Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

CODICE ETICO

Versione	1.0
Data	16 luglio 2026
Ufficio responsabile	Sustainability
Approvazione	Gianluca Rubino, *Chief Executive Officer*

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

INTRODUZIONE

Il Codice Etico ("Codice") di Kel 12 Tour Operator srl ("Kel 12" o "Società") esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dalla Società, dai suoi soci, dipendenti e collaboratori.
Kel 12 intende agire nel rispetto dei valori di trasparenza, fiducia e uguaglianza, integrando criteri economici, sociali e ambientali nella gestione delle proprie attività e nei riguardi di tutti i suoi stakeholder.
Per la Società è fondamentale garantire ai propri collaboratori un'equa retribuzione, ai propri clienti condizioni di vendita chiare e trasparenti e ai fornitori rapporti corretti, fondati su condizioni economiche definite e coerenti con i servizi richiesti.

1.0 LA MISSIONE E LA VISIONE

La Società riconosce nella propria missione e nella propria visione i principi ispiratori che orientano le strategie aziendali e le relazioni con clienti, collaboratori, fornitori e tutti gli stakeholder.

Missione
Proporre viaggi di cultura e scoperta, fatti di incontri con la natura, la storia, l'arte e i popoli.
Visione
Vivere esperienze memorabili, con uno sguardo curioso, consapevole e attento ai contesti visitati.

In particolare, Kel 12 pone attenzione a:

- la valorizzazione delle specificità dei territori italiani ed esteri proposti come destinazioni di viaggio, con attenzione al patrimonio culturale, naturale e sociale dei luoghi visitati;
- la selezione di attività produttive e servizi locali – tra cui accoglienza, ristorazione, turismo, tempo libero e altri servizi collegati al viaggio – coerenti con gli standard qualitativi che desideriamo offrire ai nostri clienti e con i nostri valori;
- la divulgazione della conoscenza del patrimonio culturale, sociale e ambientale di Paesi e popolazioni attraverso viaggi, comunicazione, eventi e iniziative dedicate;
- la collaborazione con professionisti, aziende, soggetti pubblici, organizzazioni no profit, fondazioni e associazioni, quando coerente con le finalità e con i progetti sviluppati nelle destinazioni dei nostri viaggi;
- la formazione su pratiche, strumenti e modelli orientati alla trasparenza, alla misurazione degli impatti, alla condivisione delle conoscenze e al miglioramento continuo.

Kel 12 garantisce il rispetto delle normative in materia di diritto del lavoro, salute e sicurezza sul luogo di lavoro, protezione dell'ambiente, lotta alla corruzione e tutela della privacy. La Società si impegna inoltre quotidianamente nella tutela dei diritti fondamentali e umani, nella promozione della diversità e nella promozione dell'uguaglianza di genere.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

1.1 Approccio cooperativo verso gli stakeholder

Kel 12 aspira a mantenere e sviluppare un rapporto di fiducia con tutti i propri stakeholder: non solo i clienti, i collaboratori, i fornitori, i soci e i partner d'affari, ma anche gli individui, le organizzazioni e le istituzioni i cui interessi possono essere influenzati, direttamente o indirettamente, dalle nostre attività, incluse le comunità locali, nazionali e internazionali nei Paesi in cui operiamo.
La collaborazione con i nostri stakeholder anche attraverso frequenti incontri e opportunità di dialogo, è volta a contribuire allo sviluppo di pratiche più trasparenti, responsabili e verificabili nell'ambito delle rispettive attività.

1.2 Validità e applicazione del Codice

I principi alla base del Codice Etico sono applicati in ogni area della nostra attività e devono essere rispettati anche dai nostri collaboratori interni ed esterni. Esso è vincolante per tutti i dipendenti e le parti interessate: ciascuno di loro è tenuto a prenderne atto e a rispettarlo, tanto in Italia quanto all'estero.
Il Codice si applica altresì agli Organi sociali e ai loro componenti e a chiunque possa agire per conto della Società.

2.0 PRINCIPI GENERALI

2.1 Imparzialità

Kel 12 evita qualsiasi forma di discriminazione legata all'età, al genere, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose o ad altre condizioni personali dei propri interlocutori in ogni relazione con gli stakeholder.

2.2 Onestà

Nell'ambito della propria attività, tutti sono tenuti sono tenuti a rispettare la normativa applicabile e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società può giustificare una condotta non onesta o incompatibile con un corretto bilanciamento degli interessi degli stakeholder.

