservation. and women as well as for nature and animal conservation in less developed tourist destinations.

To date, 86 projects have been carried out in 26 countries on five continents in close cooperation with charitable associations, foundations and aid organisations. associations, foundations and aid organisations on the ground.

100% of the donations from our guests flow into the projects - every cent is used for a specific purpose and effectively used effectively and for the intended purpose.

More information at <https://www.dertouristik-foundation.com>

Die DER Touristik Foundation e.V. fördert und unterstützt die Lebensumstände und ökologischen Lebensräume in weniger entwickelten touristischen Regionen.

Seit 2014 engagieren sich die DERTOURISTIK mit der DER Touristik Foundation nachhaltig in weniger entwickelten touristischen Destinationen, indem

Kindern in abgelegenen Gegenden die Chance auf einen Schulbesuch bekommen
Jugendlichen die Möglichkeit auf eine Berufsausbildung erhalten Frauen gefördert werden und der Tier- und Naturschutz unterstützt wird.





www.dertouristik.com/nachhaltigkeit/der-touristik-foundation

Zusätzlich werden von den Mitarbeitern der DTS Austria, in Eigenregie, zu manchen Anlässen

		Sammlungen für kareitative Zwecke ("Licht ins Dunkel") durchgeführt.
--	--	--

Nach der Reise

3

Action			Details
<p>10.24. Kundenzufriedenheit Die Kundenzufriedenheit wird systematisch erfasst und die Resultate werden zur Verbesserung der Beratungsleistungen und zur Kundenbindung verwendet.</p>			<p>@DMC: DMCs do not manage customer satisfaction but the tour operators they work with.</p> <p>If you work with your own B2B survey or other surveys (B2C), please explain your customer satisfaction organisation here.</p> <p>Information of Christian Klamp (CRM Quality Manager of DER Touristik Germany):</p> <p>We conduct guest surveys at up to 3 touchpoints - after booking, during the trip & after the trip.</p> <p>After a customers trip we write to all guests of our tour operator brands (DERTOUR, ITS, MWR and Jahn Reisen) the day after their return.</p> <p>The content of the surveys is identical for all brands, the email templates only differ by brand.</p> <p>We only have a special feature when one of our DTH hotels is booked. In this case, additional questions are asked about the hotel in relation to sustainability.</p> <p>Here you can find corresponding examples for the respective brands:</p>

[Dertour ITS Meiers Weltreisen Jahn Reisen](#)

When sending out the surveys, we still personalize them so that we address the guest by name and also include the names of the hotels booked in the survey.

For the guest surveys we use Microsoft Customer Voice, which is directly connected to our internal CRM system Microsoft Dynamics.

This means that every feedback we receive is always linked to the respective customer profile.

On the one hand, we use the surveys to determine our customers' willingness to recommend us to others and use the Net Promoter Score (NPS) as the most important key figure for this.

On the other hand, we also ask detailed questions about the satisfaction of all other travel components (rental car, transfer, hotel, contact with the tour operator).

The aim is to make the results of the surveys available to all relevant touchpoints in order to develop measures to improve guest satisfaction.


At present, the results of the NPS questionnaire and hotel satisfaction are reported every 14 days for our DMC target areas.

In the future, as already described, all relevant touchpoints will have access to a dashboard on which they will only be able to evaluate the answers that are relevant to them.

However, this is still under construction.

Die Kundenzufriedenheit der DERTOURISTIK-Gäste wird via Fragebogen, nach der Reise erfasst. Die DTS Austria erstellt daher keine eigene Erhebung, sondern unterstützt die Aktivitäten der DERTOURISTIK in dieser Hinsicht.

Kunden erhalten, nach Ihrer Reise nach Österreich oder Süddeutschland, einen entsprechenden Fragebogen, mit dem die Kundenzufriedenheit nach verschiedenen Themen analysiert und abgefragt werden kann.

