



REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2025



ALPITOURWORLD

An aerial photograph of a mountain valley featuring extensive terraced rice fields. The terraces are carved into the steep slopes, creating a series of concentric, wavy steps that follow the natural contours of the land. The fields are filled with rice, showing varying shades of green and yellow, indicating different stages of growth or harvest. In the background, more mountains rise, their peaks softened by a light haze. The overall scene is one of harmonious integration between human agriculture and the natural mountain environment.

“SIAMO IL VIAGGIO CHE VOGLIAMO VEDERE NEL MONDO” È LA PROMESSA CHE IL GRUPPO HA SCELTO DI FARE A SÉ STESSO E AI PROPRI INTERLOCUTORI.

LA DESTINAZIONE È UN **TURISMO** SEMPRE **PIÙ SOSTENIBILE, RESPONSABILE E ACCESSIBILE**.

IL BENESSERE DELLE **PERSONE**, LA CONSERVAZIONE DELL'**AMBIENTE**, LO SVILUPPO E LA RICERCA DELLA **BELLEZZA** OLTRE LE DIFFERENZE SONO LA BUSSOLA PER UN **MIGLIORAMENTO CONTINUO**.

Queste terrazze sono state scavate a mano dalle minoranze etniche **Hmong** nel corso di secoli. In alcuni punti, i gradini di riso salgono dal fondo della valle fino a oltre **1.500** metri di altitudine, seguendo le curve naturali della montagna come impronte digitali giganti.

An aerial photograph of a vast mountain valley filled with terraced rice fields. The fields are a vibrant green, with some areas showing a yellowish tint, possibly from ripening rice. The terraces are carved into the steep slopes of the mountains, creating a rhythmic, wavy pattern across the landscape. In the background, more mountain ranges are visible, shrouded in a light mist or haze. The sky is a pale, hazy blue. The overall scene is one of natural beauty and agricultural harmony.

DESTINAZIONE
CAMBIAMENTO

VIAGGIARE,
SCOPRIRE,
CAMBIARE.



ALPITOURWORLD

I N D I C E

1 OGNI VIAGGIO È UNA
MAPPA PER IL FUTURO.
Il Gruppo Alpitour

PAG. 6

2 GUARDARE
OLTRE GLI ORIZZONTI.
Responsabilità ambientale

PAG. 34

3 **PERSONE AL**
CENTRO: SICUREZZA,
BENESSERE,
INCLUSIONE.
Responsabilità sociale

PAG. 58

Le **barriere coralline** sono le strutture biologiche **più grandi del pianeta**. Quella che vedi è una piccolissima porzione di un ecosistema così vasto da essere l'unica opera di organismi viventi **visibile dallo spazio**.

4 SCELTE ETICHE,
SOSTENIBILI
E INNOVATIVE
PER TUTTI.
Governance

PAG. 86

5 IN VIAGGIO
INSIEME.
Centralità del cliente

PAG. 98

6 ALLEGATI

PAG. 104

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Viaggiare significa mettersi in ascolto del mondo. Ogni destinazione che incontriamo ci ricorda quanto sia prezioso il rapporto tra l'uomo, la natura e le comunità che ci accolgono. Per questo, progettare il viaggio è per noi una responsabilità che va oltre l'organizzazione di un'esperienza: è una scelta di visione, un impegno verso un futuro in cui la sostenibilità sia parte integrante del modo in cui scopriamo il pianeta e facciamo viaggiare le persone.

Nel corso dell'ultimo anno, abbiamo proseguito il nostro percorso, consapevoli che la trasformazione verso un turismo più responsabile richieda costanza, investimenti e la capacità di ripensare ogni passo della nostra filiera. Il viaggio del Gruppo Alpitour verso il cambiamento continua con una visione sempre più strutturata, partecipata e concreta.

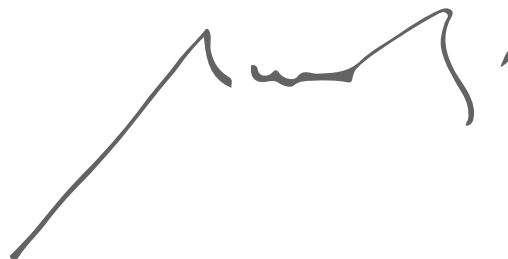
Abbiamo lavorato per generare valore nei territori in cui operiamo e abbiamo investito in tecnologie, processi e collaborazioni che ci aiutano a ridurre l'impatto delle nostre attività. Il contributo delle oltre cinquemila persone del Gruppo Alpitour è centrale in questo impegno. Con la loro passione, professionalità e dedizione, rappresentano ogni giorno il valore più autentico del nostro Gruppo. Siamo convinti che solo attraverso il loro coinvolgimento, quello dei partner e delle comunità ospitanti sia possibile continuare un percorso di miglioramento continuo, fatto di progetti concreti e scelte responsabili.

Il settore del turismo ha oggi un ruolo chiave nelle transizioni sociali e ambientali in atto. Come primo Gruppo turistico italiano, sentiamo forte il dovere di continuare a guidare questo cambiamento con integrità, visione e capacità di innovare.

Il nostro viaggio verso un futuro più responsabile prosegue, con l'impegno di continuare a generare valore e rispetto per le persone, l'ambiente e il mondo che condividiamo.

Gabriele Burgio

Presidente e Amministratore Delegato
Gruppo Alpitour



NOTA METODOLOGICA

Il secondo Report di Sostenibilità del Gruppo Alpitour, redatto a titolo volontario, descrive le iniziative intraprese, i principali risultati ottenuti e le traiettorie future in ambito economico, ambientale e sociale (ESG) nel periodo dal 1° novembre 2024 al 31 ottobre 2025.

Nel corso del tempo, il Gruppo Alpitour ha intrapreso un crescente numero di progetti in ambito di sostenibilità, afferenti sia alla sfera ambientale, sia a quella sociale, sia a quella di governance. Il presente Report intende mettere a sistema e valorizzare le iniziative intraprese, con l'obiettivo di acquisire maggiore consapevolezza del presente e identificare le azioni da avviare per un futuro sempre più orientato alla sostenibilità. L'obiettivo è raccontare in maniera trasparente le attività svolte a tutti gli stakeholder (di seguito gli "Stakeholder") del Gruppo.

Rispetto al perimetro del bilancio finanziario consolidato, il perimetro di rendicontazione del presente Report di Sostenibilità per l'anno 2024/2025 comprende le seguenti società*:

- Alpitour S.p.A.;
- Neos S.p.A.;
- VOIhotels S.p.A.** (e controllate Arenella Immobiliare S.r.l., Madigest Firenze S.r.l., Compridea S.r.l. e Sementa S.r.l.);
- Utravel S.r.l. Società Benefit;
- Jumbo Tours España S.L.U. (e sua controllata Jumbo Canarias S.A.) di seguito anche "Gruppo Jumbo Tours".

Eventuali modalità di rappresentazione dei dati quantitativi o delle informazioni qualitative, che dovessero differire da quanto sopra esposto rispetto al perimetro, sono espressamente indicate attraverso apposite note. Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato effettuato il confronto con i dati relativi all'esercizio 2023/2024. Si evidenzia tuttavia che rispetto all'esercizio precedente, il perimetro di rendicontazione è stato ampliato. Il Report di Sostenibilità 2023/2024 includeva Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. e VOIhotels S.p.A., pertanto le variazioni nei dati comparativi tra i due esercizi sono in parte dovute a questo ampliamento di perimetro, oltre che alle differenze operative e gestionali.

Inoltre, al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime, eventualmente segnalate all'interno del documento, così come eventuali limitazioni rispetto ai contenuti del presente Report di Sostenibilità.

Il presente documento è stato redatto rendicontando una selezione dei "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (GRI-Referenced claim) definiti nel 2021 dal Global Reporting Initiative (GRI).

In linea con quanto previsto dai GRI Standards, il Gruppo Alpitour si è ispirato ai principi di equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità e affidabilità, per garantire la qualità delle informazioni e l'adequazione delle modalità di presentazione. Inoltre, ha preso in considerazione i propri Stakeholder e il contesto di sostenibilità in cui opera per una completa definizione dei contenuti.

La definizione delle tematiche materiali è stata effettuata attraverso un'analisi di materialità condotta nel corso del 2023/2024 dal Gruppo Alpitour e, confermata anche per l'anno 2024/2025. Tale analisi ha permesso di identificare gli impatti rilevanti per l'organizzazione e per gli stakeholder, che costituiscono oggetto di rendicontazione del presente documento, nonché gli elementi su cui focalizzare le azioni e strategie in ambito ESG. Il Gruppo, con lo scopo di allinearsi alla metodologia dei GRI Standards, ha valutato gli impatti al fine di individuare gli effetti più rilevanti sull'economia, sull'ambiente, sulle persone - inclusi quelli sui diritti umani - nell'ambito delle sue attività e dei suoi rapporti di business.

In appendice al documento è possibile consultare il "GRI Content Index" dove sono riportati gli indicatori GRI associati ad ogni tematica materiale.

La periodicità della pubblicazione del Report di Sostenibilità è annuale.

Per informazioni relativamente al report è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: sustainability@alpitourworld.it.

Il presente documento è stato sottoposto a giudizio di conformità ("Limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione" inclusa nel presente documento.

* Il Gruppo Alpitour si impegna nei prossimi esercizi ad allineare il perimetro del Report di Sostenibilità al bilancio consolidato del Gruppo Alpitour.

** I dati riportati all'interno del documento fanno riferimento esclusivamente alle strutture situate in Italia.



La cima di **Doi Inthanon** in Thailandia ospita una rara “**foresta nuvolosa**” dove l’umidità è così alta che muschi e licheni ricoprono interamente i rami degli alberi, creando un ecosistema che sembra uscito da una fiaba.



OGNI VIAGGIO È UNA MAPPA PER IL FUTURO.

1

IL GRUPPO ALPITOUR

1.1	Il Gruppo	8
1.2	Mission e purpose	10
1.3	La storia	12
1.4	Le divisioni e i brand	14
	1.4.1 Tour Operating	14
	1.4.2 Aviation	16
	1.4.3 Hotel	18
	1.4.4 Travel Agencies	20
	1.4.5 Incoming	21
1.5	La struttura di governance	22
1.6	Il percorso di sostenibilità	26
	1.6.1 Gli stakeholder	30
	1.6.2 L'analisi di materialità	31

1.1 IL GRUPPO

IL GRUPPO ALPITOUR È IL PRIMO PLAYER DELL'INDUSTRIA DEL TURISMO ITALIANO, L'UNICO CHE PRESIDIA L'INTERA FILIERA. DAL 1947 PORTA L'ITALIA NEL MONDO E VICEVERSA.

Nato come agenzia di viaggi con **Alpitour**, oggi il **Gruppo Alpitour** è un protagonista nel panorama turistico internazionale che opera integrando i comparti strategici del tour operating, dell'hospitality, del trasporto aereo, dei servizi di incoming e della distribuzione.

La sinergia tra le diverse anime e la ricchezza di competenze si traducono in **un'offerta completa e di alta qualità**, con un fatturato consolidato di 2,3 miliardi di euro nel 2025.

Esplora la Sezione **CHI SIAMO**
di alpitourworld.com/chi-siamo

5

AREE DI BUSINESS

2,3 Mld €

FATTURATO 2025

+3,3 M

PERSONE

CHE SCELGONO IL
GRUPPO ALPITOUR
OGNI ANNO

+5 K

COLLABORATORI

I dati riportati si riferiscono all'intero Gruppo, sedi italiane ed estere, e fanno riferimento al bilancio consolidato del Gruppo Alpitour.



**I PIÙ NOTI MARCHI ITALIANI
DI VACANZA**

 [Esplora](#)



**L' ECCELLENZA ITALIANA
NEL SETTORE AVIATION**

 [Esplora](#)



**L'OSPITALITÀ DOVE OGNI
SCELTA CONTA**

 [Esplora](#)



**I SERVIZI TURISTICI NELLE
LOCALITÀ DI VACANZA**

 [Esplora](#)



**IL NETWORK DI AGENZIE
DI VIAGGIO**

 [Esplora](#)

1.2 MISSION E PURPOSE

MISSION

PROGETTARE
VIAGGI PER
FAR SCOPRIRE
ALLE PERSONE
LE **INFINITE
POSSIBILITÀ
DEL MONDO**

Superare confini ed esplorare destinazioni, inventare **nuove esperienze** e modi di viaggiare, educare a inediti interessi geografici e naturalistici, creare **ponti fra le culture** del mondo. E preservare la libertà di ogni viaggiatore di interpretare tutto questo secondo la propria personale storia da vivere.

Essere accanto a chi sceglie il Gruppo Alpitour nei momenti più preziosi, senza mai venir meno al patto di cura e protezione stretto con ognuno.





PURPOSE

SIAMO IL VIAGGIO CHE VOGLIAMO VEDERE NEL MONDO

Per il Gruppo Alpitour, il viaggio rappresenta una **trasformazione** ed è proprio questa trasformazione la meta scelta tra le infinite destinazioni offerte. Con questa prospettiva, il Gruppo si impegna ogni giorno a ripensare il **viaggio del futuro**, lavorando per generare un impatto concreto sul **cambiamento sociale e ambientale**, con l'obiettivo di essere protagonisti attivi di un mondo possibile.

1.3 LA STORIA

1947

Alpitour nasce con il nome di **Alpi Viaggi**

1990/
2000

Nasce un **nuovo Gruppo turistico**: Alpitour acquista **Francorosso**, **Viaggidea** e **Jumbo Tours**

2012

Nuovo assetto azionario: Wise Equity e J. Hirsch acquistano il Gruppo da Exor

1960/
1970

Alpitour lancia in Italia le **vacanze All-inclusive** e i **voli leisure**

2000/
2010

Nascono **Neos** e **VOIhotels**, le Divisioni **Aviation** e **Hotel** del Gruppo



Clicca qui per approfondire la **NOSTRA STORIA**

2018

Alpitour acquisisce **Eden Viaggi**. La **flotta di Neos** si rinnova con l'ingresso dei **Boeing 787-9 DREAMLINER**

2021/
2023

Eden Viaggi e **Press&Swan** vengono incorporate in **Alpitour S.p.A.** L'area IT prosegue gli sviluppi dei progetti in **NOVA, AI** e **Revenue Management**

2017

Tamburi Investment Partners S.p.A. entra in Alpitour World

2019/
2020

Nasce la collezione **VRetreats** e vengono acquisiti 2 nuovi hotel a Taormina. **Neos** amplia la flotta con 2 ulteriori Boeing 787-9 DREAMLINER

2024/
2025

Prosegue lo **sviluppo della Divisione Hotel** e Neos introduce **nuove rotte**. **Tamburi Investment Partners S.p.A.** incrementa la sua partecipazione azionaria

1.4 LE DIVISIONI E I BRAND

1.4.1 TOUR OPERATING

Il cuore del Gruppo Alpitour è il Tour Operating, il business di partenza che si è evoluto nel tempo. L'area riunisce i marchi del turismo più amati dagli italiani, offrendo soluzioni pensate per soddisfare le esigenze di ogni tipo di viaggiatore.



Alpitour è il brand che dà il nome al Gruppo. Nato nel **1947** come Alpi Viaggi a Cuneo, oggi è sinonimo di vacanza per la maggior parte degli italiani. Leader storico del turismo, si caratterizza per un'offerta "all-inclusive" che ha nella qualità e nell'affidabilità dell'organizzazione i suoi punti di forza.

Scopri di più su [Alpitour](#)



Nasce nel **1996** il primo **Bravo Club**, sull'isola di Djerba, in Tunisia. Oggi Bravo è riconosciuto come brand leader italiano della vacanza in villaggio con la formula tutto incluso. I villaggi Bravo offrono un'esperienza all'insegna dell'italianità sulle spiagge più belle del mondo, con un prodotto orientato al gusto italiano, molto attento a soddisfare i bisogni e realizzare i desideri dei clienti più esigenti grazie a tre elementi cardine: assistenza, animazione e cucina italiana.

Scopri di più su [Bravo](#)



Fondato nel **1978** da **Franco Rosso** e specializzato inizialmente in viaggi verso l'Africa e le destinazioni esotiche, Francorosso entra a far parte di **Alpitour** nel **1999**. Oggi propone una vasta gamma di club e hotel esclusivi situati in posizioni privilegiate e tour alla scoperta di numerose destinazioni in tutto il mondo.

Scopri di più su [Francorosso](#)

1M

VIAGGIATORI
ALL'ANNO

+4K

PROPOSTE DI
VACANZA





eden viaggi

Eden Viaggi nasce nel **1983** a Pesaro. Inizia la sua attività occupandosi di turismo studentesco, poi si sposta verso le vacanze balneari e nel **2018** entra a far parte del Gruppo Alpitour. Oggi Eden Viaggi si distingue per l'equilibrio tra qualità e convenienza, offrendo soluzioni di viaggio "zero sbatti" e a prezzi leggeri.

 Scopri di più su [EdenViaggi](#)

TURISANDA¹⁹²⁴

Turisanda, nata nel **1924** a Milano, sin dalle origini ha proposto esperienze di viaggio autentiche e viaggi su misura ad una clientela esigente. Nel **2018** entra nel Gruppo Alpitour, arricchendo l'offerta con nuove proposte di viaggi di lusso, tour esclusivi e itinerari su misura. Oggi, Turisanda 1924 continua a essere un marchio di riferimento nel settore dei viaggi di alta gamma, combinando l'esperienza e la tradizione con l'innovazione e un servizio altamente personalizzato.

 Scopri di più su [Turisanda](#)

Utravel

Agli storici brand del Gruppo Alpitour, dal 2018 si aggiunge **Utravel**, nata come startup del Gruppo, ad oggi società indipendente si occupa di viaggi per giovani compresi tra i 18 e i 39 anni. Propone formule uniche come viaggi a sorpresa e viaggi di gruppo con supporto locale, promuovendo un turismo consapevole. Dal **2023** Utravel è diventata Società Benefit*, integrando nel proprio modello di business un impegno concreto per l'impatto sociale e ambientale positivo.

 Scopri di più su [Utravel](#)

* Per maggiori approfondimenti su Società Benefit si rimanda alla sezione 'La struttura di governance'.

1.4.2 AVIATION

Neos, eccellenza italiana nel settore aviation, è specializzata nelle principali rotte delle vacanze, ma non solo. È attiva in 4 hub (Milano Malpensa, Verona, Roma Fiumicino e Bologna) ed è in grado di gestire attività nel 30% dei Paesi del mondo.



Nata nel 2001 a supporto dell'area Tour Operating, **Neos** possiede una flotta di 18 aeromobili di ultima generazione. Oggi, oltre a coprire destinazioni di corto, medio e lungo raggio nelle principali mete di vacanza del mondo, effettua numerosi voli di linea verso Kazakistan, USA (New York), Egitto e Senegal.

Gli ambienti e i servizi degli aeromobili sono progettati per garantire ai passeggeri un'esperienza di massimo comfort: sedili ampi, intrattenimento a bordo di qualità e un servizio attento in ogni aspetto rendono Neos un'eccellenza all'interno del Gruppo Alpitour.

Inoltre, grazie ad una flotta tra le più innovative ed efficienti, Neos è in grado di operare garantendo un risparmio di carburante del 20% rispetto alla media degli aeromobili di generazioni precedenti, oltre ad assicurare i più alti standard di sicurezza e qualità a bordo.

 Scopri di più su **Neos**

2,4 M
PASSEGGERI
NEL 2025

61
DESTINAZIONI



187
AEROPORTI

<7 anni
ETÀ MEDIA
FLOTTA



1.4.3 HOTEL

L'Hôtellerie è la divisione che gestisce hotel dedicati al turismo balneare, dimore luxury e resort internazionali attraverso i brand VOIhotels e VRetreats.

Qualità, professionalità e italianità sono le caratteristiche principali che contraddistinguono tutte le strutture delle due collezioni.

26

HOTEL E RESORT

1,6 M

PRESENZE NEL 2025

35,2 M €

INVESTITI IN
INTERVENTI DI NATURA
STRAORDINARIA

I dati riportati fanno riferimento a tutte le sedi e a tutti gli hotel del Gruppo Alpitour.





VOI HOTELS

Nata nel 2014, **VOIhotels** oggi è fra le prime catene alberghiere in Italia per fatturato e rappresenta un asset fondamentale per lo sviluppo del Gruppo Alpitour. VOIhotels accoglie i suoi ospiti nelle più belle destinazioni turistiche, in Italia e nel mondo, con resort e hotel in luoghi incantevoli come Sicilia, Sardegna, Puglia, Calabria, Capo Verde, Madagascar, Maldive e Tanzania. Chi sceglie VOIhotels trova un'ospitalità attenta e curata, frutto di anni di esperienza, un forte impegno per la tutela dell'ambiente e la valorizzazione delle comunità locali, oltre a un servizio sempre di alto livello, pensato per garantire benessere e comfort. L'idea che guida ogni soggiorno è semplice: offrire una vacanza che faccia stare bene chi la vive e, allo stesso tempo, porti beneficio ai luoghi che la ospitano.