2.3 Riservatezza

I dipendenti e i collaboratori di Kel 12 sono tenuti a mantenere la massima discrezione sulle informazioni acquisite in ambito professionale, osservandone la riservatezza e la confidenzialità. Ognuno è responsabile, per quanto lo riguarda, a prestare la massima attenzione alle condizioni di sicurezza in cui le informazioni vengono scambiate e a non utilizzare dati o contenuti riservati per finalità diverse dall'esercizio della propria attività professionale.

2.4 Valore delle persone

Le persone rappresentano un elemento fondamentale per la qualità e lo sviluppo della Società. Per questo Kel 12 tutela e promuove le competenze, l'esperienza e il contributo di ciascuno, favorendo percorsi di crescita professionale coerenti con gli obiettivi aziendali e con le capacità individuali.

2.5 Integrità e dignità della persona

Kel 12 garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti sicuri e salubri. A tutti i collaboratori sono offerte pari opportunità di lavoro e crescita professionale, sulla base delle competenze, del merito e del rendimento, senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto dei diritti della persona. Kel 12 tiene conto del benessere delle persone anche nelle scelte organizzative e logistiche legate alla loro attività lavorativa o professionale.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

2.6 Imprenditorialità, qualità dei servizi e responsabilità verso la collettività

Kel 12 si impegna a operare con criteri di economicità, efficienza e qualità, offrendo servizi coerenti con le aspettative dei clienti e con i propri obiettivi. La tutela dei nostri clienti è una componente fondamentale del nostro lavoro: per questo ascoltiamo le loro esigenze e ci impegniamo per perseguire un continuo miglioramento della qualità dei nostri servizi.
I nostri viaggi e ogni nostra attività esprimono una spiccata attenzione ai contesti naturali, culturali e sociali.
Non solo attraverso viaggi ma anche con iniziative culturali e attività di sensibilizzazione, desideriamo promuovere una maggiore conoscenza dei territori visitati e delle comunità che li abitano, favorendo comportamenti informati, rispettosi e coerenti con i principi di questo Codice.

2.7 Tutela ambientale

L'ambiente è un bene primario che Kel 12 considera nelle proprie scelte aziendali e operative, ricercando un equilibrio tra attività economica, qualità del servizio e attenzione agli ecosistemi e ai paesaggi interessati dai viaggi.
La Società si impegna a gestire e monitorare progressivamente gli impatti ambientali riconducibili alle proprie attività, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dell'evoluzione delle conoscenze scientifiche, degli standard applicabili e delle pratiche documentate nel settore.

3.0 CRITERI DI CONDOTTA

3.1 Gestione amministrativa, bilancio e dati aziendali

Kel 12, nella redazione del bilancio e di qualsiasi altra documentazione contabile richiesta, rispetta le regole applicabili, adottando prassi e principi contabili corretti e aggiornati. Le situazioni contabili e i bilanci rappresentano fedelmente i fatti di gestione economica, patrimoniale e finanziaria, secondo criteri di chiarezza, veridicità e correttezza. I sistemi amministrativi e contabili permettono di ricostruire adeguatamente i singoli fatti gestionali, le transazioni societarie, le relative motivazioni e i diversi livelli di responsabilità. È vietato violare le procedure amministrative e contabili vigenti.
Kel 12 adotta gli strumenti necessari a indirizzare, gestire e verificare le attività operative, con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure interne, proteggere i beni aziendali, gestire con efficienza le attività e fornire dati contabili e finanziari veritieri e completi.
Gli stessi principi di chiarezza, correttezza, tracciabilità e verificabilità si applicano anche ai dati e alle informazioni non finanziarie utilizzati nelle attività di rendicontazione, comunicazione istituzionale, commerciale e di sostenibilità, con particolare riferimento agli aspetti ambientali, sociali e di governance.
Il sistema di controlli interni, orientato a verificare e guidare l'organizzazione della Società, risponde a queste necessità:

- accertare che i diversi processi aziendali siano effettivi, congrui, coerenti, efficienti ed economici;
- verificare la conformità dei comportamenti alle normative, alle procedure interne, alle direttive e agli indirizzi aziendali;
- garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili, dei dati aziendali rilevanti e delle informazioni utilizzate nelle comunicazioni verso l'esterno;
- salvaguardare il patrimonio aziendale.