<p>10.25. Nachhaltigkeit und Kundenzufriedenheit Nachhaltigkeit ist ein fester Bestandteil der Befragungen zur Kundenzufriedenheit.</p>	<p>✓</p>	<p>—</p>	<p>@DMC: DMCs do not manage customer satisfaction but the tour operators they work with.</p> <p>If you work with your own B2B survey or other surveys (B2C), please explain your customer satisfaction surveys include questions to sustainability.</p> <p>Info on touroperators:</p> <p>DER Touristik Germany does not include any question on sustainability matters. Other TO of the DER Touristik Group (Apollo - yet Travelife certified) may do so already.</p> <p>Im Fragebogen, welchen die Gäste nach der Reise per Mail bekommen, wird nicht explizit nach der Nachhaltigkeit gefragt. Jedoch besteht die Möglichkeit für offene Rückmeldungen. Dort können auch diese Themen, wenn es für die Gäste wichtig ist, aufgeführt werden.</p> <p>https://customervoice.microsoft.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=nmEN8VRh5EWYeSg2QJINym-RCiz5ordOjNph8P-GFshUODdWM0s0NjgxTTVDOtcwVFJUNlc4UDY5MS4u</p> <p> Gästebefragung nach der Reise.pdf</p>
<p>10.26. Beschwerdemanagement Das Unternehmen verfügt über klare Vorgehensweisen im Falle von Beschwerden der Kunden.</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>@DMC: DMCs do not manage customer satisfaction but the tour operators they work with.</p> <p>When receiving a complaint of a tour operator, how do you manage it?</p> <p>Example: DER Touristik Germany and Guide Service (DTS-CH): Extract from the Guide Service book (manual):</p>

(Screenshot info on DER Touristik Germany complaint procedure)

"You are advised to follow the steps below in handling complaints:

Inform clients on how to send a complaint A designated person will receive formal complaints from clients Record it internally and determine a person in charge of resolution if different from the person above Acknowledge the complaint and investigate as necessary Conduct any internal consultation Communicate with the customer, and offer a solution/resolution

Information to DER Touristik Germany:

Info Reiseunterlagen:

Während Ihrer Reise für Sie da Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle! Wir möchten, dass Sie einen erholsamen und unbeschwerten Urlaub verbringen. Bei Anliegen hilft Ihnen am schnellsten Ihre Reiseleitung mit „KoRa“, der kundenorientierten Reklamationsabwicklung während Ihres Aufenthalts im

Urlaubsland.

Bitte wenden Sie sich während Ihrer Reise für Ihre Anliegen ausschließlich an die örtliche Reiseleitung. Ist im Verlauf Ihrer Reiseunterlagen kein örtlicher (Notfall)kontakt angegeben?

Dann sind wir für Sie da:

DER Touristik Reisebetreuung

Tel. +49 211 95439512

E-Mail: reisebetreuung.der@dertouristik.com

Endcustomers of DER Touristik Germany:

The dts Rep Service or DMC handles complaints and forwards them to the DER Touristik Complaint Department. The department works after strict procedures to ensure handling every case at it's best.

After booking and before their trip, customers can contact their Tour operator with the contact

information giving in their travel documents.

During their trip customers may contact their rep service on their webpage, directly when during service hours in the hotel lobby or via 24h Hotline.

For complaints clients can write an email or call our hotline after choosing their tour operator here <https://www.dertouristik.com/kontakt/fuer-reisende/>

Quality management at DER Touristik Germany is responsible for quality assurance in all areas directly relevant to the customer. The customer is the focus of our attention. To this end, we constantly collect quality indicators and, together with the specialist departments, ensure that measures are taken to improve quality. In addition, all areas that communicate service problems to the customer and - if the case arises - strive to satisfy the customer despite the problems that have occurred, are bundled in quality management.

This currently includes, among other things, clearing (before the trip), KORA processing (customer-oriented complaints processing) and customer care in the context of complaints after the trip. Customer care is supported by the incoming management department, which is responsible for the systematic recording of customer documents."

Die Kunden können beim Beschwerdemanagement der DER Touristik die Reklamationen einreichen. Diese werden an die DTS Austria weitergeleitet. Die DTS Austria korrespondieren darüber mit dem Hotel und eine Stellungnahme des Leistungsträgers wird eingeholt. Im Anschluss wird die Antwort des Leistungsträgers an das Beschwerdemanagement der DER Touristik gesendet. Die Abwicklung der kompletten Reklamation erfolgt dann über die entsprechenden Stellen bei DER Touristik.



Reklamations_Flyer.pdf