Scopri di più su **VOIhotels**

VRETREATS

VRetreats è una collezione di dimore e palazzi storici e di prestigio situati in alcune delle località più affascinanti d'Italia, come Cervinia, Firenze, Roma, Olbia, Siracusa, Taormina, Matera e Venezia, ideali per turisti internazionali appassionati di arte, cultura, storia e lusso. Le strutture raccontano una storia legata al territorio, alle tradizioni, alla cultura e allo stile di vita dell'Italia e si rivolgono al segmento **Luxury internazionale**, innovando il modello di ospitalità italiana.

L'offerta VRetreats è destinata ad avere un ruolo chiave nello sviluppo strategico della Divisione alberghiera e dell'incoming del Gruppo Alpitour.

Scopri di più su **VRetreats**



1.4.4 TRAVEL AGENCIES



Welcome Travel Group è una joint venture paritetica tra il Gruppo Alpitour e Costa Crociere.

Con circa **2.600 punti vendita**, pari a oltre il 30% del totale nazionale, è il più grande network di Agenzie di Viaggio italiane.

Ogni anno, oltre due milioni di clienti si affida a questo network per pacchetti vacanze, prenotazioni alberghiere, crociere, viaggi di gruppo, biglietteria aerea, marittima e ferroviaria.

↳ Scopri di più su [Welcome Travel Group](#)

2,6 K
PUNTI VENDITA

+2 M
CLIENTI NEL 2025



1.4.5 INCOMING

Jumbo

La divisione Incoming si occupa principalmente di fornire **servizi turistici in una selezione di destinazioni di vacanza in Italia e in diversi Paesi del mondo** in favore di clienti del Gruppo e di altri operatori internazionali.

Jumbo Tours, con quasi **50 anni** di esperienza, offre servizi di incoming in **36 destinazioni** tra Europa, Mediterraneo, Nord Africa, Nord e Sud America e Caraibi, avvalendosi di un team di oltre **600 professionisti**.

↳ Scopri di più su **Jumbo Tours**

36
DESTINAZIONI
PRESIDiate

+1,4 M
VIAGGIATORI NEL 2025

I dati riportati includono tutte le società controllate da Jumbo Tours España S.L.U.

1.5 LA STRUTTURA DI GOVERNANCE

IL GRUPPO GARANTISCE LA **CORRETTEZZA** E LA **TRASPARENZA** DEL BUSINESS, SEGUENDO UN MODELLO DI GOVERNANCE TRADIZIONALE, BASATO SULLA CHIARA DISTINZIONE DI RUOLI E RESPONSABILITÀ

Ispirata dal **modello tradizionale**, la struttura di governance prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione, un'Assemblea dei Soci e un Collegio Sindacale che si suddividono compiti, poteri e responsabilità.

In particolare:

- il **Consiglio di Amministrazione** è investito dei più ampi poteri per la gestione del Gruppo Alpitour, con la sola esclusione di quanto espressamente riservato dalla legge all'Assemblea o previsto dallo Statuto, oltre ad attribuire poteri operativi a soggetti delegati;
- all'**Assemblea dei Soci** spettano le decisioni secondo quanto previsto dalla legge;
- il **Collegio Sindacale** e la **Società di Revisione** sono chiamati a vigilare, ciascuno in base alle proprie competenze, sull'osservanza della legge e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, controllare l'adeguatezza della struttura organizzativa e del sistema di controllo interno, compresa la corretta tenuta delle scritture contabili.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE È COSTITUITO DAI SEGUENTI **COMPONENTI**:

Componenti	Carica
Burgio Gabriele	Presidente del Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato
Tamburi Giovanni	Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione
Berretti Claudio	Vicepresidente del Consiglio di Amministrazione
Gritti Alessandra	Consigliera
Roberto Michetti	Consigliere
Bianchi Stefano	Consigliere
Rattazzi Lupo	Consigliere

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31 ottobre 2025

IL COLLEGIO SINDACALE,
INVECE, È COMPOSTO
DA **5 COMPONENTI**.
I MEMBRI SI
COMPONGONO COME
DI SEGUITO:

Componenti	Carica
Spada Roberto	Presidente del Collegio
Emilio Fano	Sindaco effettivo
Tronconi Alessandra	Sindaca effettiva
Guglielmi Mattia	Sindaco supplente
Pandolfi Francesca	Sindaca supplente

Composizione del Collegio Sindacale al
31 ottobre 2025

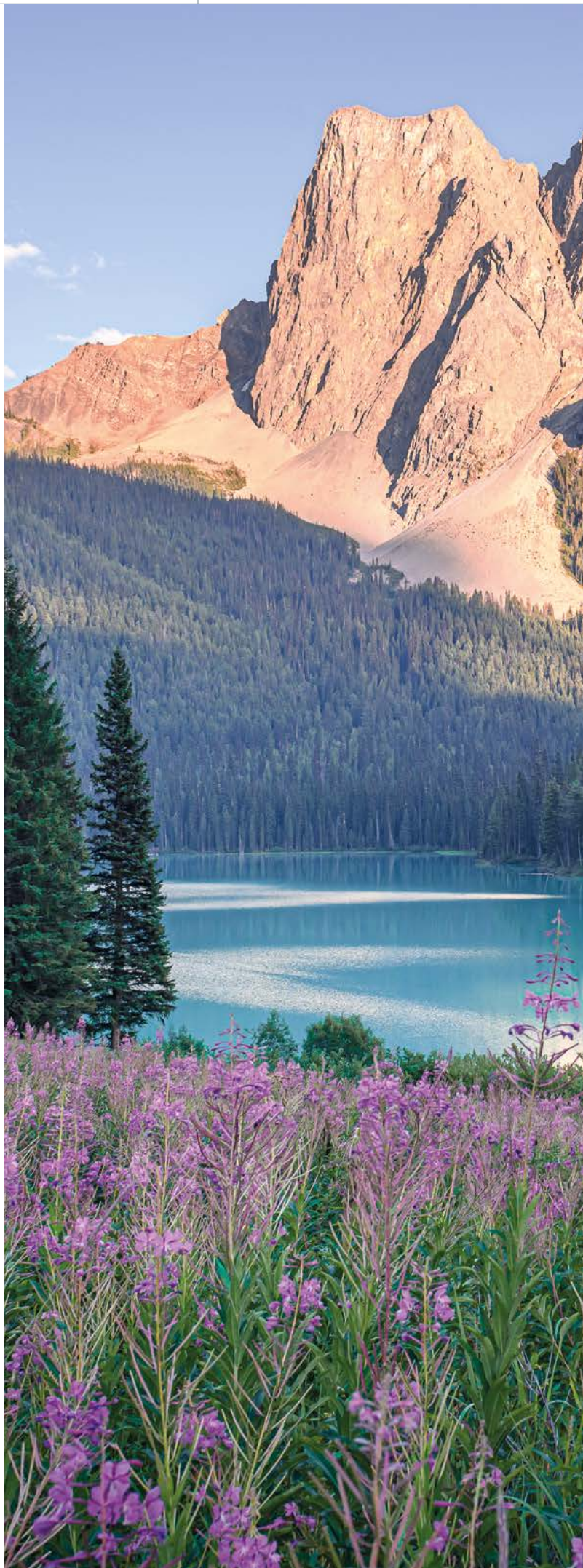
DAL 2023 UTRAVEL S.R.L. DIVIENE SOCIETÀ BENEFIT. COME RICHIESTO DALLA NORMATIVA, IL PRESENTE ELABORATO COSTITUISCE IL REPORT NECESSARIO AD ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI DI LEGGE VIGENTI PER LE SOCIETÀ BENEFIT.

CHE COS'È UNA SOCIETÀ BENEFIT?

Le Società Benefit (SB) integrano al proprio interno un'evoluzione del concetto di azienda, distinguendosi dalle imprese tradizionali focalizzate esclusivamente sulla distribuzione dei dividendi agli azionisti.

Le Società Benefit rappresentano un paradigma più avanzato, integrando al proprio oggetto sociale l'obiettivo di generare un impatto positivo sulla società.

La legge n°208 del 28 dicembre 2015, (**legge di Stabilità 2016**), ha introdotto la denominazione ufficiale di Società Benefit. Secondo tale normativa, le Società Benefit sono quelle società che “nell'esercizio di una attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più **finalità di beneficio comune**, ovvero l'adempimento di uno o più effetti positivi (perseguibili anche riducendo gli effetti negativi) operando in modo **responsabile, sostenibile e trasparente** nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse.”





Pur nel rispetto delle disposizioni del Codice civile, secondo l'Articolo 3 le Società Benefit devono **esplicitare** all'interno del loro oggetto sociale le **finalità specifiche di beneficio comune** che intendono perseguire. Inoltre, l'operato di tali società richiede la presenza obbligatoria di un **organo di controllo** volto a garantirne la corretta gestione. L'amministrazione deve poi essere guidata da un **equilibrato bilanciamento** tra l'interesse dei soci e l'interesse di coloro sui quali l'attività sociale possa avere un impatto, del perseguimento delle finalità di beneficio comune e degli interessi delle categorie individuate nel comma 376.

In ultima istanza, secondo l'Articolo 5 le Società Benefit hanno l'obbligo di adottare una serie di misure interne volte a **garantire la trasparenza** e devono mettere annualmente a disposizione dei propri stakeholder la **rendicontazione sociale**, nonché essere iscritte presso il **Registro delle imprese** competente.

La Società Benefit individua il soggetto o i soggetti responsabili a cui affidare funzioni e compiti volti al perseguimento delle finalità di beneficio comune.

1.6 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

LA SOSTENIBILITÀ È UNA PARTE FONDAMENTALE DELLA STRATEGIA DI CRESCITA. IL VIAGGIO DEL GRUPPO HA COME META IL CONTINUO MIGLIORAMENTO E LA **CREAZIONE DI VALORE** PER L'AMBIENTE, LA SOCIETÀ E L'ECONOMIA

Highlights 2024/2025

CALCOLO CARBON FOOTPRINT DI ORGANIZZAZIONE

Ampliamento del perimetro del calcolo delle emissioni di Scope 1 e Scope 2 a livello di Gruppo. Le emissioni indirette di filiera (Scope 3) sono calcolate per Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. e VOIhotels S.p.A.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

I principali brand e marchi della divisione Tour Operating del Gruppo Alpitour sono certificati ISO/IEC 27001:2022 per la sicurezza informatica. Inoltre, Alpitour S.p.A. è certificata UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere.

PARTNERSHIP E INIZIATIVE

Realizzate più di **15** iniziative globali per coinvolgere i clienti in viaggi sostenibili grazie a collaborazioni con partner locali.

PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Pubblicazione del primo Report di sostenibilità ufficiale che documenta le performance e gli impegni di sostenibilità delle società maggioritarie incluse nel perimetro di rendicontazione del corso del 2023/2024.

CERTIFICAZIONI PER IL TURISMO SOSTENIBILE

18 resort VOIhotels sono certificati GSTC sulla base di criteri ambientali, sociali ed economici.

LAVORI PER L'APERTURA DELLA NUOVA SEDE DI MILANO

Implementazione di progetti nell'ambito del piano "Destinazione Cambiamento" per conferire alla futura sede milanese elevati standard di sostenibilità ambientale ed efficienza energetica, in linea con l'Agenda 2030 per la riduzione di emissioni e sprechi.

Per ulteriori dettagli sulle iniziative, consulta i capitoli



"2. Responsabilità ambientale"
e **"3. Responsabilità sociale"**



CON L'OBIETTIVO DI CONTRIBUIRE AI 17 **OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE** (SDGS) DEFINITI DALLE NAZIONI UNITE NELL'AGENDA 2030, IL GRUPPO ALPITOUR HA AVVIATO PROGETTI CHE SPAZIANO DAL SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI ALLA TUTELA DELL'AMBIENTE, FINO ALLA PROMOZIONE DI PRATICHE AZIENDALI ETICHE E INNOVATIVE

L'IMPEGNO DEL GRUPPO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Il framework degli SDGs rappresenta un modello globalmente riconosciuto per un futuro migliore e più sostenibile. Gli SDGs costituiscono un importante programma d'azione da raggiungere con gli sforzi congiunti di istituzioni, organizzazioni e privati cittadini di tutto il mondo, declinato in 17 Obiettivi e 169 "target" per affrontare le sfide globali del millennio come povertà, disuguaglianza, cambiamenti climatici, degrado ambientale, pace e giustizia.

Responsabilità SOCIALE

ATTIVITÀ REALIZZATE

- Collaborazione con **"Dona con Bravo"**, per raccogliere materiali per gli asili e le scuole elementari in Madagascar e Kenya.
- **Sostegno alla comunità locale** del VOI Andilana Resort di Nosy Be in **Madagascar** mediante iniziative sociali, sanitarie, educative, sportive e sviluppo economico nei settori aeroportuale e alberghiero.
- Progetto **Senza Barriere** per supportare i viaggiatori con disabilità motoria nella scelta consapevole della sistemazione più adatta alle loro esigenze.
- Collaborazione con **AIC** per semplificare la selezione della struttura più adatta per i clienti celiaci.
- Ottenimento per Alpitour della **Certificazione Parità di Genere** UNI/PdR 125:2022 e **Top Employer 2025**.
- **Road Show "Condividere"**: oltre 90 incontri con più di 3.700 agenti di viaggio organizzati da Alpitour in realtà e associazioni impegnate nel sociale.
- Organizzazione di laboratori **WWF** nei resort **VOIhotels Italia** con finalità educative sulla fauna locale.



Responsabilità

AMBIENTALE

ATTIVITÀ REALIZZATE

- Ottenimento della certificazione **GSTC** per 18 resort italiani VOIhotels.
- Collaborazione con **Tree-Nation** per la piantumazione di alberi.
- Implementazione del progetto **Bravo Natura** per proporre prodotti biologici e a chilometro zero negli hotel.
- Calcolo della **Carbon footprint** su Scope 1, 2 e 3 per le principali società del Gruppo Alpitour.
- Scelte orientate all'**efficienza energetica** come, ove possibile, l'acquisto di energia rinnovabile.
- Dal punto di vista dei consumi della **risorsa idrica**: sono stati installati, ove possibile, dei limitatori di flusso dell'acqua.
- Rinnovamento della **flotta aerea di Neos**, adozione di software avanzati e procedure operative innovative per ridurre i consumi di carburante e le relative emissioni di CO₂.
- Collaborazione con **CONOE** per il recupero dell'olio esausto prodotto durante la preparazione dei pasti nei VOIhotels.
- Realizzazione della linea **DPlanet** in collaborazione con Allegrini per introdurre una linea di cortesia sostenibile nelle strutture alberghiere italiane di VOIhotels.
- Progetto **Plastic-Free** per l'eliminazione dell'uso di plastica monouso.
- Progetto **Paperless** per la riduzione del consumo di carta. In particolare, si è deciso di sostituire la documentazione cartacea di condotta dei voli con una versione digitale.
- Distribuzione di acqua nei brick di cartone riciclabile di **Aqualy** a bordo dei voli Neos.



GOVERNANCE

ATTIVITÀ REALIZZATE

- Definizione del progetto **Opticlimb** per ottimizzare le performance di salita dal decollo alla quota di crociera.
- Definizione del progetto **Boeing FDA** per ottimizzare i cost index per la flotta B787.
- **Ottenimento della certificazione Biosphere** da parte di Jumbo Tours España S.L.U., riconoscimento che attesta l'impegno verso pratiche di turismo sostenibile e una gestione responsabile delle attività operative.
- **Ottenimento della certificazione ISO/IEC 27001:2022** per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni.
- Definizione di un **Codice di Condotta** di Gruppo, integrato con i **Codici Etici** delle principali società del Gruppo stesso.



1.6.1 GLI STAKEHOLDER

TANTO NELLA DEFINIZIONE DELLE **STRATEGIE DI CRESCITA** QUANTO NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA, IL GRUPPO ALPITOUR È ATTENTO A COSTRUIRE UN **DIALOGO CONTINUO E TRASPARENTE** CON TUTTI GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Alpitour è consapevole che la reputazione di prestigio di cui gode è dovuta al clima di dialogo e collaborazione autentico, efficace e costante che ha coltivato attraverso un management inclusivo e partecipativo.

Un'analisi di benchmark condotta sui principali clienti e fornitori ha permesso di individuare le **categorie di stakeholder prioritarie** per la definizione dei **temi materiali** più rilevanti per il Gruppo. La **mappa degli Stakeholder** rappresenta in maniera sintetica i soggetti che hanno maggiore influenza sulle attività o su cui queste, viceversa, hanno maggior impatto.

STAKEHOLDER RILEVANTI

Gli Stakeholder, in linea con quanto definito dai GRI Standards e dai principali framework in materia, sono tutte quelle entità o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle attività, dai prodotti e dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulle strategie dell'organizzazione e sulla sua capacità di raggiungere i propri obiettivi.

La fase di individuazione degli Stakeholder, dei loro interessi e delle loro aspettative, basilare per l'individuazione dei temi materiali ha rappresentato un momento di fondamentale importanza durante il percorso di definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità.



1.6.2 L'ANALISI DI MATERIALITÀ

I contenuti del presente Report sono stati identificati partendo dalle tematiche materiali per il Gruppo Alpitour, ossia i temi ESG maggiormente rilevanti, elemento alla base della rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario. L'analisi di materialità si è concentrata inizialmente su un'analisi di contesto dell'organizzazione, che ha previsto un'analisi di dettaglio delle proprie attività di business, relazioni commerciali e posizionamento all'interno del contesto di sostenibilità. In particolare, è stata svolta un'analisi di benchmark dei principali peers di settore, volta ad individuare gli ambiti trattati nei documenti pubblici in materia di sostenibilità, nonché le modalità adottate per la rendicontazione e la rappresentazione delle informazioni. Nello specifico sono stati esaminati elementi quali: l'adozione dei GRI Standards e di altre linee guida di rendicontazione, la realizzazione di attività di Stakeholder engagement e più in generale gli impatti¹ positivi, negativi attuali e potenziali e le tematiche materiali identificate dal panel di riferimento. Tali impatti sono stati oggetto di votazione e prioritizzazione nel corso di un apposito workshop di materialità svoltosi a giugno 2024, in cui ha partecipato il top management, e da un'attività di coinvolgimento di alcune categorie di Stakeholder attraverso una survey online. Le valutazioni espresse su una scala da 1 (non rilevante) a 5 (molto rilevante), relativamente ad ogni tematica ed impatto, hanno consentito di identificarne il posizionamento in termini di rilevanza. Il risultato di tale analisi, i cui esiti sono stati riconfermati a novembre 2025, ha condotto alla seguente lista, che raffigura i temi materiali per il Gruppo Alpitour in ordine prioritario²:

TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO ALPITOUR

- ENERGIA, EMISSIONI E PERCORSO DI DECARBONIZZAZIONE
- GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
- ETICA, TRASPARENZA E COMPLIANCE A LEGGI E REGOLAMENTI
- GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DEL VALORE
- INNOVAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE
- PRIVACY E CYBERSECURITY
- SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEL PERSONALE
- SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E ATTENZIONE ALLA DIVERSITÀ
- TUTELA DEI DIRITTI UMANI LUNGO LA CATENA DEL VALORE
- CONTRIBUTO ALL'OCCUPAZIONE LOCALE E PROMOZIONE DI SVILUPPO SOSTENIBILE
- VIAGGI SOSTENIBILI
- SICUREZZA DEL SERVIZIO E DEI CLIENTI
- QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
- COMUNICAZIONE E BRAND MANAGEMENT
- AMBIENTE
- SOCIALE
- GOVERNANCE
- CLIENTI E SERVIZI

In linea con la nuova versione dei GRI Standards (2021)³, l'analisi di materialità ha considerato il contesto di riferimento del Gruppo Alpitour, identificando e associando gli impatti attuali e potenziali, positivi e negativi, ai temi materiali.

¹ L'impatto si definisce come l'effetto che un'organizzazione ha (impatto attuale) o che potrebbe avere (impatto potenziale) su economia, ambiente e persone. Inoltre, l'impatto può essere positivo, se contribuisce al progresso sostenibile delle persone, delle comunità locali e dell'ambiente, oppure negativo, se al contrario causa un danno.

² Si segnala, inoltre, che il Gruppo Alpitour condurrà nel corso dei prossimi esercizi di reporting un processo di analisi e valutazione delle tematiche materiali che coinvolgerà anche una rappresentanza degli stakeholder esterni identificati nella mappa rappresentata in questo documento.

³ Per ulteriori approfondimenti sulla metodologia utilizzata si rimanda alla Nota Metodologica.

Il presente Report fornisce una panoramica completa degli **impatti delle attività aziendali rispetto alle tematiche ESG**, evidenziando anche quelli che possono influire sulla capacità di creare valore nel tempo.