Ogni Destinatario del Codice, nei limiti delle proprie funzioni e dei propri compiti, è responsabile della definizione, dell'applicazione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

3.2 Relazione con i clienti

Kel 12 si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti e a garantire adeguati standard di qualità dei servizi. Kel 12 assicura condizioni di vendita chiare e trasparenti, anche con riferimento alla determinazione del prezzo, alle caratteristiche dei viaggi, ai servizi inclusi e alle eventuali limitazioni operative.
Nella relazione con i clienti, Kel 12 si impegna a fornire informazioni corrette, comprensibili e verificabili, evitando formulazioni che possano risultare ambigue, fuorvianti o non adeguatamente documentate, in particolare quando riguardano aspetti ambientali, sociali o legati alla sostenibilità.
Kel 12 monitora regolarmente la soddisfazione dei clienti e raccoglie, quando possibile, feedback diretti e indiretti utili al miglioramento dei propri servizi.
Nell'erogazione delle prestazioni, la Società promuove disponibilità, rispetto, cortesia e professionalità, nell'ottica di un rapporto chiaro, collaborativo e orientato alla qualità.

3.3 Relazioni con i collaboratori

3.3.1 Selezione del personale

La ricerca e la selezione del personale seguono criteri di oggettività, competenza e professionalità, garantendo pari opportunità ed evitando qualsiasi favoritismo. L'azienda include nelle ricerche di personale un messaggio di equità e inclusione e valuta le candidature, ove possibile, con modalità volte a ridurre il rischio di condizionamenti legati a caratteristiche personali non rilevanti ai fini professionali.

3.3.2 Gestione e sviluppo del personale

Kel 12 offre ai propri collaboratori pari opportunità di crescita professionale, sulla base di criteri di merito, competenza e rendimento. Nell'ambito dei piani aziendali, la Società promuove lo sviluppo delle capacità e delle competenze di ciascuno anche attraverso un'adeguata formazione, per esempio, in materia di responsabilità, inclusione, equità, ambiente, società, economia, sicurezza, privacy e comunicazione corretta e verificabile delle informazioni aziendali, comprese quelle ambientali e sociali.

3.3.3 Sicurezza e salute

Kel 12 si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti. Desideriamo tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori e degli altri stakeholder attraverso azioni preventive, nel rispetto delle prescrizioni in materia antinfortunistica, di igiene e salute sul luogo di lavoro.

3.3.4 Tutela della privacy

Kel 12 rispetta le regole in materia di protezione dei dati personali con riguardo ai propri dipendenti, collaboratori, fornitori e clienti, informandoli in piena trasparenza sul trattamento dei loro dati, acquisendone il consenso al trattamento e garantendo loro un agevole esercizio dei propri diritti.

3.3.5 Integrità e tutela della persona

Kel 12 tutela l'integrità morale dei collaboratori e garantisce il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona, salvaguardando i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio, offensivo o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale - C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

3.4 Doveri dei dipendenti

3.4.1 Conflitto d'interessi

Ciascun dipendente deve svolgere la propria attività nell'interesse di Kel 12 evitando situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale o apparente. Non deve inoltre utilizzare la propria posizione aziendale, le informazioni acquisite o le opportunità d'affari conosciute nello svolgimento delle proprie funzioni per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti. A titolo esemplificativo, e non esaustivo, rappresentano situazioni di conflitto di interesse:

- accettare denaro, regali, favori o altre utilità da persone, aziende o enti che intrattengono rapporti d'affari o trattative con Kel 12;
- utilizzare la propria posizione aziendale o le informazioni acquisite nel proprio lavoro per trarne un vantaggio personale;
- concludere, perfezionare o avviare trattative e/o contratti, in nome o per conto di Kel 12 con familiari o soci del collaboratore, oppure con società o persone giuridiche di cui il collaboratore sia titolare o a cui sia comunque interessato.

3.4.2 Tutela del patrimonio aziendale

Ogni dipendente è tenuto a operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, materiali e immateriali, mantenendo comportamenti responsabili e coerenti con le procedure operative che ne regolano l'utilizzo.
In particolare, ogni collaboratore deve:

- utilizzare con cura e responsabilità i beni affidati;
- evitare utilizzi impropri che possano causare danni, ridurre l'efficienza dei beni aziendali o risultare in contrasto con l'interesse della Società;
- documentare con precisione l'impiego dei beni e delle risorse aziendali, quando previsto dalle procedure interne.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto a:

- rispettare le politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori, ingiuriosi o offensivi, né esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi, offensivi o comunque non coerenti con l'attività professionale.