Nella tabella di seguito sono riportate le tematiche materiali e i relativi impatti correlati.

Area ESG	Tematiche materiali	Impatto	Positivo / Negativo		Attuale / Potenziale
			+	—	
Ambiente	Energia, emissioni e percorso di decarbonizzazione	Consumo di energia da fonti non rinnovabili, con conseguenti impatti negativi sull'ambiente e sulla disponibilità di risorse energetiche		—	Attuale
		Contributo al climate change mediante generazione di emissioni GHG dirette e indirette legate alle attività svolte nelle sedi del Gruppo Alpitour		—	Attuale
		Generazione di emissioni indirette climalteranti prodotte nella catena del valore come risultato delle attività svolte		—	Attuale
	Gestione degli impatti ambientali	Utilizzo di acqua nei propri processi con ripercussioni sulla disponibilità della risorsa idrica		—	Attuale
		Impatti ambientali legati alla produzione di rifiuti pericolosi e non pericolosi e al loro inadeguato smaltimento		—	Attuale
		Implementazione di attività che possono causare danni alla biodiversità (ecosistemi terrestri e marini), come inquinamento acustico e alterazione delle condizioni ambientali pre-esistenti		—	Potenziale
		Conversione e riduzione degli ecosistemi terrestri e marini, ad esempio tramite disboscamento e/o grave degrado connessi alle attività del business		—	Potenziale
	Governance	Etica, trasparenza e compliance a leggi e regolamenti	Consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica, dell'equità e dell'inclusione, del rispetto dei diritti dei lavoratori da parte del management, dei dipendenti, dei partner commerciali e degli altri stakeholder		+
Non conformità a leggi, normative, standard interni ed esterni applicabili, con impatti economici indiretti sugli stakeholder				—	Potenziale
Gestione responsabile della catena del valore		Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare riguardo agli impatti che questi generano su aspetti ambientali, sociali ed economici		—	Potenziale
		Potenziali casi di non compliance con norme e regolamenti o violazione in ambito ESG da parte dei fornitori, con conseguente ricaduta negativa sulla reputazione del Gruppo Alpitour		—	Potenziale
Innovazione delle infrastrutture		Impatti positivi sulle persone e sui sistemi economici generati da innovazioni tecnologiche di servizio collegate ad attività di sviluppo		+	Potenziale
Privacy e cybersecurity		Violazioni della legislazione applicabile e mancata applicazione di procedure ottimali di gestione dei dati a discapito della privacy dei clienti		—	Potenziale

Area ESG	Tematiche materiali	Impatto	Positivo / Negativo		Attuale / Potenziale
			+	—	
Sociale	Salute, sicurezza e benessere del personale	Infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro, con conseguenze negative per la salute dei lavoratori diretti o dei collaboratori esterni		—	Potenziale
		Attività di formazione e sensibilizzazione rispetto alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	+		Attuale
		Garanzia di spazi di lavoro sicuri, protetti e confortevoli attraverso la corretta applicazione di norme e procedure interne in materia di salute e sicurezza sul lavoro	+		Attuale
	Sviluppo del capitale umano e attenzione alla diversità	Miglioramento delle competenze dei lavoratori attraverso attività di formazione e di sviluppo professionale, programmi generali e tecnici, anche legati ad obiettivi di crescita e valutazione personalizzata (es. piani di sviluppo carriera)	+		Attuale
		Rispetto delle diversità e promozione di un clima aziendale inclusivo grazie ad attività e iniziative aziendali che contrastino le discriminazioni	+		Potenziale
	Tutela dei diritti umani lungo la catena del valore	Violazione dei diritti umani lungo la catena del valore, come il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva, lavoro minorile, lavoro forzato o obbligatorio		—	Potenziale
	Contributo all'occupazione locale e promozione di sviluppo sostenibile	Contributo allo sviluppo di opportunità economiche e sociali per le popolazioni locali derivanti dalla presenza dell'organizzazione grazie a una maggior occupazione e a programmi di sviluppo e formazione della comunità	+		Attuale
		Violazione dei diritti delle comunità locali relativi all'utilizzo, l'accesso e il controllo sulla terra e altre risorse naturali a causa di costruzione, stoccaggio e smaltimento dei rifiuti, trasporto e distribuzione dei prodotti da parte dell'organizzazione		—	Potenziale
		Violazione dei diritti collettivi e individuali delle popolazioni locali derivante dalla presenza dell'organizzazione nel territorio con conseguenti turbamenti culturali, spirituali ed economici che compromettono i diritti e il benessere della popolazione		—	Potenziale
Clienti e servizi	Viaggi sostenibili	Creazione di partnership per supportare la transizione di sostenibilità per il settore turistico, coinvolgendo il viaggiatore nel rispetto dell'ambiente che lo accoglie	+		Potenziale
	Sicurezza del servizio e dei clienti	Sviluppo di servizi che rispettino i criteri di qualità e sicurezza allineati alle best practice del settore turistico	+		Attuale
	Qualità e soddisfazione dei clienti	Piena soddisfazione dei clienti in termini di qualità del servizio fornito, anche in termini di rispetto delle tempistiche nell'erogazione	+		Attuale
		Creazione di nuove soluzioni tecnologiche che migliorano l'esperienza di utilizzo del servizio, fornendo possibilità di personalizzazione e soluzioni innovative	+		Potenziale
	Comunicazione e Brand Management	Impatti negativi sui clienti e utilizzatori finali causati da comunicazioni fuorvianti ed indicazioni errate in termini di presentazione del servizio che potrebbero generare un potenziale danno reputazionale		—	Potenziale



Per gli antichi Vichinghi, l'**aurora boreale** non era un fenomeno fisico, ma il riflesso della luce sulle armature delle Valchirie che cavalcavano nel cielo per condurre i guerrieri caduti nel **Valhalla**.

GUARDARE OLTRE GLI ORIZZONTI.

2

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

2.1	Consumi energetici	38
2.2	Emissioni di gas a effetto serra	44
2.3	Gestione degli impatti ambientali	48
	2.3.1 La risorsa idrica	48
	2.3.2 Rifiuti ed economia circolare	50
2.4	Destinazione sostenibilità	52
	2.4.1 Certificazioni	52
	2.4.2 Volare con rispetto	52
	2.4.3 Pratiche sostenibili	55
	2.4.4 Biodiversità	56

An aerial photograph of a tropical beach. In the foreground, there are several large, circular huts with thatched roofs made of dried palm fronds. The huts are surrounded by lush green trees and vegetation. A wooden walkway leads from the huts towards the turquoise water. The water is clear and vibrant, with some small boats or structures visible in the distance. The overall scene is peaceful and idyllic, representing a sustainable and eco-friendly environment.

IL GRUPPO ALPITOUR PROMUOVE IL **MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE PROPRIE PERFORMANCE AMBIENTALI** ATTRAVERSO UN APPROCCIO CONCRETO E STRUTTURATO ALLA SOSTENIBILITÀ, BASATO SU TRE PILASTRI: IL **MONITORAGGIO COSTANTE DEGLI IMPATTI**, L'**INTEGRAZIONE DEI PRINCIPI DI ECONOMIA CIRCOLARE** NEL MODELLO DI BUSINESS E LA DIFFUSIONE DELLA **CULTURA DEL RISPETTO AMBIENTALE** TRA COLLABORATORI, FORNITORI E CLIENTI.

La **gestione responsabile delle risorse naturali** e dei **rifiuti** si traduce in misure calibrate sulle specificità delle diverse realtà aziendali. L'efficacia di questo percorso è testimoniata sia dai riconoscimenti ottenuti sia dagli standard misurabili adottati.

Il turismo sostenibile per il Gruppo Alpitour

IMPATTO
AMBIENTALE
CONTENUTO

VALORIZZAZIONE
DELLE CULTURE
LOCALI

PROMOZIONE DELLA
RESPONSABILITÀ
LUNGO LA FILIERA

2.1 CONSUMI ENERGETICI

L'USO RESPONSABILE DELL'ENERGIA SI TRADUCE NELLA RICERCA DI SOLUZIONI SOSTENIBILI CHE UNISCANO EFFICIENZA E RISPETTO PER L'AMBIENTE. IL GRUPPO SI IMPEGNA A CONCILIARE LE ESIGENZE OPERATIVE CON AZIONI MIRATE COME IL RICORSO A **ENERGIA PROVENIENTE DA FONTI RINNOVABILI**, L'ADOZIONE DI **TECNOLOGIE INNOVATIVE** E LA PROMOZIONE DI **COMPORTAMENTI SOSTENIBILI**.

Nell'esercizio 2024/2025, il Gruppo Alpitour ha consumato complessivamente **10.405.742 GJ** di energia.

Quota rilevante dei consumi energetici del Gruppo (circa il 99%) è costituita dai consumi di **jet fuel** (carboturbo) di Neos S.p.A., in lieve aumento rispetto al 2023/2024 in ragione dell'espansione della flotta aerea. Tuttavia, l'introduzione di velivoli di nuova generazione ha permesso un'**ottimizzazione dei consumi pro capite per aeromobile**.

CONSUMI ENERGETICI (GJ)	2023/2024	2024/2025
Gas naturale	14.553	14.252
GPL	12.577	4.177
Diesel (per riscaldamento o processi produttivi)	96	7
Diesel (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	1.063	650
Benzina (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	2.452	2.982
Jet fuel del tipo cherosene (carboturbo)	9.795.936	10.302.247
Energia acquistata (elettrica e termica)	71.824	81.427
Totale consumi energetici	9.898.502	10.405.742

Le società del Gruppo da anni si impegnano a efficientare i consumi con scelte di fornitura responsabili, come l'approvvigionamento di parte del fabbisogno energetico da **fonti rinnovabili**.

A questo impegno si aggiungono diverse iniziative e azioni utili a contenere i consumi aziendali e a promuovere la **cultura del risparmio energetico**. In particolare, negli uffici di **Alpitour S.p.A. e Utravel S.r.l. Società Benefit** sono state affisse delle **infografiche** informative negli spazi lavorativi al fine di stimolare comportamenti più consapevoli e per sensibilizzare i dipendenti all'uso responsabile dell'energia. Inoltre, Alpitour S.p.A. dispone di un sistema strutturato per la gestione delle **trasferte lavorative** che promuove l'efficienza delle risorse e un approccio sostenibile alla mobilità, incentivando l'uso condiviso di mezzi a basso impatto ambientale. In aggiunta, sono favorite soluzioni digitali per meeting e collaborazioni, riducendo gli spostamenti non necessari.

Il Gruppo Jumbo Tours, per mitigare i rischi ambientali, partecipa ad eventi e progetti di formazione sul turismo sostenibile, promuove la compensazione della carbon footprint e punta ad utilizzare energia 100% rinnovabile entro il 2026.

LAVORI PER L'APERTURA DELLA NUOVA SEDE DI MILANO

Nell'ambito del piano "Destinazione Cambiamento", nel 2024/2025 il Gruppo ha lavorato alla progettazione della futura sede milanese. Il progetto prevede elevati standard di sostenibilità ambientale ed efficienza energetica, in linea con l'Agenda 2030 per la riduzione di emissioni e sprechi.

FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI certificate nel 2024/2025

94%

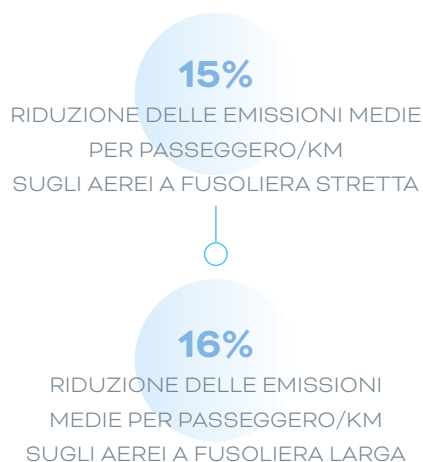
DELL'ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATO DAL GRUPPO ALPITOUR È CERTIFICATA RINNOVABILE

Le iniziative di **Neos S.p.A.** per l'efficienza energetica riguardano le operazioni di cabina e di rifornimento, nonché le fasi di **taxiing** e di crociera. In particolare:

- Dal 2021, **Electronic Flight Bag** (EFB) sostituisce le tradizionali buste cartacee con un sistema digitale che raccoglie e archivia dati operativi di ogni volo, migliorando il tracciamento e permettendo analisi statistiche più precise. Grazie all'analisi EFB e al calcolo preciso del peso reale di volo (passeggeri, bagagli, carburante), Neos S.p.A. riduce il carburante imbarcato, alleggerendo l'aeromobile e ottimizzando consumi ed emissioni.
- In linea con il regolamento **RefuelEU Aviation**, Neos S.p.A. sta adottando almeno il 2% di carburante sostenibile (Sustainable Aviation Fuel - SAF) nei propri voli per diminuire le emissioni di CO₂.
- Il software **FliteDeck Advisor**, in fase di test dal 2023/2024 e in funzione dal 2024/2025, fornisce ai piloti indicazioni in tempo reale su velocità ottimale basata su quota, temperatura e peso, consentendo di aumentare gradualmente la velocità durante il volo senza incrementare i consumi.
- In uso dal 2022, il sistema **OptiClimb** analizza il piano di volo e suggerisce velocità di salita e quota ottimale al decollo, basandosi su condizioni atmosferiche reali e ostacoli aeroportuali, consentendo una riduzione del consumo di carburante e delle relative emissioni in volo.
- Neos S.p.A. **ha rinnovato la propria flotta** con aeromobili più efficienti e tecnologicamente avanzati, rafforzando l'impegno verso la riduzione dei consumi e delle emissioni ambientali.

Grazie a motori di nuova generazione e tecnologie avanzate, Neos S.p.A. ha registrato una **riduzione dei consumi e delle relative emissioni medie per passeggero/km** di circa il 15% per gli aerei a fusoliera stretta (narrow body), e circa il 16% per gli aerei a fusoliera larga (wide body).

IMPATTO DI INNOVAZIONE E TECNOLOGIA sui consumi degli aeromobili



RINNOVO DELLA FLOTTA AEREA DI NEOS S.P.A.

Dal 2017, Neos S.p.A. ha avviato un rinnovamento della flotta aerea per ridurre le emissioni correlate al volo. In particolare, il rinnovo ha comportato la sostituzione dei Boeing 767-300 con i **Boeing 787-9** e dei Boeing 737-800 NG con i **Boeing 737 MAX**. Con il rinnovo, i Boeing 787-9 Dreamliner hanno adottato una Premium Class al posto della Business, aumentando i posti e abbassando le emissioni a 57 g CO₂ per posto/km (media 64 g). Lo spazio per passeggero è stato ottimizzato a 0,8 m² contro 1,4 m² di altre compagnie, migliorando efficienza e comfort.



VOIhotels S.p.A. coinvolge l'intera forza lavoro, inclusi i dipendenti stagionali, in iniziative di **formazione e sensibilizzazione** per un uso consapevole dell'energia. I responsabili delle strutture ricevono formazione specifica per promuovere pratiche sostenibili. Per migliorare l'efficientamento energetico, l'azienda investe in materiali e attrezzature ad alte prestazioni energetiche, con l'obiettivo di contenere i consumi e le emissioni associate alle proprie operazioni. Tra le iniziative di ottimizzazione energetica di VOIhotels S.p.A., l'azienda mette a disposizione degli ospiti di alcune delle strutture **auto ibride/elettriche**, con relative colonnine di ricarica. Infine, VOIhotels S.p.A. ha adottato un **sistema di monitoraggio** dei consumi per individuare sprechi e ottimizzare l'uso di cucine, climatizzazione e altre apparecchiature ad alto consumo.

Il **Gruppo Jumbo Tours** ha adottato un **manuale di buone pratiche** per migliorare l'efficienza energetica, promuovendo l'utilizzo della luce naturale rispetto all'illuminazione elettrica, una gestione responsabile della climatizzazione – privilegiando regolazioni naturali e l'uso di ventilatori – e lo spegnimento degli apparecchi elettrici ed elettronici quando non in uso, con impostazioni in modalità di risparmio energetico.



IL MONITORAGGIO DEI CONSUMI NEI RESORT VOIHOTELS S.P.A.

VOIhotels S.p.A. monitora costantemente i propri consumi energetici attraverso un sistema strutturato:

- stabilisce ogni anno **KPI specifici** per analizzare e valutare i consumi;
- **raccoglie e verifica** i dati **periodicamente**;
- analizza su base **settimanale** eventuali **scostamenti dagli obiettivi** e identifica possibili azioni correttive;
- condivide ogni **mese** i dati con il **controllo di gestione** per una valutazione complessiva.

2.2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

L'INVENTARIO DELLE EMISSIONI DEL GRUPPO È REDATTO IN CONFORMITÀ AL GHG PROTOCOL⁴. LE PRINCIPALI VOCI DI BILANCIO SONO:

- emissioni dirette o “**Scope 1**” provenienti da impianti di produzione primaria;
- emissioni indirette o “**Scope 2**” legate ai consumi propri di energia elettrica del Gruppo;
- altre emissioni indirette o “**Scope 3**” generate lungo la catena del valore dell'organizzazione, incluse le attività a monte (approvvigionamento, trasporto fornitori) e a valle (distribuzione, utilizzo e fine vita dei prodotti). Sebbene non direttamente controllate, rappresentano un elemento significativo dell'impronta di carbonio complessiva.

Nel 2024/2025, le emissioni di **Scope 1** del Gruppo Alpitour ammontano a **742.137 tCO₂eq**. Le emissioni di **Scope 2**, calcolate secondo l'approccio **Location-Based**, risultano pari a **5.750 tCO₂eq**, mentre secondo la metodologia **Market-Based**, le emissioni si attestano a **436 tCO₂eq** grazie alla quota di approvvigionamento di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificate.

Le emissioni di **Scope 3** del Gruppo Alpitour si attestano ad un totale di **454.678 tCO₂e**, calcolate secondo il GHG Protocol Corporate Value Chain Standard e il framework GRI 305-3, garantendo trasparenza e coerenza metodologica.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE (SCOPE 1, SCOPE 2, SCOPE 3) 2024/2025

Totale emissioni dirette (Scope 1)	ton CO ₂ eq	742.137
Totale emissioni indirette (Scope 2) - Location-based	ton CO ₂ eq	5.750
Totale emissioni indirette (Scope 2) - Market-based	ton CO ₂ eq	436
Totale emissioni indirette (Scope 3) generate lungo la catena del valore	ton CO ₂ eq	454.678
Totale emissioni dirette e indirette (Location based)	ton CO₂eq	1.202.565
Totale emissioni dirette e indirette (Market based)	ton CO₂eq	1.197.251

⁴ Il GHG (Green House Gases) Protocol Corporate Standard classifica le emissioni in:

- emissioni dirette di Scope 1 sono emissioni provenienti da sorgenti di proprietà o controllate dall'organizzazione;
- emissioni indirette di Scope 2 sono le emissioni derivanti dalla produzione di elettricità, calore o vapore importati e consumati dall'organizzazione. Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di Scope 2, vengono adoperati due distinti approcci di calcolo: “**Location-Based**” e “**Market-Based**”. L'approccio “Location-Based” prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali. L'approccio “Market-Based” prende in considerazione l'energia elettrica complessivamente acquistata, compresa quella acquistata da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine;
- emissioni indirette di Scope 3 sono tutte le altre emissioni indirette derivanti da risorse non controllate o possedute direttamente da un'organizzazione, ma che si verificano nell'ambito della sua catena del valore, sia a monte che a valle.



EMISSIONI SCOPE 3:**ANALISI PER CATEGORIA**

Per le categorie rendicontate è stata condotta un'analisi per valutare e identificare le possibili fonti del dato e le relative modalità di quantificazione delle emissioni associate. Per questo primo anno di rendicontazione dello Scope 3 sono stati utilizzati approcci specifici (*average method, waste type specific e activity based*) laddove i dati hanno consentito una raccolta dati puntuale, per le restanti categorie è stato utilizzato un approccio prevalentemente spend-based, come di seguito descritto.

Ai fini della quantificazione delle emissioni di Scope 3 sono state escluse dal perimetro del Gruppo Alpitour, poiché non rilevanti o non applicabili per il business model, le categorie 7 Pendolarismo dei dipendenti, 8 Attività in leasing a monte, 9 Trasporto a valle, 10 Trasformazione dei prodotti invenduti, 11 Uso dei prodotti venduti, 13 attività in leasing a valle e 14 Franchising.

Categoria 1 – Beni e Servizi Acquistati

rappresenta la fonte principale di emissioni Scope 3, con **261.401 tCO₂e (57,5% del totale)**. Questa categoria comprende gli acquisti di beni e servizi da fornitori esterni per le Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. e VOIhotels S.p.A.. Il calcolo è stato effettuato utilizzando il metodo spend-based, moltiplicando la spesa per beni e servizi per fattori di emissione specifici derivati dal database Open CEDA 2025. Sono state escluse voci già rendicontate in Scope 1 e 2 (come i consumi energetici dei beni in affitto) e in altre categorie Scope 3 (come costi per i trasporti o per viaggi di lavoro), garantendo l'assenza di doppi conteggi.

Categoria 2 – Beni Capitali contribuisce con **32.324 tCO₂e (7,1% del totale)**,

rappresentando le emissioni associate agli investimenti in attrezzature, infrastrutture e altri beni capitali. Anche in questo caso è stato applicato il metodo spend-based, utilizzando i fattori di emissione Open CEDA 2025 per modellare l'impatto ambientale dei beni capitali acquisiti dalle tre società.

Categoria 3 – Attività Legate a Carburanti ed Energia è la seconda fonte più

significativa, con **156.438 tCO₂e (34,4% del totale)**. Questa categoria include le emissioni upstream derivanti dalla produzione, trasporto e distribuzione dell'energia (elettrica e termica) consumata dalle strutture del Gruppo, non già contabilizzate in Scope 1 e 2. Il calcolo è stato effettuato mediante il metodo average-data, applicando fattori di emissione DESNZ 2025⁶

(*Department for Energy Security and Net Zero*) che tengono conto dell'estrazione del combustibile, del trasporto e delle perdite di rete. Per l'energia elettrica, è stata effettuata una distinzione tra energia rinnovabile (per cui sono state calcolate solo le emissioni di distribuzione) ed energia non rinnovabile (per cui sono state incluse anche le emissioni di generazione).

Categoria 4 – Trasporto e Distribuzione

Upstream contribuisce con **2.134 tCO₂e (0,5% del totale)**, coprendo i servizi di trasporto e logistica forniti da corrieri e partner esterni. Il metodo spend-based è stato applicato utilizzando fattori Open CEDA 2025, considerando uno spaccato sulla composizione modale dei trasporti del 90% attribuito al trasporto su gomma (prevalente per spedizioni nazionali ed europee) e il 10% al trasporto aereo (per spedizioni urgenti e internazionali).

Categoria 5 – Rifiuti genera 1.134 tCO₂e

(0,2% del totale), rappresentando le emissioni associate al trattamento e smaltimento dei rifiuti prodotti dalle operazioni del Gruppo. Il calcolo è stato effettuato mediante il metodo waste-type-specific, moltiplicando la quantità di rifiuti per fattori di emissione DESNZ 2025 specifici per tipologia di rifiuto e modalità di smaltimento.

Categoria 6 – Viaggi di Lavoro contribuisce con **1.043 tCO₂e (0,2% del totale)**, coprendo le emissioni derivanti dai viaggi aerei, ferroviari e terrestri dei dipendenti. Il metodo spend-based è stato applicato utilizzando fattori di emissione Open CEDA 2025 che rappresentano una media ponderata tra le diverse modalità di trasporto, garantendo una stima rappresentativa dell'impatto ambientale dei viaggi di lavoro.

Categoria 12 – Trattamento a fine vita

registra **5 tCO₂e (0,0% del totale)**, applicabile esclusivamente ad Alpitour. Questa categoria include le emissioni derivanti dal trattamento a fine vita dei cataloghi cartacei distribuiti durante l'anno. Il calcolo è stato effettuato mediante un approccio activity-based, moltiplicando la massa totale di carta per il fattore di emissione DESNZ 2025 relativo al riciclo. La categoria non è applicabile a Neos e VOIhotels, data la natura service-based dei loro modelli di business.

Categoria 15 – Investimenti

contribuisce con **200 tCO₂e (0,1 % del totale)**, rappresentando le emissioni associate alle partecipazioni azionarie in società collegate operanti nel settore dei servizi turistici. Il metodo average-data è stato applicato utilizzando fattori di emissione Open CEDA 2025 per il settore "Travel arrangement and reservation services", moltiplicati per il valore contabile dell'investimento e la quota di possesso.

RIEPILOGO DELLE EMISSIONI SCOPE 3 2024/2025			
Categoria	Descrizione	tCO ₂ e	Incidenza
Categoria 1	Beni e Servizi Acquistati	261.401	57,5%
Categoria 2	Beni Capitali	32.324	7,1%
Categoria 3	Attività Legate a Carburanti ed Energia	156.438	34,4%
Categoria 4	Trasporto e Distribuzione Upstream	2.134	0,5%
Categoria 5	Rifiuti	1.134	0,2%
Categoria 6	Viaggi di Lavoro	1.043	0,2%
Categoria 12	Trattamento a Fine Vita	5	0,0%
Categoria 15	Investimenti	200	0,1%
TOTALE	Emissioni Scope 3	454.678	100%

⁵ Per l'anno 2024/2025, il calcolo delle emissioni di Scope 3 del Gruppo Alpitour esclude le seguenti società: Arenella Immobiliare S.r.l., Madigest Firenze S.r.l.; VOI S.r.l. e le sue controllate Compridea S.r.l. e Sementà S.r.l.; Utravel S.r.l. Società Benefit; Jumbo Tours España S.L.U. e sua controllata Jumbo Canarias S.A.

⁶ Precedentemente noto come DEFRA (Department for Business, Energy & Industrial Strategy).

2.3 GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

IL GRUPPO ALPITOUR SI IMPEGNA A **LIMITARE GLI IMPATTI AMBIENTALI** DELLE PROPRIE ATTIVITÀ ATTRAVERSO UNA **GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI E DEI RIFIUTI**. A TAL FINE ADOTTA STRATEGIE MIRATE, CALIBRATE SULLE CARATTERISTICHE OPERATIVE DELLE DIVERSE SOCIETÀ E SULLE SPECIFICITÀ DEI SETTORI IN CUI OPERA, CON L'OBIETTIVO DI GARANTIRE INTERVENTI CONCRETI ED EFFICACI.

2.3.1 LA RISORSA IDRICA

Il consumo d'acqua nelle attività del Gruppo Alpitour è monitorato in modo continuo, con l'obiettivo di promuovere una **gestione sostenibile e responsabile delle risorse idriche**, attenta alle esigenze dei territori e coerente con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Per quanto riguarda il **prelievo di acqua**, nel 2024/2025 il Gruppo Alpitour ha prelevato **513 MI**, di cui **491 MI** da acque superficiali e **22 MI** da acque di terze parti. Inoltre, si è registrato il prelievo di **1 MI** di acque in aree a stress idrico da terze parti.

Tra le società del Gruppo, in ragione del settore di business nel quale opera, VOIhotels S.p.A. contribuisce significativamente al consumo di acque superficiali 491 MI (95% dei prelievi idrici). Considerato il rilevante impatto idrico, l'azienda ha installato a partire dal 2023/2024 limitatori di flusso in tutte le strutture, contribuendo a ridurre il consumo d'acqua e a ottimizzare il funzionamento delle pompe. VOIhotels S.p.A. si impegna a monitorare anche il trattamento dell'acqua, con l'obiettivo di **ridurre gli sprechi e migliorare l'efficienza complessiva delle risorse idriche**.

PRELIEVI IDRICI (MI) del Gruppo Alpitour⁷



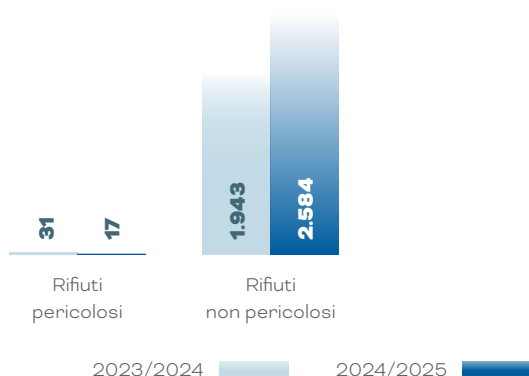
⁷ Il dato di prelievo idrico di Alpitour S.p.A. e Utravel S.r.l. Società Benefit è soggetto a stime.

2.3.2 RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE

Un approccio integrato alla **gestione dei rifiuti** guida le attività del Gruppo Alpitour, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza di dipendenti, collaboratori e clienti sulle pratiche di riciclo e raccolta differenziata. Attraverso programmi specifici, si favorisce l'adozione di comportamenti responsabili e sostenibili nella gestione dei rifiuti, con l'obiettivo di ottimizzare il ciclo di recupero e minimizzare l'impatto ambientale.

Nel 2024/2025, il Gruppo ha prodotto **2.584 tonnellate** di rifiuti non pericolosi e **17 tonnellate** di rifiuti pericolosi. Rispetto al 2023/2024 è migliorata la raccolta dati relativa ai rifiuti, portando ad un maggiore dettaglio nella rendicontazione degli stessi.

RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI (ton) prodotti dal Gruppo Alpitour



Dal 2019 Alpitour S.p.A. ha migliorato la raccolta differenziata installando **dispenser per lo smistamento** di plastica, vetro, alluminio e carta. Nello stesso anno ha introdotto **distributori di bevande in lattine di alluminio**, riducendo l'uso di bottiglie di plastica. Per **contenere il consumo di carta**, stampa i cataloghi su carta PEFC certificata, ottimizzandone pagine e quantità.

Neos S.p.A. ha avviato diverse iniziative per ridurre i rifiuti a bordo, privilegiando materiali lavabili e riutilizzabili per i pasti e diminuendo l'uso di materiali di consumo. Dal 2019 ha eliminato la plastica monouso, sostituendola con materiali biodegradabili nel progetto **Plastic-Free**. Nel 2024 ha introdotto i brick **Aqualy⁸** per l'acqua a bordo, evitando circa 2 milioni di bottigliette di plastica. Inoltre, con il progetto **Paperless**, Neos S.p.A. è stata tra le prime compagnie italiane a eliminare la documentazione cartacea a bordo*, risparmiando circa 100 kg di carta per volo sui wide body e 50 kg sui narrow body.

Per far fronte all'elevata quantità di rifiuti generata dalle attività quotidiane e dai clienti, a partire dal 2019 con il progetto **Plastic-Free** VOIhotels S.p.A. ha ridotto sensibilmente l'uso della plastica monouso attraverso l'adozione di dispenser e alternative sostenibili per saponi e bicchieri nelle strutture ricettive.

⁸ Aqualy - Ly Company Group è primo produttore al mondo di acqua in cartone.

* Fanno eccezione i documenti cartacei obbligatori per normativa aeronautica europea.



Anche il Gruppo Jumbo Tours ha dotato gli uffici di **dispenser per lo smistamento** dei materiali e ha adottato una **politica “carta zero”** volta a ridurre il consumo superfluo di carta all'interno dell'organizzazione. Le principali misure implementate per il raggiungimento dell'obiettivo includono l'installazione di monitor doppi in tutte le postazioni di lavoro, la limitazione dell'accesso alle apparecchiature di stampa e la promozione di buone pratiche, quali il riutilizzo della carta stampata e la valutazione preventiva della reale necessità di stampa.

Dal 2023/2024, il Gruppo Jumbo Tours è impegnato nella strutturazione di un **modello standardizzato di gestione ambientale**. La politica ambientale è parte integrante della più ampia politica di sostenibilità del Gruppo Jumbo Tours, fondata sull'uso efficiente delle risorse attraverso riduzione, riutilizzo e riciclo. In questo quadro, la pianificazione degli acquisti assume un ruolo centrale e considera l'intero ciclo di vita di prodotti e servizi per valutarne l'impatto socio-ambientale.

2.4 DESTINAZIONE SOSTENIBILITÀ

IL GRUPPO ALPITOUR, IN UN CONTESTO DI CRESCENTE ATTENZIONE AGLI IMPATTI AMBIENTALI, SOCIALI ED ECONOMICI DEL TURISMO, INTEGRA LA SOSTENIBILITÀ NELLE PROPRIE ATTIVITÀ. HA IMPLEMENTATO PROGETTI E INIZIATIVE VOLTI A **RIDURRE L'IMPATTO** DEI VIAGGI, **MIGLIORARE L'EFFICIENZA DELLE STRUTTURE** E PROMUOVERE UN **TURISMO RESPONSABILE**, COME ATTESTATO DAI NUMEROSI RICONOSCIMENTI OTTENUTI NEL TEMPO.

2.4.1 CERTIFICAZIONI

VOIhotels S.p.A. ha aderito alla certificazione **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**, elaborata dall'omonima organizzazione⁹, che promuove la sostenibilità e la responsabilità sociale nel settore turistico, con l'obiettivo di massimizzarne i benefici e contenerne l'impatto. I resort di VOIhotels S.p.A. che hanno ottenuto questa certificazione sono **diciotto**, distribuiti tra Sardegna, Sicilia, Puglia, Calabria, Lazio, Toscana, Veneto e Basilicata.

La certificazione GSTC, riconosciuta a livello internazionale e promossa dall'ONU in linea con i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030**, prevede una valutazione da parte di enti terzi indipendenti che garantiscono il rispetto di criteri ambientali, sociali ed economici. Questo approccio valorizza il territorio, la cultura e i prodotti locali, riduce consumi e rifiuti, promuove il riciclo e tutela il pianeta su molteplici fronti. Per la valutazione di conformità ai parametri GSTC, VOIhotels S.p.A. ha scelto Dream&Charme, ente di certificazione internazionale accreditato ISO 17065 da Accredia e dall'International Accreditation Forum (IAF) in 104 Paesi.

2.4.2 VOLARE CON RISPETTO

Il rinnovamento della flotta di Neos S.p.A. con aeromobili **Boeing 737-8 MAX** e **Boeing 787-9 Dreamliner**, dotati di sistemi di propulsione di ultima generazione, consente di ridurre i consumi di carburante e le emissioni di CO₂ di oltre il 20% rispetto ai modelli precedenti, garantendo al tempo stesso livelli di rumore al decollo sensibilmente inferiori¹⁰.

⁹ Il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) è un'organizzazione senza scopo di lucro nata dall'Undp (The United Nations Development Program) e dal Unwto (The United Nations World Tourism Organization) che opera in modo totalmente autonomo per definire gli standard per lo sviluppo sostenibile nel turismo e nel settore dei viaggi a livello globale.

¹⁰ Per maggiori informazioni, si rimanda al paragrafo "2.1. Consumi energetici".



4 PILASTRI GSTC PER VACANZE PIÙ SOSTENIBILI

42 criteri di valutazione, suddivisi in:

- **Gestione sostenibile:** valutazione della gestione sostenibile e responsabile degli hotel, in ottica di ottimizzazione e miglioramento.
- **Impatti socioeconomici:** valutazione delle strutture rispetto al sostegno economico e sociale fornito a imprese e persone del luogo.
- **Impatti culturali:** valutazione dell'impatto di azioni conservative delle destinazioni per promuoverne storia e bellezza.
- **Impatti ambientali:** analisi dei comportamenti messi in atto dall'hotel per ridurre i consumi e migliorare la gestione dei rifiuti.





2.4.3 PRATICHE SOSTENIBILI

Il Gruppo Alpitour sceglie **soluzioni che coniugano qualità del servizio e rispetto per l'ambiente**. Oltre agli interventi già avviati per eliminare la plastica monouso¹¹, sono state attivate numerose **collaborazioni** per promuovere pratiche sostenibili in tutte le attività.

In particolare, per quanto riguarda il settore alberghiero:

- A partire dal 2021, VOIhotels S.p.A. ha avviato una collaborazione con **Allegrini S.p.A.**, azienda specializzata in **linee cortesia per hotel**, per introdurre una linea sostenibile nelle proprie strutture italiane, riducendo gli sprechi, in particolare l'uso di plastica. Il prodotto di punta di questa collaborazione è la linea **DPlanet** ("Do Not Disturb the Planet") composta da cosmetici solidi privi di acqua, conservanti e siliconi, realizzati con ingredienti naturali, dermatologicamente testati e vegani.
- VOIhotels S.p.A., insieme al brand VRetreats e in collaborazione con **CONOE¹²**, ha promosso il **recupero dell'olio esausto prodotto durante la preparazione dei pasti**, contribuendo alla riduzione dell'inquinamento ambientale e promuovendo il corretto riciclo di queste sostanze, trasformandole in risorse utili.
- VRetreats, in alcune delle proprie strutture, fornisce ai dipendenti scarpe del brand italiano **WAO**, scelto per il suo impegno nella realizzazione di prodotti ecologici e completamente riciclabili a fine vita.
- Le strutture della collezione VRetreats collaborano con **Wami**, azienda che distribuisce acqua in lattine più volte riciclabili. Per ogni lattina acquistata, sono donati 100 litri d'acqua a favore di comunità nei Paesi più bisognosi.

¹¹ Per maggiori informazioni, si rimanda al paragrafo "2.3.2. Rifiuti ed economia circolare".

¹² CONOE è il Consorzio istituito, con la funzione di organizzare, controllare e di monitorare la filiera degli oli e dei grassi vegetali ed animali esausti a fini ambientali, a tutela della salute pubblica e, allo scopo di ridurre la dispersione del rifiuto trasformando un costo ambientale ed economico in una risorsa rinnovabile.

2.4.4 BIODIVERSITÀ

Il Gruppo Alpitour adotta misure concrete per la tutela ambientale. Nelle strutture di VOIhotels S.p.A. si utilizzano esclusivamente **prodotti di carta certificata**, provenienti da fonti sostenibili. Inoltre, i **cataloghi di viaggio** del Gruppo sono stampati su **carta PEFC**, conforme alla gestione responsabile delle foreste.

Per rafforzare questo impegno, anche nel 2024/2025 il Gruppo ha mantenuto la collaborazione con **Tree-Nation¹³**, piattaforma digitale che consente la piantumazione di alberi a distanza. Questa partnership permette al Gruppo di contribuire alla riforestazione e alla tutela degli ecosistemi, in linea con gli obiettivi di promozione della responsabilità sociale d'impresa.

¹³ Tree-Nation è una piattaforma digitale che promuove la riforestazione tramite la piantumazione di alberi geolocalizzati e tracciabili.







La raccolta dei gigli d'acqua in **Vietnam** avviene durante la stagione delle inondazioni (tra settembre e novembre). Le ninfee crescono spontaneamente e i loro steli possono allungarsi fino a 3-5 metri per seguire l'innalzamento del livello del fiume **Mekong**.

PERSONE AL CENTRO: SICUREZZA, BENESSERE, INCLUSIONE.

3

RESPONSABILITÀ SOCIALE

3.1	Le persone del Gruppo Alpitour	60
3.1.1	Inclusione e pari opportunità	64
3.1.2	Supporto alla crescita e allo sviluppo professionale	68
3.1.3	Benefici per i lavoratori	69
3.2	Salute e sicurezza	72
3.2.1	Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	74
3.3	Contributo alle comunità locali	80
3.4	Destinazione accessibilità	84

LE **PERSONE**, CON LE LORO COMPETENZE ED ESIGENZE, SONO AL CENTRO DELL'AZIONE DEL GRUPPO ALPITOUR, CHE NE TUTELA IL BENESSERE, LA SALUTE E LA SICUREZZA ATTRAVERSO POLITICHE ORIENTATE ALLA PROMOZIONE DI **EQUITÀ, INCLUSIONE E CRESCITA PROFESSIONALE**. CON PARI ATTENZIONE, IL GRUPPO ALPITOUR CONTRIBUISCE ALLO **SVILUPPO DELLE COMUNITÀ** NEI TERRITORI IN CUI OPERA, COSTRUIENDO UN TURISMO PIÙ ACCESSIBILE, INCLUSIVO E SOSTENIBILE.

3.1 LE PERSONE DEL GRUPPO ALPITOUR

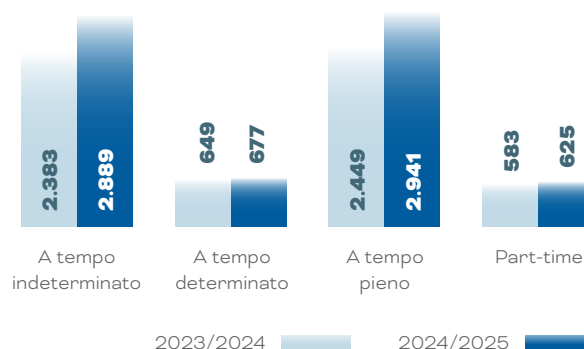
L'ATTENZIONE AL **BENESSERE E ALLO SVILUPPO PROFESSIONALE** DELLE PROPRIE PERSONE RAPPRESENTA UNA PRIORITÀ DEL GRUPPO ALPITOUR, PERSEGUITA ATTRAVERSO LA PROMOZIONE DI UN AMBIENTE DI LAVORO DINAMICO, INCLUSIVO E MOTIVANTE, CHE FAVORISCE LA CRESCITA DELLE COMPETENZE E GARANTISCE **CONDIZIONI LAVORATIVE ADEGUATE, SICURE E PROTETTE**.