3.5 Relazioni con i fornitori, partner e collaboratori esterni

Kel 12 monitora le relazioni con fornitori, partner e collaboratori esterni, inclusi i contratti di consulenza e gli accordi di natura finanziaria.
La conclusione di un accordo deve basarsi su rapporti chiari, corretti e trasparenti. È vietato effettuare prestazioni a favore di partner contrattuali o riconoscere compensi di qualsiasi tipo che non trovino adeguata giustificazione nel rapporto instaurato. È inoltre vietato riconoscere a collaboratori esterni compensi non coerenti con il tipo di incarico, le responsabilità assunte e le prassi vigenti nel contesto locale.
Nella selezione dei fornitori, Kel 12 tiene conto di criteri qualitativi, operativi, economici e, ove pertinenti, ambientali e sociali. Data la natura internazionale dell'attività, fornitori e partner commerciali possono operare in Paesi con

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale - C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

normative, standard e prassi differenti. Per questo la Società valuta, per quanto possibile, affidabilità, conformità normativa, qualità del servizio, rischi operativi e coerenza con i principi di questo Codice.
Kel 12 privilegia, quando coerente con la qualità del servizio e con le esigenze operative del viaggio, fornitori indipendenti e locali rispetto all'area geografica in cui il servizio viene utilizzato o in cui l'azienda opera.
Quando fornitori, partner o strutture comunicano informazioni relative ad aspetti ambientali, sociali, certificazioni, premi, progetti locali, riduzione della plastica, gestione dei rifiuti, emissioni o altre pratiche connesse alla sostenibilità, tali informazioni devono essere raccolte, verificate e conservate con adeguata documentazione prima di essere utilizzate nei programmi di viaggio, nei materiali commerciali o nella comunicazione verso l'esterno.
Kel 12 provvederà alla risoluzione del contratto in caso di comprovato sfruttamento sessuale di minori all'interno della società partner o nella sua catena di fornitura diretta.

3.6 Relazioni con tutti gli altri interlocutori

3.6.1 Comunicazioni all'esterno

La comunicazione di Kel 12 verso i propri stakeholder è improntata al rispetto del diritto all'informazione e ai principi di chiarezza, correttezza, trasparenza e verificabilità.
Ogni attività di comunicazione deve rispettare le regole applicabili e le pratiche di condotta professionale, salvaguardando le informazioni riservate, price sensitive, commercialmente sensibili e i segreti industriali.
Kel 12 comunica in modo trasparente e non ingannevole, nel rispetto delle regole a tutela del consumatore, anche con riferimento alle pratiche che riguardano aspetti ambientali, sociali, climatici, certificazioni, premi, progetti locali, impatti, riduzione della plastica, gestione dei rifiuti o altrimenti collegate alla sostenibilità.

3.7 Relazioni con i soci

Kel 12 ispira la propria condotta, oltre che ai principi e ai valori già richiamati, a criteri di trasparenza, correttezza e responsabilità.
In questo quadro, la Società fornisce agli azionisti un'informativa appropriata, tempestiva e completa sugli aspetti rilevanti della gestione aziendale.
Kel 12 adotta un sistema di corporate governance conforme a quanto previsto dalla legge e orientato tra l'altro alla trasparenza, al controllo dei rischi di impresa – compresi quelli operativi, reputazionali, sociali e ambientali, al bilanciamento di interessi contrapposti e alla creazione di valore durevole, coerentemente con gli obiettivi aziendali e i principi di questo Codice.

3.8 Marketing etico e pubblicità

Kel 12 orienta le proprie attività di marketing, pubblicità e comunicazione commerciale a criteri di correttezza, trasparenza, chiarezza e rispetto degli interlocutori.
La Società adotta e aggiorna una policy di marketing etico, condivisa con gli stakeholder rilevanti, volta a orientare le attività di comunicazione verso pratiche corrette, trasparenti e responsabili.