In linea con i principi di responsabilità sociale e i valori aziendali, il Gruppo si impegna a rispettare i **diritti umani** e a promuovere la **parità di genere**, contrastando ogni forma di discriminazione e assicurando condizioni di lavoro dignitose per tutti i collaboratori. Tale impegno è formalizzato nel **Codice di Condotta** del Gruppo Alpitour, richiamato al paragrafo 4.2 "Etica e integrità di business", che definisce le **linee guida** relative al rispetto nelle **relazioni interpersonali**, alla **responsabilità sociale e ambientale**, all'**integrità aziendale** e al **sostegno alle comunità locali**.

Al 31 ottobre 2025, il Gruppo Alpitour in perimetro nel presente Report di Sostenibilità conta **3.566 dipendenti**, di cui **54% donne** e **46% uomini**, e l'**81%** del totale è assunto con **contratto a tempo indeterminato**.

DIPENDENTI (N.)

suddivisi per tipologia contrattuale

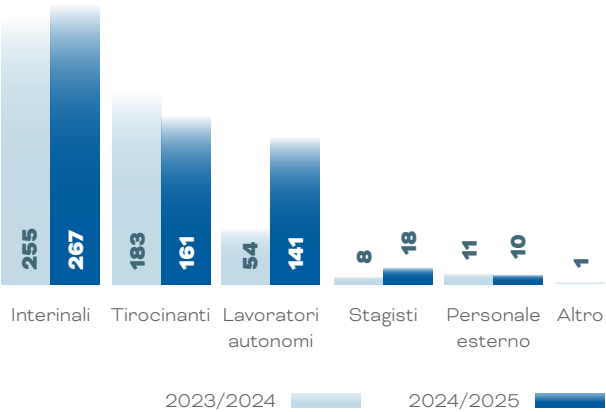




Tra le società in perimetro, VOIhotels S.p.A. conta una più bassa percentuale di dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato (28%) e una significativa presenza di **lavoratori a tempo determinato stagionali**, una caratteristica intrinsecamente legata alle peculiarità del settore in cui l'azienda opera. Tale composizione risulta strategica per assicurare la flessibilità operativa necessaria a rispondere alle variazioni della domanda tipiche dei periodi di alta stagione, permettendo un'ottimizzazione delle risorse umane in linea con le esigenze operative.

Oltre al personale dipendente, nel 2024/2025 il Gruppo Alpitour ha ingaggiato **597 collaboratori esterni**, di cui il 72% è stato contrattualizzato da VOIhotels S.p.A..

LAVORATORI ESTERNI (N.)
suddivisi per tipologia contrattuale



Nel 2024/2025, il **turnover in entrata** del Gruppo Alpitour si è attestato intorno all'80%, mentre il **turnover in uscita** ha raggiunto circa il 67%.

Il **saldo positivo** tra assunzioni e cessazioni evidenzia una crescita netta della forza lavoro del Gruppo nel corso del 2024/2025. Data la natura del business alberghiero, caratterizzata dall'impiego di un elevato numero di lavoratori a tempo determinato stagionali per soddisfare le esigenze di efficienza operativa proprie del settore, VOIhotels S.p.A. incide in maniera rilevante sui trend di entrata e uscita del Gruppo.

In ragione della pluralità di settori in cui opera e della varietà dei servizi offerti, il Gruppo adotta differenti tipologie di inquadramento contrattuale per il proprio personale.

In particolare, **Alpitour S.p.A.**, **Utravel S.r.l. Società Benefit** e **VOIhotels S.p.A.** applicano, per impiegati e quadri, il **CCNL Turismo** (Federturismo); mentre per i propri dirigenti, **Alpitour S.p.A.** e **VOIhotels S.p.A.** applicano il CCNL per i Dirigenti di Aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. Inoltre, Alpitour S.p.A. ha sottoscritto un **Contratto Integrativo Aziendale** (CIA) che integra il CCNL di riferimento e si rivolge al personale con qualifica di impiegato o quadro. Il CIA disciplina strumenti volti a favorire la crescita aziendale e professionale, ponendo particolare attenzione al dialogo e allo scambio di informazioni in un'ottica di confronto costruttivo. Tra i principali obiettivi rientra l'adozione di iniziative volte a favorire l'equilibrio tra vita privata e attività lavorativa.

Contratto integrativo aziendale



EQUILIBRIO VITA PRIVATA - LAVORO

Flessibilità oraria
Tempi di vita e lavoro
Congedi per inserimento figli al nido e alla scuola per l'infanzia e in caso di adozione/affido
Permessi retribuiti
Permessi malattia
Banca Ore Solidale



INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

Tutele di genere
Congedi per vittime di violenza di genere
Pari Opportunità



SUPPORTO ALLA CRESCITA E ALLO SVILUPPO PROFESSIONALE

Diritto allo Studio
Formazione



SICUREZZA E STABILITÀ LAVORATIVA

Conservazione del posto di lavoro e avviso raggiungimento fine periodo di comporto
Aspettative per Adozioni Internazionali



BENEFIT

Ticket Restaurant
Indennità sede speciale giornaliera
Premio di Risultato



Per i propri dirigenti, **Neos S.p.A.** applica il **CCNL Dirigenti Industria**. Per il personale impiegatizio e quadro applica il **Contratto quadro per il personale di terra**, depositato presso le sedi istituzionali, allineato al CCNL Metalmeccanico, che incorpora le prassi consolidate nel settore dell'aeronautica civile relative alle attività di manutenzione GO (Ground Operations), Security e OCC (Operations Control Center). Per il personale navigante applica il **Contratto quadro per il personale navigante**, anch'esso depositato presso le sedi istituzionali, che recepisce i limiti di impiego previsti dalla normativa internazionale Flight Time Limitation (FTL) e i vincoli previsti dalla normativa nazionale e europea.

La manualistica aziendale approvata dalle istituzioni di controllo competenti integra le norme comportamentali e di impiego del personale certificato, navigante (piloti e assistenti di volo), di terra (manutentori) e del personale facente parte dell'area delle Operazioni (Security, Ground Operations, Quality & Monitoring, Safety con le raccomandazioni dell'Agenzia dell'Unione Europea per la Sicurezza Aerea (EASA) e dell'International Air Transportation Association (IATA).

Neos S.p.A. è vettore aereo certificato secondo lo standard internazionale di valutazione dei sistemi di controllo e gestione operativa IATA Operational Safety Audit (IOSA) come previsto per le compagnie aeree membri IATA.

Per i propri dipendenti, il **Gruppo Jumbo Tours** applica il Contratto Collettivo nazionale specifico per il settore delle agenzie di viaggio (**Convenio Colectivo Estatal de Agencias**), garantendo così il rispetto delle normative contrattuali di riferimento e delle condizioni di lavoro previste per il settore.

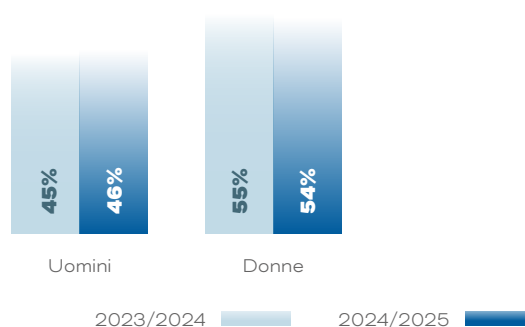
3.1.1 INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

Il Gruppo Alpitour si impegna a promuovere la **parità di genere**, nel rispetto dei principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dal Codice delle Pari Opportunità (D.Lgs. 198/2006). L'equità tra le persone costituisce un valore fondante dell'approccio del Gruppo alla gestione delle risorse umane e all'organizzazione del lavoro. In coerenza con tale impegno, il Gruppo adotta politiche e pratiche orientate alla **prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione**, diretta o indiretta, fondata su età, genere, origine etnica e culturale, credo religioso, orientamento sessuale o abilità fisiche e cognitive.

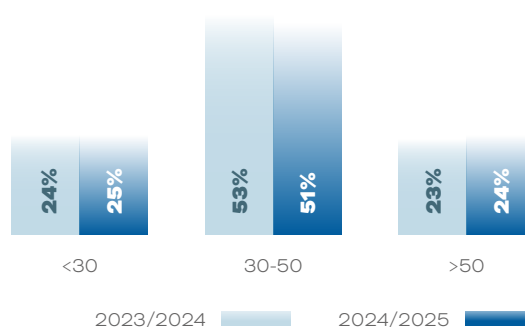
La valorizzazione della diversità si esprime anche attraverso una **presenza rilevante di giovani talenti** all'interno dell'organico, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nella promozione e nel **sostegno dell'occupazione giovanile**.

L'attenzione del Gruppo Alpitour per la diversità si concretizza anche in un impegno costante a garantire pari opportunità alle **categorie protette**: nel 2024/2025 il Gruppo ha impiegato 82 persone appartenenti a tali categorie, in aumento rispetto all'esercizio precedente, con una composizione pari al 56% di donne e al 44% di uomini.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI suddivisi per genere



PERCENTUALE DI DIPENDENTI suddivisi per fascia d'età



Il Gruppo Jumbo Tours ha adottato una specifica **politica retributiva**, disciplinata dal Contratto Collettivo Nazionale e dal principio di parità retributiva. La remunerazione combina un salario base minimo garantito con una componente variabile legata al raggiungimento degli obiettivi.

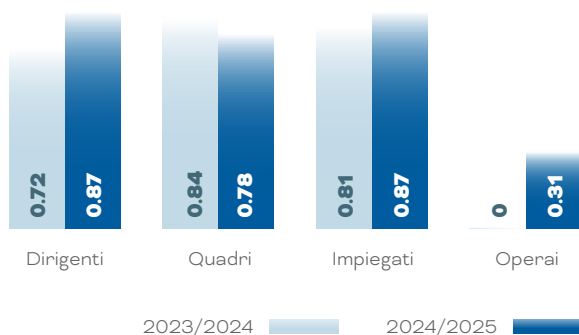
Il Gruppo ha definito un sistema di **valutazione delle performance basato** su 10 livelli, con fasce salariali che possono variare fino al 20% in base alle prestazioni e agli obiettivi conseguiti.

Il Gruppo Alpitour garantisce ai propri dipendenti una **retribuzione equa e conforme agli standard di legge**. Alpitour S.p.A. dispone di una **Policy Gestione Risorse Umane – Parità di Genere** che definisce le politiche retributive aziendali, accessibile a tutti i dipendenti tramite intranet e portale aziendale.

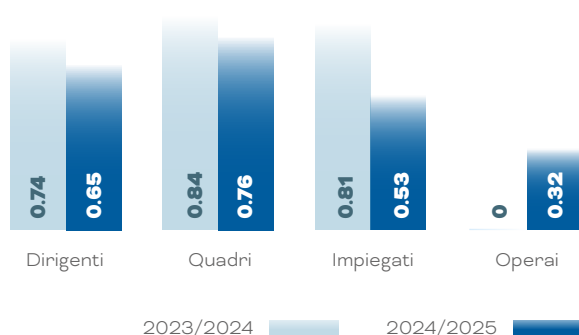
Ai fini della rendicontazione di sostenibilità, il **calcolo del Gender Pay Gap** è stato volontariamente esteso anche alle altre società in perimetro.

I dati relativi al divario **retributivo dei dipendenti** del Gruppo Alpitour nel 2024/2025 risultano in linea con quelli dell'esercizio precedente, sia per quanto concerne il salario di base medio, sia per la retribuzione totale media.

RAPPORTO TRA SALARIO DI BASE femminile e maschile^{14 15}



RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE MEDIA femminile e maschile



¹⁴ Il dato sul **Totale salario di base medio e Totale retribuzione media** del 2023/2024 si riferisce unicamente ad Alpitour S.p.A.

¹⁵ Il dato relativo al **Totale salario di base medio** del 2024/2025 è esteso a tutte le società in perimetro, mentre dal **Totale retribuzione media** del 2024/2025 sono escluse Utravel S.r.l. Società Benefit e Neos S.p.A.

Nel 2024, Alpitour S.p.A. ha ottenuto la certificazione triennale **UNI/PdR 125:2022**, uno standard che prevede l'adozione di **indicatori prestazionali relativi alle politiche di parità di genere**. Tali indicatori riguardano in particolare la cultura e strategia aziendale, la governance, i processi HR, le opportunità di crescita e inclusione delle donne, l'equità remunerativa, nonché la tutela della genitorialità e la conciliazione tra vita privata e lavoro.

Nel corso del 2025, la società ha superato con successo l'**audit di sorveglianza annuale** per la verifica del mantenimento dei requisiti.

Nel 2025, Alpitour S.p.A. ha consolidato il proprio impegno su **parità di genere, inclusione e prevenzione della violenza** attraverso le partnership con **Valore D** e la **Fondazione Una Nessuna Centomila**, in coerenza con la strategia HR e il percorso di Certificazione UNI/PdR 125:2022.

La collaborazione con **Valore D** ha supportato la funzione HR sul piano metodologico e culturale, rafforzando l'approccio strutturato sui temi di diversity, equity & inclusion.

La partnership con la **Fondazione Una Nessuna Centomila** ha previsto attività di formazione e sensibilizzazione rivolte all'intera popolazione aziendale, con il coinvolgimento di **342 persone**, oltre a iniziative dedicate al management e al sostegno economico della rete dei centri antiviolenza.

Inoltre, Alpitour S.p.A. ha affiancato l'**Associazione Percorso Donna di Pesaro**.

Il Gruppo Alpitour si impegna ad adottare misure adeguate a tutelare le proprie persone. Nell'ottica di questo impegno e nel rispetto dell'accordo nazionale del 2016 tra Confindustria, CGIL, CISL e UIL, Alpitour S.p.A. ha attivato **percorsi formativi**, sia online che in presenza, dedicati alla **parità di genere** e al **contrasto di ogni forma di violenza e discriminazione**, con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza del rispetto reciproco, prevenire comportamenti discriminatori e promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso.

Alpitour S.p.A., in conformità a quanto previsto dall'articolo 24 del D.Lgs. 80/2015, riconosce alle vittime di violenza di genere un **congedo di tre mesi retribuiti**, a cui si aggiungono **ulteriori tre mesi retribuiti a carico dell'Azienda**, per un totale di sei mesi di congedo retribuito. Inoltre, è prevista la possibilità di accedere a **periodi aggiuntivi di aspettativa** non retribuita fino a un massimo di sei mesi, a fronte di adeguata certificazione del percorso di tutela. Inoltre, riconosce ore o giornate di **permesso** in occasione di convocazioni in Tribunale relative ai procedimenti giudiziari. L'azienda dà priorità alle **richieste di trasferimento**, anche temporaneo, da parte di lavoratori e lavoratrici vittime di violenza di genere, accogliendo, quando possibile, le loro richieste di modifica del rapporto di lavoro. Infine, **sostiene annualmente almeno un'associazione** attiva nel supporto alle vittime di violenza di genere.





Nell'ottica dell'inserimento lavorativo delle figure junior, Alpitour S.p.A. e Neos S.p.A. hanno collaborato anche nel 2024/2025 con **diversi atenei prestigiosi**, tra cui l'Università commerciale Luigi Bocconi, il Politecnico di Milano, il Politecnico di Torino, l'Università degli Studi di Torino, l'Università degli Studi di Roma La Sapienza e l'Università degli Studi di Urbino offrendo ai giovani l'opportunità di svolgere **stage curriculari ed extracurriculari** di durata variabile, caratterizzati da un solido contenuto formativo e da un'elevata capacità di favorire l'inserimento professionale al termine del percorso.

Anche VOIhotels S.p.A. svolge un'intensa attività di collaborazione con scuole e università, partecipando a eventi e presentazioni istituzionali. Nel 2024/2025 è stata avviata la **VOI Academy**, frutto di una partnership pluriennale con una scuola siciliana, estesa successivamente ad altri istituti. L'Academy prevede una "tre giorni" formativa presso i villaggi turistici, con simulazioni delle principali attività stagionali, realizzate in collaborazione con il personale dei servizi di animazione. L'iniziativa facilita la **selezione e formazione di candidati per stage** nell'ottica dell'inserimento a lungo termine.

3.1.2 SUPPORTO ALLA CRESCITA E ALLO SVILUPPO PROFESSIONALE

Per il Gruppo Alpitour la **crescita professionale** delle proprie persone è un **fattore strategico** per il conseguimento degli **obiettivi aziendali**. La **formazione** costituisce il principale strumento per lo sviluppo delle competenze e la valorizzazione del capitale umano. Le iniziative formative sono rivolte all'intera popolazione aziendale e si inseriscono in una pianificazione pluriennale, progettata per rispondere alle esigenze delle diverse aree operative e valorizzare tutte le risorse del Gruppo.

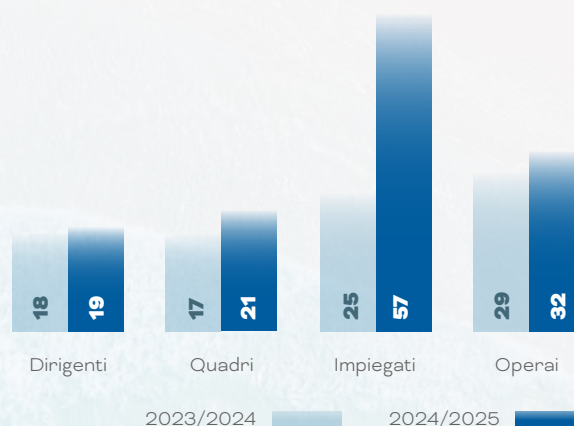
Nel corso del 2024/2025 Alpitour S.p.A. ha prioritizzato lo **sviluppo delle competenze digitali**, con iniziative dedicate all'adozione consapevole del **Digital Workplace** e delle tecnologie di **Intelligenza Artificiale**. In particolare, il percorso **Digital Journey** ha supportato nuovi modi di lavorare, più agili, collaborativi ed efficienti, attraverso formazione sull'ecosistema **Microsoft 365**, sperimentazione di casi d'uso concreti e diffusione di buone pratiche digitali a livello aziendale.

Inoltre, l'offerta formativa ha incluso percorsi su **cultura digitale**, **cybersecurity** e **protezione dei dati**, a presidio dei rischi e della sicurezza informativa, nonché iniziative su **innovazione**, **change management** e **sviluppo delle competenze manageriali e trasversali**. La formazione è stata supportata da **piattaforme digitali di e-learning** e da modelli di apprendimento continuo, favorendo l'accessibilità e la personalizzazione dei percorsi per l'intera popolazione aziendale.

Nel complesso, le attività formative hanno contribuito a rafforzare una **cultura dell'apprendimento continuo**.

Nel corso del 2024/2025, VOIhotels S.p.A. ha integrato nel programma formativo un **modulo obbligatorio sulla sostenibilità**. Questa formazione online è affiancata da attività **on the job**, in particolare legate agli audit per la certificazione **GSTC**. La piattaforma online è accessibile ai dipendenti a tempo determinato e indeterminato, esclusi i lavoratori stagionali salvo i capi servizio stagionali. Il personale e i capi servizio delle strutture alberghiere, che

ORE MEDIE DI FORMAZIONE distribuite per categoria



si trovano a lavorare in contesti fortemente internazionali, inoltre, hanno accesso a corsi di lingue straniere per migliorare le competenze linguistiche.

Il brand VRetreats, contraddistinto da standard qualitativi elevati, prevede un'intensità formativa più articolata e si avvale di figure dedicate allo sviluppo delle competenze attraverso percorsi di formazione on the job.

Per i capi servizio sono previste formazioni trasversali su competenze manageriali e gestione del feedback, oltre a percorsi di formazione esperienziale, anche presso fornitori esterni. Tra le principali iniziative 2024/2025 si evidenziano l'evento **VOI Evolve**, tenutosi presso il VOI Floriana Resort, e i **VRetreats Awards** a Taormina, entrambi finalizzati a formazione, team building e valorizzazione dei responsabili di reparto.

Data l'elevata specializzazione richiesta dalle proprie attività, Neos S.p.A. è dotata di un'unità organizzativa denominata Technical Training che gestisce per tutti i dipendenti i percorsi formativi obbligatori e non obbligatori a carattere tecnico/safety e Security che vengono erogati a tutto il personale a cadenza annuale o biennale a seconda della tipologia; il personale tecnico di manutenzione segue inoltre percorsi specifici volti al conseguimento di **certificazioni specifiche in materia di manutenzione** degli aeromobili della flotta aziendale attraverso l'effettuazione di moduli formativi conformi alle normative internazionali. I naviganti, tra cui piloti, copiloti e assistenti di volo, seguono in aggiunta un programma di

formazione rigoroso con cadenze semestrali, biennali e annuali. Per garantire uno sviluppo professionale continuo, i responsabili di dipartimento identificano le aree prioritarie per l'implementazione di ulteriori corsi a carattere non tecnico, come quelli di lingue straniere rivolti ai dipendenti amministrativi o altri specifici relativi alla mansione (es: bilancio, contrattualistica, ecc.). Inoltre, Neos S.p.A. è certificata come Approved Training Organization (ATO), società autorizzata quindi al rilascio dei type rating sugli aeromobili costituenti la flotta aziendale per il personale di condotta e al percorso di abilitazione al conseguimento dell'attestato Cabin Crew Attestation (CAA) per lo svolgimento dei servizi complementari di bordo per gli aspiranti assistenti di volo.

Nel 2024/2025, il Gruppo Alpitour ha erogato complessivamente circa **108 mila ore*** di formazione, di cui il **79%** dedicate agli **impiegati**.

Nell'ottica del continuo sviluppo delle competenze e della professionalità, Alpitour S.p.A., Neos S.p.A., VOIhotels S.p.A. e Utravel S.r.l. Società Benefit effettuano una **valutazione periodica** della performance e dei percorsi di carriera per i dipendenti.

Nel 2024/2025, i processi di valutazione hanno coinvolto 34 dirigenti, 136 quadri, 2.287 impiegati (di cui un apprendista) e 535 operai.

3.1.3 BENEFICI PER I LAVORATORI

CONCILIAZIONE VITA PRIVATA E LAVORO

Il Gruppo Alpitour attribuisce particolare rilevanza alla **conciliazione tra vita privata e attività lavorativa**, promuovendo soluzioni flessibili e strumenti concreti in grado di rispondere alle diverse esigenze delle proprie persone. Sono state definite e implementate una serie di azioni volte a creare un ambiente lavorativo attento alle necessità familiari, offrendo un'ampia gamma di **congedi e permessi** che supportano l'equilibrio tra responsabilità personali e professionali.

In particolare, Alpitour S.p.A. garantisce **flessibilità nella gestione contrattuale**, compatibilmente con le esigenze tecnico-produttive e organizzative, permettendo ai dipendenti con figli minori o che assistono

familiari di primo grado di richiedere, su base volontaria, la temporanea trasformazione del contratto da tempo pieno a part-time o una riduzione ulteriore delle ore per chi ha già un part-time attivo. Inoltre, è offerta la possibilità ai dipendenti con figli in età prescolare o al nido di usufruire di 10 ore di permesso aggiuntive rispetto al monte ore previsto, a favore della conciliazione delle esigenze familiari.

Il Gruppo adotta modalità di **lavoro agile**, come lo smart working e, dove possibile, orari flessibili non penalizzanti. Parallelamente, a partire da maggio 2025, per l'area corporate di Neos S.p.A. è stata garantita la possibilità di attivare, su richiesta e previa approvazione, la **settimana lavorativa corta**, che prevede la rimodulazione dell'orario di lavoro settimanale con quattro giornate lavorative di 9 ore e il venerdì di 4 ore.

BANCA ORE SOLIDALE

Nel corso del 2024/2025, il sistema di **Banca Ore Solidale** di Alpitour S.p.A. ha continuato a rappresentare uno strumento rilevante per la promozione di un contesto lavorativo improntato alla solidarietà e alla coesione. Basata su principi di mutualità e responsabilità collettiva, questa iniziativa ha consentito ai dipendenti di **donare volontariamente ore di ferie o permessi** a colleghi che hanno affrontato difficoltà personali o familiari. L'accesso alla Banca Ore Solidale è possibile previa presentazione di una richiesta formale da parte del dipendente interessato e con l'approvazione dell'Ufficio Risorse Umane. Alpitour S.p.A. assicura riservatezza e trasparenza nella gestione di tutte le richieste.

TOP EMPLOYER 2025

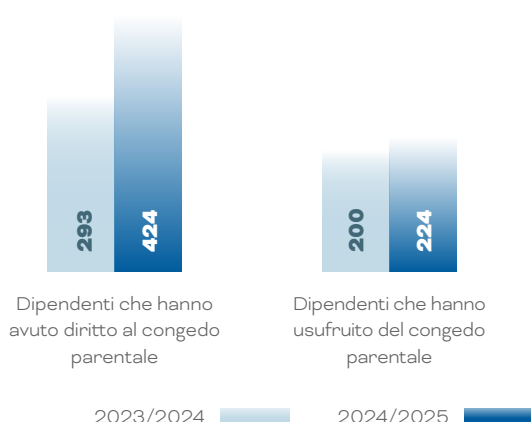
Alpitour S.p.A. è certificata **Top Employer 2025**.

La Certificazione rilasciata da **Top Employers Institute** rappresenta uno **standard internazionale di eccellenza** che premia le aziende con le migliori pratiche HR.

* Il dato è in parte oggetto di stima.

In linea con le normative vigenti e le pratiche del Gruppo, i **congedi parentali** si inseriscono tra le misure essenziali per un maggior equilibrio tra vita privata e lavoro. Nel 2024/2025, il numero di dipendenti del Gruppo Alpitour che hanno avuto diritto ad un congedo parentale è stato pari a 424, di cui hanno usufruito **224 dipendenti** (157 donne e 67 uomini).

CONGEDO PARENTALE



Nel rispetto dei diritti dei lavoratori, delle pari opportunità e dei valori aziendali, Alpitour S.p.A. garantisce il mantenimento del posto di lavoro ai **dipendenti assenti per gravi patologie**, certificate e comunicate in forma riservata al medico competente, nel rispetto della normativa vigente. Su richiesta scritta e con documentazione medica ufficiale, può essere concessa un'aspettativa non retribuita aggiuntiva fino a 30 giorni, oltre ai 120 giorni previsti dal CCNL, che si può estendere fino a 6 mesi in caso di patologie gravi che richiedono terapie salvavita. Per i dipendenti assunti ai sensi della Legge 68/99, il periodo di comporto è prorogato di 30 giorni rispetto al CCNL. Chi usufruisce dell'aspettativa non retribuita prevista dall'art. 127 del CCNL Turismo riceve un'indennità pari al 30% della retribuzione normale, per un massimo di 90 giorni continuativi.

Al fine di supportare i dipendenti che intraprendono un percorso di **adozione internazionale**, Alpitour S.p.A. estende a 60 giorni l'aspettativa non retribuita prevista dal CCNL Turismo (Federturismo), da utilizzare durante la permanenza all'estero per l'incontro con il minore e per gli adempimenti procedurali precedenti all'ingresso in Italia.

Con l'obiettivo di sostenere il benessere delle proprie persone e favorire l'attrazione dei talenti, il Gruppo Alpitour adotta diverse iniziative a favore dei lavoratori e, inoltre, mette a disposizione **opportunità esclusive e convenzioni dedicate** a tutti i collaboratori. Alpitour S.p.A. riconosce al personale in forza, esclusi i dirigenti e coloro che non hanno superato il periodo di prova, un premio di risultato proporzionato all'orario e ai mesi lavorati, basato sui risultati conseguiti nell'esercizio di riferimento. Neos S.p.A. riconosce ai dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato già in organico ad inizio anno fiscale un premio di redditività e produttività basato sui risultati conseguiti nell'anno fiscale di riferimento. VOIhotels S.p.A., invece, premia i propri dipendenti non stagionali con buoni spesa.

ASSISTENZA SANITARIA, WELFARE E WELLBEING

Il Gruppo prevede forme di assistenza sanitaria integrativa e iniziative a tutela del benessere dei lavoratori, in coerenza con la contrattazione collettiva e la normativa vigente nei diversi contesti operativi.

In funzione delle specificità delle diverse società del Gruppo, sono presenti iniziative quali:

- **assistenza sanitaria integrativa:** adesione ai principali fondi di settore (es. FONTUR, FasiOpen) che garantiscono rimborsi per spese mediche, visite specialistiche e ricoveri, integrando il servizio sanitario pubblico;



- **medicina preventiva e telemedicina:** disponibilità di servizi di telemedicina globale (in particolare per il personale navigante e in mobilità), check-up periodici gratuiti e campagne di screening. Nelle sedi principali sono attive convenzioni per visite specialistiche in loco;
- **benessere psicofisico:** il Gruppo sta estendendo l'attenzione alla salute mentale e al benessere olistico. A tal fine, ha attivato supporti psicologici e attività dedicate alla gestione dello stress per promuovere un ambiente di lavoro salubre e inclusivo;
- **conciliazione e permessi:** nel rispetto dei contratti collettivi locali, sono garantiti permessi retribuiti per visite mediche specialistiche, facilitando l'accesso alle cure senza penalizzazioni economiche.

Nel 2024/2025, Alpitour S.p.A. ha introdotto una nuova unità organizzativa dedicata allo sviluppo di iniziative strutturate di Welfare e Wellbeing. Tra le novità introdotte, si segnalano progetti in **collaborazione con Unobravo** per percorsi di supporto alla genitorialità, contributi a favore delle famiglie e servizi di consulenza psicologica. Inoltre, sono stati avviati programmi di **prevenzione sanitaria**, con visite mediche specialistiche svolte direttamente in azienda grazie alla **partnership con il Gruppo San Donato**, e iniziative per il benessere fisico attraverso convenzioni con piattaforme sportive come **WellHub**. Infine, per migliorare la qualità della vita negli ambienti di lavoro, sono state installate macchinette automatiche con alimenti salutarie in collaborazione con **Foorban**.

Inoltre, nel 2024/2025, Neos S.p.A. ha introdotto una nuova convenzione con il polo polispecialistico Humanitas Mater Domini che si affianca a quella storica con l'Istituto Clinico San Carlo di Busto Arsizio per l'implementazione del programma di **prevenzione sanitaria**, con visite mediche specialistiche basate su un protocollo indicato dal medico competente. L'attenzione alla salute dei propri dipendenti viene riconfermata anche attraverso l'assistenza sanitaria di base garantita dalla convenzione con MD Concierge che fornisce 24/24 supporto di telemedicina in ogni paese del mondo.

3.2 SALUTE E SICUREZZA

IL GRUPPO ALPITOUR CONSIDERA LA TUTELA DELLE PERSONE UN ELEMENTO CENTRALE DELLA PROPRIA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ, IMPEGNANDOSI AD ASSICURARE, IN TUTTE LE AREE OPERATIVE, **CONDIZIONI DI LAVORO SICURE, SALUBRI E ADEGUATAMENTE PROTETTE**. L'APPROCCIO ADOTTATO È DI TIPO **SISTEMICO E PREVENTIVO**: ATTRAVERSO L'ANALISI COSTANTE DEI PROCESSI, IL GRUPPO INDIVIDUA I RISCHI LEGATI ALLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (SSL) PER IMPLEMENTARE TEMPESTIVAMENTE STRUMENTI E AZIONI VOLTI A NEUTRALIZZARNE O MINIMIZZARNE GLI IMPATTI.

Il **Sistema di Gestione per la SSL** costituisce il quadro di riferimento unitario attraverso cui vengono coordinati e resi coerenti procedure, istruzioni e disposizioni. Tale sistema coinvolge trasversalmente l'intera popolazione aziendale, inclusi collaboratori, fornitori esterni e, per quanto di competenza nelle strutture ricettive e nei vettori aerei, la clientela ospite.

Il presidio normativo è garantito dalla rigorosa conformità alle legislazioni vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera:

- Per il perimetro italiano, il riferimento è il **D.Lgs. 81/2008** e successive modifiche, integrato dalle linee guida UNI-INAIL;
- Per le sedi estere, in particolare per la divisione operante in Spagna, il sistema

risponde ai requisiti della Ley de Prevención de Riesgos Laborales (**Ley 31/1995**) e del **Real Decreto 39/1997**, che definiscono il Piano di Prevenzione come strumento cardine per l'integrazione della sicurezza nella gestione aziendale globale.

A livello sovranazionale, il Gruppo ispira il proprio modello organizzativo ai principi della norma **ISO 45001**, assicurando standard elevati e omogenei in un'ottica di **miglioramento continuo**.

Nella valutazione degli impatti, l'approccio integrato tiene conto dei fattori di contesto sia esterni che interni, adattandosi alla diversità delle attività svolte, dal tour operating all'aviation, fino all'hotellerie e ai servizi di destination management.

PRINCIPALI FATTORI DI CONTESTO esterni ed interni





3.2.1 SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Il pilastro del Sistema di Gestione per la SSL è l'identificazione proattiva dei pericoli. Attraverso il **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR) sono analizzati i flussi operativi per individuare le fonti di rischio, mappare le mansioni esposte e definire i contesti che necessitano di maggiore presidio.

Tenuto conto della varietà delle attività svolte e delle strutture operative, le valutazioni vengono declinate in modo coerente con le specificità delle singole sedi, dei diversi gruppi di lavoratori e degli strumenti adottati. Il processo è seguito dal **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione** (RSPP), insieme al proprio team, ai dirigenti e preposti alla sicurezza e al medico competente, con il coinvolgimento e la consultazione dei **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS).

Il Gruppo Jumbo Tours dispone di un Sistema di Prevenzione dei Rischi Professionali (**Sistema de Prevención de Riesgos Laborales**) che risponde alle esigenze dell'organizzazione e di un manuale (Manual de Acogida) per i nuovi assunti, che presenta la Politica di Prevenzione dei Rischi Professionali, i diritti e doveri dei nuovi collaboratori, le procedure da seguire in caso di emergenza o rischio grave, i principali rischi sul luogo di lavoro e l'elenco dei dispositivi di protezione individuale necessari.

Il Gruppo estende la valutazione dei rischi lungo la **catena del valore**, monitorando anche le attività dei fornitori e la gestione dei prodotti, affinché partner e appaltatori rispettino gli standard di sicurezza richiesti. Le azioni correttive e preventive sono soggette a verifica periodica e aggiornate tempestivamente in risposta a cambiamenti organizzativi, ristrutturazioni logistiche o evoluzioni normative.

Una volta individuati i rischi, sono definite le azioni per eliminarli o ridurli al minimo. L'efficacia delle misure adottate è verificata periodicamente e aggiornata in caso di variazioni organizzative, strutturali o normative.

Processo di identificazione dei pericoli

IDENTIFICAZIONE
DEI PERICOLI

VALUTAZIONE
DEI RISCHI

MONITORAGGIO
E REVISIONE

INDIVIDUAZIONE DELLE
MISURE DI PREVENZIONE
E PROTEZIONE

La gestione dei rischi segue un rigoroso ordine gerarchico di intervento, basato sui principi generali di prevenzione sanciti dalle normative:

- **eliminazione del pericolo**, ove possibile, attraverso modifiche a processi o materiali;
- adozione di **misure di protezione** come l'installazione di dispositivi di sicurezza;
- implementazione di **misure organizzative e procedurali**, quali rotazione dei turni o formazione specifica.

A tutti i lavoratori, la cui mansione da DVR lo richiede, sono forniti i **Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)** adeguati, assicurandone manutenzione, corretto utilizzo e sostituzione secondo necessità.

La **sorveglianza sanitaria** è gestita da medici competenti nominati secondo la normativa applicabile, garantendo copertura alle diverse sedi operative. Questo consente di verificare l'idoneità dei lavoratori alle mansioni assegnate e di monitorare nel tempo il mantenimento dei requisiti di salute necessari per operare in sicurezza.

Il Gruppo organizza **esercitazioni periodiche** sulle procedure di primo soccorso e antincendio e svolge, tramite il **Servizio di Prevenzione e Protezione**, **audit regolari** per verificare le condizioni degli ambienti di lavoro.

In caso di variazioni interne alle sedi o trasferimenti, sono effettuati **sopralluoghi specifici** finalizzati a verificare la conformità alle disposizioni normative vigenti, con conseguente aggiornamento della documentazione di sicurezza ove necessario.

Struttura della gerarchia di controllo

ELIMINAZIONE DEL PERICOLO

Modifica dei processi operativi
Sostituzione dei materiali pericolosi

INSTALLAZIONE DI DISPOSITIVI DI SICUREZZA

Protezioni fisiche
Misure ingegneristiche

MISURE ORGANIZZATIVE

Procedure di lavoro sicure
Turni di rotazione
Programmi di formazione

IL 100%
DEI DIPENDENTI
È INCLUSO NEL
SISTEMA DI GESTIONE
DELLA SALUTE
E SICUREZZA SUL LAVORO.

COINVOLGIMENTO E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda il contesto italiano, i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), si riuniscono in riunioni periodiche previste dall'art. 35 del D.Lgs 81/08. Nel contesto spagnolo, il **Comité de Seguridad y Salud**, secondo quanto previsto dalla Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), consulta regolarmente le diverse funzioni aziendali.

In queste occasioni, sono esaminati il DVR, l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali, nonché i risultati della sorveglianza sanitaria. Inoltre, si discute l'efficacia dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e dei programmi di informazione e formazione rivolti ai dipendenti. Qualora necessario, possono essere convocati incontri specifici per approfondire tematiche che eccedono quelle previste dalla normativa vigente.

Il Gruppo Alpitour dispone di **regolamenti e procedure** specifici, implementati per garantire la copertura operativa in tutte le sedi in cui operano i dipendenti, incluse quelle aeroportuali. Questi comprendono la procedura di evacuazione specifica per ciascuna sede, la procedura per la richiesta di assistenza durante l'evacuazione, la procedura di segnalazione per malesseri o infortuni, l'informativa relativa al lavoro agile, il regolamento per la gestione delle sale ludiche, il coordinamento con terzi per l'utilizzo di aree attrezzate, e l'erogazione di disposizioni specifiche tramite intranet, bacheche e comunicazioni via e-mail.

Durante la formazione i dipendenti sono informati riguardo al loro diritto e dovere di segnalare situazioni potenzialmente pericolose e di sottrarsi a situazioni pericolose, garantendo l'assenza di ritorsioni e il diritto all'anonimato del lavoratore, tramite canali di segnalazione formali e informali.





FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La formazione costituisce una leva strategica per promuovere la consapevolezza e rafforzare le attività di prevenzione. I percorsi formativi sono strutturati in conformità alle normative nazionali di riferimento (**Art. 37 D.Lgs. 81/08** per l'Italia e **Art. 19 Estatuto de los Trabajadores** per la Spagna).

Il modello formativo del Gruppo prevede:

- tempistiche definite: la formazione è erogata al momento dell'assunzione, in occasione di trasferimenti o cambiamenti di mansione e periodicamente come aggiornamento;
- svolgimento in orario lavorativo e senza costi: i corsi si svolgono durante l'orario di lavoro e sono a totale carico dell'azienda;
- contenuti mirati: oltre alla formazione generale, sono previsti moduli specifici per le figure chiave (Dirigenti, Preposti, RLS/Delegati di Prevenzione, Squadre di Emergenza) e addestramenti tecnici per l'uso di attrezzature specifiche (es. ambito aeroportuale o logistico).

La metodologia didattica integra sessioni **in presenza, e-learning e addestramento pratico** (simulazioni di emergenza e primo soccorso). L'efficacia è monitorata tramite test di apprendimento e feedback dei partecipanti.



INFORTUNI

Nell'esercizio di riferimento, il Gruppo ha monitorato in modo sistematico il numero di infortuni e le ore lavorate, al fine di valutare l'andamento degli indici infortunistici e individuare eventuali aree di miglioramento.

Complessivamente, nel periodo di rendicontazione, sono stati registrati **39 infortuni** su un totale di **6.384.451 ore lavorate**, con un **indice infortunistico pari a 6,1**.

I dati sono oggetto di analisi periodica e rappresentano uno strumento fondamentale per orientare le azioni preventive e rafforzare ulteriormente la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione.

NUMERO DI INFORTUNI E ORE LAVORATE del Gruppo Alpitour

2023/2024

36
INFORTUNI

5.576.001
ORE LAVORATE

2024/2025

39
INFORTUNI

6.384.451
ORE LAVORATE

3.3 CONTRIBUTO ALLE COMUNITÀ LOCALI

IL GRUPPO ALPITOUR ATTRIBUISCE UN RUOLO CENTRALE ALLE **INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI ED EDUCATIVE** NEI TERRITORI IN CUI È PRESENTE, RICONOSCENDO NEL RAPPORTO DI FIDUCIA CON LE **COMUNITÀ LOCALI** UN PRESUPPOSTO FONDAMENTALE PER UNO SVILUPPO EQUILIBRATO E SOSTENIBILE DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE. IN QUESTO CONTESTO, IL GRUPPO PROMUOVE E REALIZZA PROGETTI CONCRETI ORIENTATI AL MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DELLE REALTÀ LOCALI E ALLA RISPOSTA AI LORO BISOGNI, CON L'OBIETTIVO DI GENERARE UN IMPATTO POSITIVO, MISURABILE E DURATURO NEL TEMPO.

SOSTEGNO
ed empatia

COLLABORAZIONE

Il progetto **Dona con Bravo** raccoglie materiali scolastici destinati a supportare gli asili e le scuole elementari in Madagascar e Kenya. I clienti hanno la possibilità di portare con sé durante il viaggio materiali per la scuola, giocattoli e abiti che potranno donare nei villaggi di arrivo.

All'interno dei resort Bravo e Francorosso in Madagascar e Tanzania è promosso l'**acquisto di artigianato locale** promuovendo prodotti realizzati da cooperative e progetti di reinserimento sociale, tra cui saponi biologici, vestiti ed accessori autoprodotti e produzioni di artisti locali.