4.0 L'IMPEGNO DI KEL 12 NEL VIAGGIO

4.1 Dichiarazione di Glasgow sull'azione climatica nel turismo

Siamo consapevoli che l'attività turistica genera impatti ambientali e sociali, incluse emissioni climalteranti legate ai trasporti, ai servizi a terra, alle strutture ricettive e alla catena di fornitura.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

Kel 12 aderisce alla *Glasgow Declaration on Climate Action in Tourism*, iniziativa promossa nell'ambito di *UN Tourism* e del programma *One Planet Sustainable Tourism Programme*, che invita gli operatori del settore turistico a rafforzare il proprio impegno per l'azione climatica nel turismo.
La nostra dichiarazione:

- condividiamo l'impegno a collaborare con gli stakeholder del settore turistico per contribuire all'azione climatica;
- sosteniamo l'obiettivo globale di ridurre le emissioni del settore e di orientare progressivamente le attività verso percorsi coerenti con la transizione climatica;
- ci impegniamo ad allineare progressivamente le nostre azioni alle più recenti raccomandazioni scientifiche e agli standard applicabili, comunicando il perimetro delle attività considerate e i limiti metodologici delle stime disponibili.
- In qualità di firmatari, ci impegniamo a:
- predisporre e aggiornare un piano d'azione climatica coerente con le attività della Società e con la natura dei viaggi proposti;
- comunicare pubblicamente, almeno una volta all'anno, i progressi compiuti, le azioni intraprese e le eventuali criticità riscontrate;
- orientare il piano ai cinque percorsi condivisi dalla Dichiarazione di Glasgow - misurare, decarbonizzare, rigenerare, collaborare e finanziare - specificando sempre il perimetro delle azioni realizzate;
- condividere informazioni e apprendimenti relativi alle attività di azione climatica con le reti e gli interlocutori coinvolti;
- collaborare in modo costruttivo con gli altri firmatari e con gli operatori impegnati nella transizione climatica del settore turistico.

Kel 12 può sostenere, separatamente e quando previsto, progetti ambientali certificati. Tali contributi non qualificano i viaggi come climaticamente neutri, compensati o a impatto zero, né neutralizzano le emissioni generate dai pacchetti turistici.

4.2 Criteri di condotta durante il viaggio

Per Kel 12 il viaggio richiede attenzione, conoscenza e rispetto dei contesti naturali, culturali e sociali visitati. In quanto tour operator, la Società integra nella progettazione e nella gestione degli itinerari criteri orientati alla qualità dell'esperienza, alla correttezza delle relazioni con i partner locali e alla tutela dei luoghi attraversati.
Kel 12 promuove comportamenti informati e rispettosi da parte dei viaggiatori, degli esperti, delle guide e dei fornitori coinvolti, tenendo conto delle caratteristiche specifiche di ciascuna destinazione e dei limiti operativi dei diversi contesti.

4.2.1 Rispetto per l'ambiente in viaggio: flora, fauna e aree naturali

I viaggi e le escursioni che prevedono interazioni con ambienti naturali, flora e fauna sono organizzati tenendo conto delle normative locali, dei regolamenti delle aree protette e dei codici di condotta pertinenti.
Kel 12 si impegna a informare i viaggiatori sulle regole delle aree visitate, come parchi nazionali, riserve e siti naturali protetti, e a favorirne il rispetto durante lo svolgimento del viaggio.
Nei contesti naturali, Kel 12 adotta e incoraggia comportamenti orientati a limitare il disturbo agli ecosistemi e alla fauna selvatica, anche attraverso la gestione dei rifiuti, il rispetto dei percorsi autorizzati, l'osservazione a distanza e il divieto di alimentare gli animali.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

Kel 12 non propone escursioni che prevedano commercio, consumo, contatto ravvicinato o spettacoli con animali selvatici, quali delfinari, esibizioni di balene o primati, salvo attività regolamentate, conformi alle leggi locali, nazionali e internazionali e coerenti con i criteri adottati dalla Società.

4.2.2 La scelta delle strutture ricettive

La scelta delle strutture ricettive rappresenta un elemento rilevante nella qualità e nella gestione dei viaggi. Kel 12, direttamente o tramite i propri corrispondenti locali, seleziona le strutture in base a criteri operativi, qualitativi, di sicurezza, posizione, coerenza con l'itinerario e, ove disponibili, informazioni documentate relative ad aspetti ambientali e sociali.

Quando una struttura comunica certificazioni, premi, pratiche ambientali, politiche di riduzione della plastica, gestione dei rifiuti, utilizzo di energia rinnovabile o altre iniziative collegate alla sostenibilità, tali informazioni devono essere raccolte e verificate prima di essere utilizzate nei programmi o nella comunicazione verso i clienti.