Utravel S.r.l. Società Benefit intrattiene diverse collaborazioni con realtà locali, tra cui il **Café da Garagem**, una caffetteria con una piccola biblioteca situata all'interno della Rocinha (favela) di **Rio de Janeiro**. Pensato principalmente per bambini e madri, il Café è aperto a tutta la comunità, offrendo uno spazio sicuro e inclusivo, rappresentando un importante punto di accesso libero alla cultura. I viaggiatori di Utravel S.r.l. Società Benefit visitano questo luogo per incontrare la proprietaria, che condivide con loro una visione autentica della favela: una realtà complessa ma ricca di forza, resilienza e dignità, che permette di apprezzare la vera essenza della comunità.

Utravel S.r.l. Società Benefit collabora anche con **DAO Ethical Gift** omaggiando i viaggiatori che partono per la città di Phuket di un braccialetto realizzato da questa ONG thailandese che si impegna a fornire lavoro alle donne provenienti dalle comunità più emarginate.



Inoltre, Utravel S.r.l. Società Benefit ha stretto partnership con varie organizzazioni internazionali e umanitarie:

- **Cents** è una piattaforma integrata che supporta associazioni e organizzazioni non profit: per ogni viaggio acquistato da un cliente Utravel S.r.l. Società Benefit viene donato 1€ a una delle cause selezionate, contribuendo così a generare un impatto positivo concreto;
- insieme a **Save the Children**, Utravel S.r.l. Società Benefit raccoglie donazioni volte a garantire buste di cibo terapeutico a decine di bambini affetti da grave malnutrizione in diverse aree globali;
- la partnership con **Oxfam** permette di donare bustine purificanti per permettere a famiglie in difficoltà di generare più di 100 litri di acqua pulita per bere, lavarsi e cucinare in sicurezza;
- grazie alla partnership con **Marevivo**, Utravel S.r.l. Società Benefit sostiene il progetto Replant per la piantumazione delle foreste marine e per il monitoraggio delle aree piantumate.

Neos S.p.A. è vicina alle famiglie con figli affetti da autismo attraverso un sostegno mensile all'associazione "**I Bambini delle Fate**" destinato alle cure e a progetti di inclusione nel mondo del lavoro di giovani affetti da autismo e promuove lo sport inclusivo supportando l'associazione sportiva **BasKing**. Neos S.p.A. sostiene infine l'associazione di promozione sociale **Karibujua** che si occupa di sviluppo della scolarità dei giovani del Lower Tana Delta e di Mbulia in Kenya.

OSMOSI CULTURALE

e reciproco sostegno

CONDIVISIONE

Per promuovere la conoscenza delle realtà locali e abbattere le barriere culturali, il progetto **Bravo Natura** propone nei villaggi Bravo piatti preparati con ingredienti a chilometro zero, valorizzando i produttori locali e offrendo agli ospiti l'opportunità di scoprire nuovi gusti e sapori autentici.

Anche VOIhotels S.p.A. sostiene l'economia locale integrando nel buffet delle proprie strutture **prodotti biologici e a Km 0** per sostenere le filiere del territorio e valorizzare l'esperienza di soggiorno attraverso l'impiego di ingredienti tipici, genuini e di qualità.

Inoltre, presso i resort VOI Amarina Resort e VOI Andilana Beach Resort in Madagascar, VOIhotels S.p.A. offre ai viaggiatori la possibilità di partecipare a **escursioni guidate** da un biologo professionista e da esperti locali, alla scoperta della foresta di Lokobe e della ricca biodiversità di Nosy Be. Queste attività sono pensate per promuovere un turismo responsabile, caratterizzato da un forte valore educativo.





DIVERTIMENTO e sostenibilità

SENSIBILIZZAZIONE

Il Gruppo Alpitour promuove lo scambio culturale e l'educazione alla sostenibilità attraverso diverse attività offerte nelle sue strutture ricettive. In particolare, nei resort di VOIhotels S.p.A. sono dedicate **sessioni informative** alle norme di comportamento responsabile, adattate alle specificità sociali e culturali locali, per favorire un'interazione rispettosa ed etica con le comunità locali.

All'interno di diverse strutture, VOIhotels S.p.A. organizza **attività formative** sul tema della biodiversità marina, condotte da **esperti e volontari del WWF**.

3.4 DESTINAZIONE ACCESSIBILITÀ

PER RISPONDERE ALLE ESIGENZE DI CHI RICERCA RESORT IN GRADO DI ACCOGLIERE PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA, ALPITOUR S.P.A., ATTRAVERSO I BRAND ALPITOUR, BRAVO E FRANCOROSSO, HA AVVIATO NEL 2010 IL PROGETTO **SENZA BARRIERE**, CON L'OBIETTIVO DI RENDERE L'ESPERIENZA DI VIAGGIO PIÙ ACCESSIBILE E INCLUSIVA. SI TRATTA DI UN PERCORSO REALIZZATO IN COLLABORAZIONE CON **HANDY SUPERABILE¹⁶**, UN'ASSOCIAZIONE CHE DA MOLTI ANNI COLLABORA CON LE ISTITUZIONI E CON IL GRUPPO ALPITOUR PER RIMUOVERE LE BARRIERE CULTURALI E MIGLIORARE IL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE TURISTICHE.

In collaborazione con l'associazione Handy Superabile, sono stati mappati 53 resort distribuiti in 10 aree geografiche, sulla base delle quali sono state realizzate delle schede dettagliate comprensive di 9 sezioni che analizzano tutte le fasi dell'esperienza di viaggio (discesa dall'aereo, aeroporto, trasferimenti, reception, camere, ristoranti, spiagge, percorsi interni, impianti sportivi) e le relative caratteristiche architettoniche e infrastrutturali. Le schede sono corredate da oltre 9.000 foto per permettere ai clienti con disabilità motoria di valutare l'accessibilità di ogni aspetto della vacanza. I clienti possono consultare le schede accedendo al sito alpitour.it o rivolgendosi alla propria Agenzia di Viaggio.

Nell'ambito **Destinazione Accessibilità** si inserisce anche il progetto Celiachia, nato per offrire soluzioni dedicate a chi desidera trascorrere una vacanza, in Italia o all'estero, e necessita di un'alimentazione senza glutine. Il Progetto Celiachia si articola in due aree principali:

- **Gluten Free**, rivolto a chi sceglie l'Italia come meta delle proprie vacanze. Grazie alla collaborazione con l'**Associazione Italiana Celiachia (AIC)**, il progetto Gluten Free include alcune delle strutture del circuito Alimentazione Fuori Casa (AFC), proposte da VOIhotels S.p.A. e Alpitour S.p.A. con i suoi brand Alpitour, Bravo e Francorosso.
- **Gluten Care**, invece, è dedicato a chi necessita di alimenti senza glutine e sceglie una vacanza nei Bravo. Grazie a una partnership con Dr. Schär, Bravo regala un kit composto da snack dolci e salati confezionati, da richiedere al momento della prenotazione.

¹⁶ Handy Superabile è un'Associazione di promozione sociale no profit fortemente impegnata nel promuovere concreti progetti di alto valore sociale, in collaborazione con le istituzioni pubbliche e i soggetti privati, sviluppando percorsi di autonomia e di integrazione sociale per persone con disabilità ed esigenze speciali in tutti i settori, dallo sport fino al turismo accessibile.





Il **lago Emerald** si trova nel Parco Nazionale Yoho.
“**Yoho**” è una parola della lingua indigena Cree che esprime
“**meraviglia**” o “**stupore**”: esattamente la reazione che si ha
vedendo questo riflesso per la prima volta.

SCELTE ETICHE, SOSTENIBILI E INNOVATIVE PER TUTTI.

4

GOVERNANCE

4.1	Etica e integrità di business	88
4.2	Gestione della privacy, sicurezza delle informazioni e cybersecurity	90
4.3	Gestione della catena del valore	92
4.4	Innovazione tecnologica	94

4.1 ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS

LA MISSIONE DEL GRUPPO ALPITOUR SI FONDA SU PRINCIPI ETICI RIGOROSI CHE GARANTISCONO IL PIENO RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI. TALE APPROCCIO RAFFORZA LA STRUTTURA AZIENDALE, PERMETTE DI GENERARE VALORE NELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER E RENDE IL GRUPPO UN PARTNER AFFIDABILE E DURATURO NEL TEMPO.

Le società italiane del Gruppo sono dotate di un **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo**¹⁷ (di seguito “Modello 231” o “MOG”), in ottemperanza al **Decreto Legislativo 231/2001** (o “D.lgs. 231/2001”)¹⁸, che definisce principi, procedure organizzative e di controllo per prevenire i reati previsti dalla normativa in vigore.

Come previsto dal Modello 231, l'**Organismo di Vigilanza** (OdV), composto da professionisti responsabili di vigilare sull'applicazione del MOG, rimane in carica per una durata coincidente con quella del Consiglio di Amministrazione che lo ha nominato. Compito dell'OdV è **vigilare sul rispetto dell'intero sistema e sulle procedure organizzative e di controllo messe in atto dall'organizzazione**, attraverso un flusso informativo costante con le figure apicali e tramite verifiche periodiche, valutando le segnalazioni in merito alle possibili violazioni effettuate.

Ciascuna società italiana del Gruppo dispone inoltre di un **Codice Etico**, che definisce con chiarezza l'insieme dei valori condivisi (**Responsabilità, Priorità al Cliente, Innovazione, Prossimità**), nonché l'insieme delle regole e dei principi di comportamento che si pongono alla base della sua attività. Con l'obiettivo di articolare un sistema di gestione e monitoraggio dei rischi trasparente ed efficace per la prevenzione e l'individuazione di qualsiasi reato o comportamento illecito, anche il Gruppo Jumbo Tours ha lavorato all'adozione del Codice Etico, che regola diversi aspetti di compliance ed integrità di business, e stabilisce i principi di comportamento responsabile per tutti i dipendenti, dirigenti e collaboratori.

¹⁷ Il Modello prende in considerazione "le famiglie di reati" presupposte delle corrispondenti fattispecie di illecito 231 e fornisce indicazioni sui rischi e i presidi esistenti a contenimento del rischio.

¹⁸ I documenti menzionati sono pubblicamente disponibili sui siti internet delle singole aziende.



Inoltre, in conformità con il D.Lgs. n. 24/2023 e con la Ley 2/2023 spagnola, sono attivi anche canali di segnalazione e una **procedura di whistleblowing per promuovere una cultura di trasparenza** all'interno delle società del Gruppo al fine di ottenere segnalazioni tempestive e procedere con eventuali azioni di rimedio. La procedura, presente sui siti web aziendali, stabilisce le modalità per **segnalare presunti comportamenti illeciti, commissivi o omissivi**, che costituiscano o possano costituire una violazione degli illeciti amministrativi, contabili, civili o penali¹⁹. Le società offrono un sistema interno di segnalazione sicuro e anonimo, accessibile online e in forma scritta o orale. Le segnalazioni sono gestite da un **team legale indipendente**, a tutela della riservatezza dei segnalanti, sollevandoli dal timore di ritorsioni e sostenuti da un adeguato supporto legale.

Il Gruppo Alpitour condivide un **Codice di Condotta** che, integrato con il Codice Etico di ciascuna società del Gruppo, mette al centro le persone, per sensibilizzare ciascuno ai valori etici e agli impegni di responsabilità aziendali.

Il Codice di Condotta, disponibile pubblicamente sul sito web del Gruppo, si concentra sul rispetto delle persone, sul **rispetto delle leggi e sulla protezione delle risorse e della reputazione aziendale**, nonché sull'**impegno per l'ambiente e le risorse naturali**. Fornisce inoltre un quadro di riferimento per valutare correttamente le attività quotidiane nel rispetto dei valori del Gruppo: responsabilità, attenzione al cliente, innovazione e prossimità.

¹⁹ Il medesimo canale utilizzato per segnalazioni ai sensi della normativa in tema di whistleblowing può essere utilizzato per effettuare segnalazioni ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.

4.2 GESTIONE DELLA PRIVACY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E CYBERSECURITY

PER IL GRUPPO ALPITOUR LA **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI** E LA **SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI** SONO PRESUPPOSTI INDISPENSABILI PER LA TUTELA DELLE LIBERTÀ E DEI DIRITTI FONDAMENTALI DELLE PERSONE.

La salvaguardia degli asset aziendali è un elemento cardine per garantire la continuità operativa, rafforzare la fiducia di clienti e stakeholder e assicurare la piena conformità alle normative applicabili (in primis il Regolamento UE 2016/679 - GDPR e la direttiva NIS2). Gli investimenti in questi ambiti generano benefici non solo sociali ed economici, ma anche ambientali. Per ridurre l'impronta ecologica legata all'elevata capacità computazionale richiesta dai sistemi di sicurezza informatica (SIEM, IPS, firewall ecc.), il Gruppo adotta soluzioni cloud e seleziona **partner tecnologici a ridotto impatto ambientale**.

A livello di governance, le aziende del Gruppo hanno implementato un solido **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Privacy**. La direzione strategica e il coordinamento sono garantiti dal **Comitato Privacy e Cybersecurity** di Gruppo, che opera in stretta sinergia con il **Responsabile della Protezione dei Dati** (DPO), i **Cyber Security Officer**, i **Privacy Officer** e i vari **Privacy Contact** interni alle varie aziende. Questa struttura assicura l'allineamento delle strategie di data protection in tutte le realtà aziendali e la corretta applicazione delle linee guida.

Il presidio della compliance e la gestione dei rischi sono supportati da un set completo di procedure interne condivise e periodicamente aggiornate, tra cui la **Procedura per la gestione dei data breach**, le **Linee guida Privacy by Design e by Default**, la procedura per le **Valutazioni di Impatto** (DPIA), la procedura per l'**esercizio dei diritti degli interessati** e le **policy di sicurezza logica e fisica**. Il Gruppo adotta **Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni** (SGSI) avanzati che prevedono una mappatura costante degli asset, dei trattamenti e dei relativi rischi.



COS'È ISO/IEC 27001 E PERCHÉ È IMPORTANTE

ISO/IEC 27001 è uno **standard internazionale** per la gestione della sicurezza delle informazioni. ISO/IEC 27001 definisce i **requisiti per pianificare, attuare, operare, monitorare, riesaminare, mantenere e migliorare il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni** di un'organizzazione. Certificarsi con un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni dimostra l'impegno a gestire e proteggere proattivamente le informazioni e le risorse e a garantire la conformità ai requisiti legali.

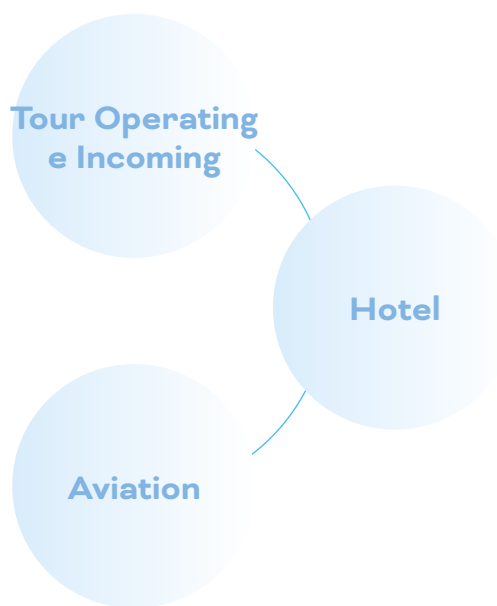


A conferma dell'impegno profuso, il Gruppo mantiene la **certificazione UNI CEI ISO/IEC 27001:2022** (ottenuta nel 2024), un traguardo di eccellenza condiviso anche da altre realtà internazionali del Gruppo, che posiziona l'azienda in modo competitivo e allineato ai migliori standard globali.

In ottica preventiva, il Gruppo promuove una **costante attività di sensibilizzazione e formazione** rivolta a tutto il personale, considerata fondamentale per mitigare minacce esterne come il phishing, gli attacchi alla supply chain e l'ingegneria sociale. L'efficacia di queste rigorose misure tecniche e organizzative è dimostrata dal **costante miglioramento degli indicatori di sicurezza**. In particolare, si evidenzia un risultato eccellente relativo alle perdite di dati e alle violazioni (data breach) notificate al Garante Privacy: a livello di Gruppo si è passati infatti dalla singola notifica registrata nello scorso esercizio a **zero notifiche** nel periodo di rendicontazione corrente. Tuttavia, si segnala la ricezione di una richiesta di informazioni da parte dell'Autorità Garante Privacy in merito ad un reclamo pervenuto. La richiesta è stata tempestivamente presa in carico e gestita, nel pieno rispetto delle procedure di cooperazione con l'Autorità competente, che ha successivamente chiuso l'istruttoria.

4.3 GESTIONE DELLA CATENA DEL VALORE

IL GRUPPO SI AVVALE DI UNA RETE DI **FORNITORI ETEROGENEA E ALTAMENTE QUALIFICATA**, CHE COMPRENDE PARTNER LOCALI, MULTINAZIONALI E AZIENDE LEADER NEI RISPETTIVI SETTORI DI RIFERIMENTO. LA GESTIONE DI UNA CATENA DEL VALORE COSÌ COMPLESSA GENERA IMPATTI DIRETTI E INDIRETTI: DA UN LATO CONTRIBUISCE A CREARE VALORE ECONOMICO NEI TERRITORI E A DIFFONDERE STANDARD ELEVATI, DALL'ALTRO PONE SFIDE LEGATE AL CONTROLLO DELLE EMISSIONI E ALLA TUTELA DI CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE LUNGO L'INTERA FILIERA.



Per mitigare i rischi e massimizzare gli impatti positivi, il Gruppo ha intrapreso un percorso di forte **strutturazione e centralizzazione dei processi di selezione e monitoraggio dei fornitori** (Procurement). Questo approccio si fonda sul rispetto del Codice Etico aziendale e del Modello Organizzativo, integrando nei contratti specifiche clausole che vincolano i partner al rispetto di standard inderogabili in materia di legalità, diritti umani, tutela dei lavoratori e sostenibilità ambientale. Inoltre, in linea con i requisiti della certificazione ISO 27001, l'iter di qualifica prevede verifiche sistematiche in ambito Privacy & Security per tutti i fornitori con un potenziale impatto sui sistemi aziendali.

All'interno di questo framework comune, i criteri di selezione e gestione degli acquisti si declinano in modo specifico in base alle caratteristiche dei diversi settori in cui opera il Gruppo:

- Nei settori **Tour Operating e Incoming** l'attenzione è rivolta al sostegno all'economia locale e all'occupazione giovanile. Si privilegia la collaborazione con Destination Management Company (DMC) e partner radicati nelle destinazioni, incentivando l'assunzione di personale locale. Allo stesso tempo promuove opportunità professionali per giovani talenti, come i coordinatori di viaggio, accompagnate da percorsi di formazione dedicati. Per le escursioni si prediligono esperienze a minor impatto ambientale, mentre per la stampa dei materiali e dei cataloghi è garantito l'utilizzo esclusivo di carta proveniente da foreste certificate (es. PEFC).

- Nel settore **Hotel**: si favorisce, laddove possibile, il ricorso a distributori e produttori locali per garantire prodotti a filiera corta, valorizzando le economie dei territori e riducendo le emissioni legate ai trasporti. La selezione privilegia materie prime a basso impatto ecologico (es. PLA), quasi azzerando l'uso di plastica monouso (a eccezione delle bottiglie d'acqua). Viene data priorità a fornitori in possesso di certificazioni riconosciute (es. biologico, standard MSC, ASC, FSC, Fairtrade) e si utilizzano estensivamente prodotti EcoLabel per i lavaggi, in linea con i rigorosi standard del turismo sostenibile.
- Nel settore **Aviation**: a causa dell'elevato livello di criticità e regolamentazione, la selezione dei fornitori si basa su standard qualitativi e di sicurezza estremamente rigorosi, accordando la preferenza ai partner in possesso di specifiche certificazioni aeronautiche e tecniche che garantiscano la massima affidabilità e continuità operativa.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha ulteriormente rafforzato il monitoraggio della propria filiera per garantire l'efficacia delle politiche ESG. L'operato dei partner viene monitorato in maniera costante attraverso **audit esterni, ispezioni qualitative e indicatori di performance** precisi (come la puntualità, l'affidabilità e la conformità tecnica). Inoltre, sono stati somministrati **questionari** mirati ai fornitori per raccogliere e verificare il mantenimento delle loro certificazioni ambientali e sociali.

La **raccolta strutturata dei feedback** gioca un ruolo fondamentale: il Gruppo integra le valutazioni dirette dei clienti con il monitoraggio continuo sul campo effettuato dai coordinatori locali, garantendo una misurazione immediata della qualità del servizio erogato. Così non solo vengono intercettate e gestite tempestivamente eventuali criticità, ma vengono anche premiati i fornitori virtuosi e le iniziative sostenibili, consolidando partnership basate sull'etica, sulla trasparenza e su un miglioramento continuo delle performance.