4.2.3 La scelta dei ristoranti

Nella maggior parte dei casi, la scelta dei ristoranti è effettuata con il supporto dei corrispondenti locali, sulla base di criteri di qualità, sicurezza alimentare, affidabilità, coerenza con l'itinerario e valorizzazione della cucina del territorio.

Quando possibile, Kel 12 privilegia ristoranti e fornitori che utilizzano prodotti locali o provenienti dal territorio. Eventuali riferimenti a prodotti biologici, filiere certificate, commercio equo e solidale o pratiche ambientali devono essere utilizzati solo se supportati da documentazione o dichiarazioni verificabili del fornitore.

4.2.4 I mezzi di trasporto

Nella scelta dei mezzi di trasporto, Kel 12 tiene conto di criteri di sicurezza, affidabilità, qualità del servizio, tempi di percorrenza, accessibilità operativa e coerenza con il programma di viaggio.

Per i voli, quando possibile e compatibilmente con le esigenze operative, la Società valuta soluzioni che razionalizzino gli spostamenti, come tratte dirette o collegamenti più efficienti.

Per i trasporti locali, Kel 12 privilegia, ove praticabile, mezzi collettivi e veicoli coerenti con il numero dei partecipanti, le caratteristiche del territorio e la qualità del servizio. Quando disponibile e verificabile, vengono preferiti veicoli recenti, sottoposti a regolare manutenzione o dotati di tecnologie più efficienti.

Eventuali riferimenti a veicoli ibridi, carburanti alternativi, efficienza dei mezzi o riduzione delle emissioni devono essere utilizzati solo quando supportati da informazioni fornite dal corrispondente o dal fornitore locale.

Kel 12 può condividere con i propri corrispondenti indicazioni operative a supporto degli autisti, orientate a una guida sicura, efficiente e attenta ai consumi.

4.2.5 L'esperto, la nostra guida culturale in loco

Esperte ed esperti culturali condividono conoscenze ed esperienze con passione e competenza.

Nel corso del viaggio accompagnano i partecipanti nella lettura dei luoghi visitati, aiutandoli a comprenderne storia, natura, arte, società e tradizioni. Spesso specializzati in discipline diverse - archeologia, vulcanologia, geologia, antropologia, biologia, sinologia, indologia e altri ambiti di studio - affiancano i viaggiatori lungo il percorso, arricchendo l'esperienza con chiavi di interpretazione e racconti approfonditi.

Gli esperti valorizzano le peculiarità degli itinerari e favoriscono una comprensione più attenta dei contesti culturali, ambientali e sociali delle destinazioni.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale - C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

4.2.6 I souvenir

Kel 12 incoraggia partner, esperti e viaggiatori a prestare attenzione all'acquisto di souvenir, privilegiando, quando possibile, prodotti realizzati localmente e coerenti con la storia, la natura e la cultura dei luoghi visitati. Gli esperti e i corrispondenti possono fornire indicazioni utili per orientare i viaggiatori verso acquisti consapevoli, nel rispetto delle normative locali e internazionali e con particolare attenzione agli oggetti realizzati con materiali di origine animale, vegetale o provenienti da specie protette.
A titolo esemplificativo, Kel 12 invita a:

- preferire, ove possibile, articoli prodotti localmente e acquistati attraverso canali trasparenti;
- scegliere oggetti che riflettano la storia, la natura o la cultura dell'area visitata, quando accompagnati da informazioni sul loro significato e sulla loro provenienza;
- prestare attenzione alla legalità e alla tracciabilità degli oggetti acquistati, in particolare se realizzati con flora, fauna, reperti, materiali antichi o elementi soggetti a restrizioni;
- informare i partecipanti, quando necessario, su regole di comportamento, sicurezza, galateo locale e pratiche di acquisto o baratto eventualmente presenti nella destinazione.

4.2.7 Le escursioni sensibili

Kel 12 dedica particolare attenzione alle escursioni che, per la natura dei luoghi visitati o delle attività previste, richiedono cautele specifiche sul piano ambientale, culturale, sociale o reputazionale.
Rientrano in questa categoria, a titolo esemplificativo:

- attrazioni con animali in cattività;
- osservazione della fauna selvatica e visite ad aree protette, inclusi parchi, riserve e siti naturali;
- attività marine, come snorkeling, immersioni, pesca sportiva, osservazione di balene, delfini e tartarughe;
- visite a comunità indigene;
- visite a siti culturali, storici o religiosi sensibili;
- visite a ecosistemi fragili, come dune, zone umide, deserti, foreste, barriere coralline o ambienti soggetti a specifiche regole di accesso.

Per ciascuna di queste attività, quando presente all'interno di un itinerario, Kel 12 valuta l'opportunità di condividere indicazioni operative con viaggiatori, esperti, guide e corrispondenti locali, tenendo conto delle normative applicabili, delle regole del sito, delle buone pratiche di visita e del rispetto delle comunità coinvolte.
Particolare attenzione è posta agli incontri con comunità indigene, che devono essere organizzati attraverso partner autorizzati o riconosciuti, nel rispetto delle modalità concordate, della dignità delle persone e delle regole culturali del contesto visitato.

4.2.7.1 Indicazioni operative per prodotto, vendita, guide ed esperti

Per le attività che prevedono incontri con comunità indigene, visite ad aree naturali fragili o siti culturali sensibili, la funzione Prodotto e la funzione Commerciale e vendita presta particolare attenzione a:
dimensione del gruppo, in relazione al contesto visitato;

- frequenza delle visite, per evitare pressioni eccessive sui luoghi e sulle comunità coinvolte;
- modalità di remunerazione dei servizi locali, con attenzione alla chiarezza dei prezzi, alla trasparenza degli accordi e alla distribuzione del reddito turistico tra i soggetti coinvolti, ove verificabile.

Guide, esperti e accompagnatori Kel 12 forniscono ai viaggiatori informazioni utili a comprendere il contesto visitato e a mantenere comportamenti appropriati, tra cui:

- regole, linee guida e indicazioni pratiche per la visita;

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

- informazioni sulle norme culturali, sulla storia e sulle caratteristiche del luogo;
- indicazioni relative alla tutela dell'ambiente locale e al rispetto delle regole previste da comunità, siti, parchi o aree protette.

4.2.8 Tutela dei minori e contrasto allo sfruttamento

Kel 12 si impegna a tutelare i diritti dei minori e a contrastare ogni forma di sfruttamento minorile nell'ambito delle proprie attività e della catena di fornitura diretta.
La Società aderisce a The Code, iniziativa internazionale dedicata alla protezione dei bambini dallo sfruttamento sessuale nel settore dei viaggi e del turismo, e si impegna a rispettarne i criteri volontari.
Kel 12 non conclude contratti, direttamente o indirettamente, con soggetti coinvolti in lavoro obbligatorio, sfruttamento minorile o impiego di minori in mansioni non compatibili con la loro età, dignità, sicurezza e sviluppo.
La Società richiede il rispetto di orari e condizioni di lavoro conformi alla normativa applicabile e ai principi delle convenzioni internazionali rilevanti, tra cui la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo e la Convenzione OIL n. 138 sull'età minima di ammissione al lavoro.
In caso di evidenze o segnalazioni relative a sfruttamento sessuale, lavoro minorile o altre violazioni dei diritti dei minori da parte di fornitori, partner o soggetti della catena di fornitura diretta, Kel 12 si riserva di adottare le misure contrattuali e organizzative ritenute necessarie, inclusa la cessazione del rapporto.

4.2.9 Progetti e iniziative sostenute da Kel 12

Kel 12 promuove e sostiene, direttamente o attraverso i propri partner locali, iniziative coerenti con i valori della Società e con l'attenzione ai contesti naturali, culturali e sociali dei luoghi visitati.
Le iniziative possono riguardare, a titolo esemplificativo, progetti di conservazione ambientale e tutela della fauna selvatica, attività culturali e archeologiche, realtà comunitarie, cooperative locali, artigianato, formazione, ricerca, citizen science, strutture ricettive legate al territorio e servizi gestiti da operatori locali.
Il sostegno può assumere forme diverse: contributi economici diretti, quote versate tramite i corrispondenti locali, acquisto di servizi erogati da fornitori sul posto, visite remunerate, ingressi a progetti o aree protette, pernottamenti presso strutture collegate a comunità locali, oppure attività che favoriscono la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio naturale e culturale.
Ogni riferimento a benefici ambientali, sociali, economici o culturali deve essere formulato in modo proporzionato e documentabile, specificando, ove possibile, il partner coinvolto, la modalità del contributo, il perimetro dell'iniziativa e la natura del sostegno.
Kel 12 promuove, ove possibile, la riduzione della plastica monouso attraverso soluzioni riutilizzabili, comunicando eventuali risultati solo sulla base di dati verificabili e documentati.

4.2.10 La Carta etica del viaggiatore

Per Kel 12 il viaggio è un'occasione di conoscenza, incontro e confronto con luoghi, culture, comunità e paesaggi diversi dai propri.
Viaggiare richiede attenzione, preparazione e disponibilità ad ascoltare i contesti visitati, evitando semplificazioni, stereotipi o atteggiamenti non rispettosi delle persone e dei luoghi.
Per Kel 12 indagare l'altro e l'altrove non significa assecondare una curiosità esotica o superficiale verso ciò che è lontano, ma aprire interrogativi sul nostro modo di osservare il mondo e sul rapporto tra il "noi", il "qui" e i luoghi che attraversiamo.

Kel 12 Tour Operator Srl SB
Sede legale – C.so Venezia 36, 20121 Milano
C.so Vittorio Emanuele II 154, 00186 Roma
Piazza Solferino 14G, 10121 Torino
Via Pietro Peri 9, 6900 Lugano

P.IVA 07809320968
Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.
R.E.A. n° 1983879

Kel 12 è Travelife certified

+39 02 28 18 111
info@kel12.com
kel12.com

Per questo Kel 12 mette a disposizione dei propri viaggiatori la Carta etica del viaggiatore, documento che raccoglie principi e indicazioni di comportamento utili a prepararsi al viaggio e a viverlo con attenzione verso le persone, le culture, l'ambiente, i siti visitati e le regole dei luoghi attraversati.
La versione completa e aggiornata della Carta etica del viaggiatore è disponibile sul sito Kel 12.

5.0 TRASPARENZA, ATTUAZIONE E AGGIORNAMENTO

5.1 Verificabilità delle informazioni

Kel 12 riconosce l'importanza di utilizzare informazioni corrette, aggiornate e verificabili nelle attività aziendali, nella comunicazione istituzionale, commerciale e nella relazione con clienti, fornitori, partner e stakeholder.
Le informazioni relative ad aspetti ambientali, sociali, climatici, certificazioni, premi, iniziative sostenute, progetti locali, emissioni, riduzione della plastica, tutela della fauna, coinvolgimento delle comunità o altri temi collegati alla sostenibilità devono essere supportate, ove possibile, da dati, fonti, documenti o dichiarazioni verificabili.
Prima di utilizzare tali informazioni nei programmi di viaggio, nei materiali commerciali, nel sito, nelle comunicazioni esterne o nella rendicontazione aziendale, la Società verifica il perimetro dell'informazione, la fonte, la data di aggiornamento e la coerenza con il contenuto comunicato.
In assenza di elementi sufficienti, Kel 12 evita formulazioni generiche, assolute o potenzialmente fuorvianti, preferendo descrizioni puntuali delle pratiche effettivamente documentate o dichiarate dai soggetti coinvolti.

5.2 Segnalazioni e violazioni

Eventuali comportamenti non coerenti con i principi del Codice, violazioni delle procedure interne o utilizzi impropri delle informazioni aziendali possono essere segnalati alla Direzione o alle funzioni competenti, secondo le modalità previste da Kel 12.
Le segnalazioni devono essere trattate con riservatezza e valutate con attenzione, nel rispetto della normativa applicabile e dei diritti delle persone coinvolte.
In caso di violazione accertata del Codice, Kel 12 potrà adottare le misure ritenute più opportune in relazione alla natura e alla gravità della violazione, nel rispetto dei contratti, delle procedure interne e della normativa vigente.

5.3 Aggiornamento del Codice

Il Codice Etico è soggetto ad aggiornamento periodico, in funzione dell'evoluzione normativa, organizzativa e operativa della Società, nonché delle conoscenze, degli standard e delle pratiche applicabili al settore turistico.
Gli aggiornamenti possono riguardare, tra gli altri, aspetti relativi alla governance, alla relazione con clienti e fornitori, alla tutela delle persone, alla comunicazione, alla sostenibilità, alla gestione delle informazioni e alla documentazione dei dati utilizzati.
La versione aggiornata del Codice è resa disponibile ai Destinatari attraverso i canali individuati dalla Società.