4.4 INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA È UN PILASTRO STRATEGICO FONDAMENTALE. SVILUPPARE **INFRASTRUTTURE DIGITALI AFFIDABILI, EFFICIENTI E ALL'AVANGUARDIA** È UNA CONDIZIONE IMPRESCINDIBILE PER GARANTIRE LA COMPETITIVITÀ, OTTIMIZZARE I PROCESSI OPERATIVI E RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS.

A livello di Gruppo, la transizione verso infrastrutture digitali moderne si è concretizzata in un massiccio piano di **porting in cloud**. Nel corso dell'anno, è proseguito il progetto di migrazione dei sistemi centrali (Mainframe) verso ambienti cloud avanzati (come AWS), modernizzando i linguaggi di programmazione e i sistemi operativi. Questo passaggio garantisce molteplici vantaggi: massimizza la resilienza e la velocità gestionale, rafforza la sicurezza delle applicazioni e abbatte i consumi energetici, grazie all'affidamento a cloud provider (es. Google, Vercel, Firebase) sottoposti a rigorosi programmi di sostenibilità. Anche per la fornitura di hardware (PC e stampanti), il Gruppo seleziona **partner tecnologici** che utilizzano **plastiche riciclate** e garantiscono un **ciclo di vita sostenibile dei dispositivi**.

La modernizzazione tecnologica del Gruppo procede insieme a una forte attenzione sia alla sicurezza informatica sia allo sviluppo delle competenze digitali delle persone. In questo ambito, l'impegno si concentra su due ambiti principali:

CYBERSECURITY

Il **potenziamento delle infrastrutture** ha consentito di mantenere e **rinnovare nel 2025 la certificazione ISO 27001**. I sistemi sono protetti attraverso aggiornamenti costanti, metodologie strutturate di analisi del rischio informatico e attività continue di formazione dei dipendenti, tra cui simulazioni di phishing e l'introduzione di policy di sicurezza già nella fase di onboarding.

INNOVAZIONE E PERSONE

Con la consapevolezza che la tecnologia debba sostenere il capitale umano, il Gruppo ha avviato **iniziative strategiche come il progetto "Digital Journey"**, che forma personale di diversi reparti sull'uso di strumenti avanzati di collaborazione e sull'impiego dell'Intelligenza Artificiale (ad esempio nello sviluppo di agenti IA tramite Copilot) per **automatizzare attività quotidiane**. A questo si affiancano politiche strutturate di telelavoro che favoriscono la conciliazione vita-lavoro e contribuiscono a ridurre gli spazi ufficio necessari, con conseguente risparmio energetico.



All'interno di questo framework tecnologico comune, l'innovazione si declina con progetti specifici per ogni area di business:

- Nel settore **Tour Operating**: gli sforzi si concentrano sulla digitalizzazione dei processi e sull'ottimizzazione dell'esperienza utente. Sono stati avviati progetti di **modernizzazione dei gestionali interni**, la **digitalizzazione degli archivi cartacei** e l'introduzione di **sistemi intelligenti di stampa** (pull printing e doppio monitor per i dipendenti) che hanno ridotto i consumi di carta fino al 50%. Lato consumatore, il continuo sviluppo di **App dedicate e l'ottimizzazione dei siti web** (monitorati quotidianamente tramite strumenti avanzati di analisi delle conversioni) garantiscono ai viaggiatori massima trasparenza e un'esperienza pre e post-vendita totalmente digitale.
- Nel settore **Aviation**: l'innovazione tecnologica è orientata all'abbattimento delle emissioni di CO². Nel corso dell'esercizio è stato completato un importante **rinnovamento della flotta** con l'inserimento di aeromobili di nuova generazione a minor impatto ecologico. Inoltre, l'utilizzo combinato di software avanzati per l'ottimizzazione delle performance di volo (come **Opticlimb** per la fase di salita e **FliteDeck Advisor** per l'ottimizzazione delle velocità di crociera) ha permesso di risparmiare migliaia di tonnellate di carburante e di evitare l'emissione di oltre 10.000 tonnellate di CO² complessive nell'ultimo biennio.





- Nel settore **Hotel**: la digitalizzazione si traduce in un'ottimizzazione dei servizi in struttura. L'introduzione di **applicazioni mobili** dedicate agli ospiti ha permesso di ridurre il ricorso alla carta per le comunicazioni con gli ospiti e tra i reparti all'interno di resort e villaggi, integrandosi perfettamente con i protocolli di sostenibilità ambientale applicati dalle strutture.

INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE

Per garantire che i progetti di innovazione generino valore misurabile e privo di sprechi, il Gruppo ha istituito un rigoroso sistema di governance. Ogni iniziativa è supervisionata tramite **steering committee** e **milestone** progettuali, mentre le performance operative sono verificate continuamente attraverso console centralizzate, sistemi di alerting automatici e piattaforme di telemetria.

L'intera **transizione digitale** è sostenuta da un solido piano economico, costantemente monitorato per ottimizzare i costi infrastrutturali.



Le **Maldives** sono il paese più “**piatto**” del mondo. Il punto naturale più alto dell'intero arcipelago si trova a soli **2,4 metri** sopra il livello del mare. Praticamente, un giocatore di basket NBA sarebbe più alto della “montagna” più alta del paese.

IN VIAGGIO INSIEME.

5

CENTRALITÀ DEL CLIENTE

5.1	Qualità e soddisfazione del cliente	100
5.1.1	Monitoraggio delle segnalazioni e gestione dei reclami	102
5.2	Sicurezza del servizio e dei clienti	103

IL **CLIENTE** È CENTRALE PER IL GRUPPO ALPITOUR. IL GRUPPO SI IMPEGNA A GARANTIRE **QUALITÀ** E **SICUREZZA** IN OGNI FASE DEL VIAGGIO, DALLA PRENOTAZIONE AL RIENTRO, ASSICURANDO UN'**ASSISTENZA COSTANTE**. IL MONITORAGGIO DEI FEEDBACK E DEI RECLAMI PERMETTE DI INTERVENIRE TEMPESTIVAMENTE E DI MIGLIORARE CONTINUAMENTE L'OFFERTA.

5.1 QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il Gruppo Alpitour presidia la qualità del servizio attraverso processi di customer care strutturati, procedure condivise e strumenti digitali di supporto alla gestione delle richieste. Questo approccio consente di monitorare le performance, intercettare criticità e attivare azioni di miglioramento continuo, assicurando coerenza e affidabilità lungo l'intero percorso del cliente, pur rispettando le specificità operative delle diverse società del Gruppo.

All'interno di questo framework comune, le società del Gruppo adottano modalità operative differenziate in funzione dei servizi erogati, ma condividono un approccio strutturato al monitoraggio della qualità e della soddisfazione del cliente.

La qualità del servizio viene monitorata **attraverso sistemi di rilevazione della soddisfazione** basati su feedback post-esperienza, somministrati tramite canali digitali (SMS, notifiche push, survey online) entro 24-28 ore dalla conclusione del servizio. Questi feedback alimentano indicatori chiave come il **Net Promoter Score (NPS)**²⁰, principale metrica utilizzata per valutare il livello di soddisfazione e orientare le azioni di miglioramento dell'offerta. A titolo esemplificativo, nel settore **tour operating**, l'**NPS** si è attestato a 45, in crescita del 24% rispetto al 36 dell'anno precedente.

Parallelamente, il **customer care** è **sempre attivo**: informa e assiste il cliente prima,

durante e dopo il servizio, gestisce modifiche e imprevisti, coordina l'assistenza in destinazione e cura in modo strutturato segnalazioni e reclami.

Nel settore dell'**hospitality**, per esempio, sistemi digitali dedicati come **Qualitando** consentono di raccogliere e analizzare i feedback automaticamente, integrando le valutazioni interne con le principali piattaforme di recensioni online.

Infine, con l'obiettivo di rafforzare trasparenza, accountability verso i clienti e qualità lungo tutta la catena di valore, il Gruppo elabora report periodici per individuare criticità e miglioramenti, garantisce la tracciabilità dei casi e, quando necessario, coinvolge partner assicurativi e consulenti legali.

Il **programma loyalty AWARD** mira a rafforzare il legame con i clienti del Gruppo Alpitour.

Rivolto ai clienti del Tour Operating, si basa su un sistema a punti accumulati con acquisti e pratiche confermate, con promozioni e booster per accelerare il guadagno punti. I clienti possono riscattare premi, voucher e servizi, mentre un sistema a livelli premia la fedeltà crescente. Dal lancio nel settembre 2025, conta 65 mila iscritti, di cui 36 mila con pratica associata e un buon tasso di riscossione punti: Il 9,4% dei clienti attivi hanno già usufruito dei vantaggi, soprattutto sul canale consumer.

Nel corso del prossimo anno fiscale si prevede di estendere tale programma anche ai clienti Hotel e Aviation.

²⁰ Il Net Promoter Score (NPS) è una metrica dell'esperienza del cliente che misura la probabilità che un cliente consigli un determinato brand. È stato ideato da Fred Reichheld nel 2003.

PRINCIPALI CANALI DI COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE



CONTACT
CENTER



WHATSAPP



APPUNTAMENTO
TELEFONICO E
VIDEOCHAT



SITO
INTERNET



NELLE MIGLIORI
AGENZIE DI
VIAGGIO



MY ALPITOUR
WORLD



SERVIZIO AMICO
WORLD



ASSISTENZA
AEROPORTUALE



IL TUO BAGAGLIO
NON È ARRIVATO?



ASSISTENZA IN
DESTINAZIONE



MY ALPITOUR
WORLD



QUESTIONARIO
DI QUALITÀ



PROCEDURA
APERTURA SINISTRI



SERVIZIO
QUALITÀ



MY ALPITOUR
WORLD



CUSTOMER
CARE

DURANTE

○ LA VACANZA

DOPO

○ LA VACANZA

PRIMA

DELLA

○ VACANZA



5.1.1 MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI E GESTIONE DEI RECLAMI

Il monitoraggio delle segnalazioni, dei reclami e dei feedback dei clienti rappresenta per il Gruppo Alpitour uno strumento fondamentale per valutare la qualità dei servizi erogati e l'efficacia dei processi di assistenza, nonché per orientare le azioni di miglioramento continuo e rafforzare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

Nel periodo 2024/2025, a livello di Gruppo, sono state registrate complessivamente **36.285 segnalazioni**. Le richieste hanno riguardato differenti ambiti dell'esperienza di viaggio, tra cui servizi di trasporto, soggiorni, servizi accessori e assistenza, e sono state gestite attraverso processi strutturati di presa in carico, analisi e risoluzione delle criticità. A fronte delle segnalazioni ricevute, il Gruppo ha riconosciuto rimborsi, indennizzi e voucher per un valore di circa **7,7 milioni**.

NUMERO DI SEGNALAZIONI E AZIONI CORRETTIVE nel 2024/2025



36.285

Numero
di segnalazioni



1M

Valore buoni
erogati (in euro)



6,7M

Rimborsi proposti
(in euro)



5.2 SICUREZZA DEL SERVIZIO E DEI CLIENTI

La **sicurezza del servizio e dei clienti** è una priorità per il Gruppo Alpitour, che si adopera per garantire un'esperienza di viaggio affidabile, responsabile e conforme ai più elevati standard normativi e qualitativi. A tal fine, adotta un **approccio integrato** che tutela le persone, protegge i dati, assicura la continuità dei servizi e gestisce tempestivamente le criticità, rafforzando la fiducia dei clienti e la reputazione del marchio nel lungo periodo.

Tutte le società applicano questi standard, assicurando la gestione strutturata delle richieste e delle segnalazioni, la chiarezza dei canali di contatto, la tracciabilità delle attività e la continuità operativa lungo l'intero percorso del cliente. L'attenzione alla sicurezza comprende sia gli aspetti organizzativi e operativi sia la protezione dei dati personali dei clienti e la tutela del personale, con misure preventive, correttive e di monitoraggio continuo.

Il Gruppo integra, inoltre, pratiche specifiche per rafforzare la sicurezza e la sostenibilità dei servizi, tra cui audit interni ed esterni, formazione del personale, gestione della privacy e dei dati sensibili, riduzione dei consumi energetici e idrici, politiche di inclusione e accessibilità, e certificazioni riconosciute a livello nazionale e internazionale. In particolare, le strutture VOIhotels sono sottoposte ad audit e certificazioni come **GSTC** e **LQA**, a conferma dell'impegno verso elevati standard di sicurezza, qualità e benessere degli ospiti e dei dipendenti. Anche Alpitour S.p.A. e Jumbo Tours España SLU hanno adottato sistemi avanzati di sicurezza informatica, monitoraggio tecnologico e gestione dei fornitori, come attestato dalla certificazione **ISO 27001** di entrambe le società. Inoltre, Jumbo Tours España S.L.U. è in possesso della **certificazione Biosphere**, che attesta l'impegno verso pratiche di turismo sostenibile e una gestione responsabile delle attività operative.

Queste azioni contribuiscono a garantire standard elevati di qualità, sicurezza e affidabilità, proteggendo clienti, dipendenti e fornitori e promuovendo la sostenibilità a lungo termine delle attività del Gruppo Alpitour.

ALLEGATI

Le **rocce rosse** che vedi devono il loro colore all'ossidazione del ferro avvenuta milioni di anni fa. L'ambiente è così simile a quello di Marte che l'**ESA** (Agenzia Spaziale Europea) ha testato qui i sensori per cercare la vita sul **Pianeta Rosso**.

6

ALLEGATI

6.1.	Tabelle di dettaglio	106
6.2	Tabella di correlazione	113
6.3	GRI Content Index	114

6.1 TABELLE
DI DETTAGLIO

ENERGIA, EMISSIONI E PERCORSO DI DECARBONIZZAZIONE

INDICATORE GRI 302-1: CONSUMO DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE		
Consumi energetici¹ (GJ)	2023/2024²	2024/2025³
Gas naturale	14.553	14.252
GPL	12.577	4.177
Diesel (per riscaldamento o processi produttivi)	96	7
Diesel (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	1.063	650
Benzina (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	2.452	2.982
Jet fuel del tipo cherosene (carboturbo)	9.795.936	10.302.247
Energia acquistata (elettrica e termica)	71.824	81.427
- Di cui da fonte rinnovabile	65.503	76.445
Totale consumi energetici	9.898.502	10.405.742
% energia rinnovabile	1%	1%

1 I fattori di conversione dei consumi energetici in GJ utilizzati sono pubblicati dal National Inventory Report (NIR) 2024 / Linee Guida Energy Manager 2022 -Versione 2.2 (FIRE).
2 I dati relativi al consumo di diesel e benzina (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine) del 2023/2024 non includono Neos S.p.A..
3 I dati relativi al consumo di diesel e benzina (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine) di Neos S.p.A. nel 2024/2025 non includono le attrezzature operative delle sedi aeroportuali.

INDICATORE GRI 305-1: EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)		
INDICATORE GRI 305-2: EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)		
Emissioni (ton CO ₂ eq)	2023/2024⁴	2024/2025
Totale emissioni dirette (Scope 1)⁵	706.317	742.137
Gas naturale	860	859
GPL	830	253
Diesel (per riscaldamento o processi produttivi)	7	1
Diesel (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	75	46
Benzina (per veicoli di proprietà dell'azienda o in leasing/noleggio a lungo termine)	164	193
Jet fuel del tipo cherosene (carboturbo)	704.376	740.783
Emissioni da perdite di gas refrigerante		
R410A	8	-
HCFC-22	2	-
R32	-	1

Totale Emissioni indirette (Scope 2) - Location-based ⁶	6.131	5.750
Totale Emissioni indirette (Scope 2) - Market-based ⁷	879	436
Totale emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) - Location-based	712.448	747.887
Totale emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) - Market-based	707.196	742.573

4 I dati relativi alle emissioni del 2023/2024 hanno subito delle variazioni rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità del relativo esercizio in ragione di un affinamento metodologico.

5 Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da DESNZ 2024/2025 (Department for Energy Security and Net Zero), precedentemente noto come DEFRA (Department for Business, Energy & Industrial Strategy).

6 Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 - Location-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione ISPRA 2025 (con riferimento ai fattori emissivi del 2022 per il 2023/2024 e del 2023 per il 2024/2025) e i fattori di emissione AIB 2023/2024 per le sedi spagnole. Per il calcolo delle emissioni derivanti da teleriscaldamento sono stati utilizzati i fattori di emissione ISPRA 2025 (con riferimento ai fattori emissivi del 2023) e i fattori DESNZ 2025 per le sedi spagnole.

7 Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 Market-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da Association of Issuing Bodies (AIB) European Residual Mixes (con riferimento ai fattori emissivi del 2023 per il 2023/2024 e del 2024 per il 2024/2025). Per il calcolo delle emissioni derivanti da teleriscaldamento sono stati utilizzati i fattori di emissione ISPRA 2025 (con riferimento ai fattori emissivi del 2023) e i fattori DESNZ 2025 per le sedi spagnole.

INDICATORE GRI 305-3: ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)			
Categorie	Unità di misura	2024/2025	peso %
Categoria 1 - Beni e servizi acquistati	ton CO ₂ eq	261.401	57,5%
Categoria 2 - Beni capitali	ton CO ₂ eq	32.324	7,1%
Categoria 3 - Attività legate a carburante ed energia	ton CO ₂ eq	156.438	34,4%
Categoria 4 - Trasporto e distribuzione a monte	ton CO ₂ eq	2.134	0,5%
Categoria 5 - Rifiuti prodotti nelle operazioni	ton CO ₂ eq	1.134	0,2%
Categoria 6 - Viaggi di lavoro	ton CO ₂ eq	1.043	0,2%
Categoria 12 - Fine vita dei prodotti venduti	ton CO ₂ eq	5	0,0%
Categoria 15 - Investimenti	ton CO ₂ eq	200	0,1%
Totale emissioni indirette (Scope 3) generate lungo la catena del valore	ton CO ₂ eq	454.678 ⁸	100%

8 Per l'anno 2024/2025, il calcolo delle emissioni di Scope 3 del Gruppo Alpitour esclude le seguenti società: Arenella Immobiliare S.r.l., Madigest Firenze S.r.l., Compridea S.r.l., Sementa S.r.l., Utravel S.r.l. Società Benefit, Jumbo Tours España S.L.U. e sua controllata Jumbo Canarias S.A..

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

INDICATORE GRI 303-3: PRELIEVO IDRICO ⁹					
Prelievi idrici	Unità di misura	2023/2024 ¹⁰		2024/2025 ¹¹	
		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Acque superficiali	MI	556	-	491	0
Acque di terze parti	MI	9	1	22	1
Totale acqua prelevata	MI	565	1	513	1

INDICATORE GRI 306-3: RIFIUTI PRODOTTI			
Composizione rifiuti prodotti	Unità di misura	2023/2024 ¹²	2024/2025 ¹³
Rifiuti pericolosi	ton	31	17
Rifiuti non pericolosi	ton	1.943	2.584
Totale rifiuti	ton	1.974	2.601

9 I dati relativi ai prelievi idrici non includono i prelievi di Neos S.p.A. nelle sedi aeroportuali.

10 I dati relativi ai prelievi idrici del 2023/2024 di VOIhotels S.p.A. hanno subito delle variazioni rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità del relativo esercizio.

11 I dati relativi ai prelievi idrici da Alpitour S.p.A. e da Neos S.p.A. nel 2024/2025 sono soggetti a stima.

12 I dati relativi ai rifiuti prodotti nel 2023/2024 non includono Alpitour S.p.A..

13 I dati relativi ai rifiuti prodotti da Alpitour S.p.A. e da VOIhotels S.p.A. nel 2024/2025 sono soggetti a stima.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E ATTENZIONE ALLA DIVERSITÀ

INDICATORE GRI 2-7 DIPENDENTI

Sito	2023/2024			2024/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	1.352	1.678	3.030	1.558	1.789	3.347
Spagna	-	2	2	86	133	219
Totale	1.352	1.680	3.032	1.644	1.922	3.566

INDICATORE GRI 2-7 DIPENDENTI

Tipologia contrattuale	2023/2024			2024/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo determinato	338	311	649	372	305	677
A tempo indeterminato	1.014	1.369	2.383	1.272	1.617	2.889
Totale	1.352	1.680	3.032	1.644	1.922	3.566

INDICATORE GRI 2-7 DIPENDENTI

Full-time / Part-time	2023/2024			2024/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.246	1.203	2.449	1.518	1.423	2.941
Part-time	106	477	583	126	499	625
Totale	1.352	1.680	3.032	1.644	1.922	3.566

INDICATORE GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI

Lavoratori esterni	2023/2024			2024/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale esterno	10	1	11	8	2	10
Lavoratori autonomi	47	7	54	85	56	141
Stagisti	2	6	8	7	11	18
Tirocinanti	89	94	183	72	89	161
Interinali	118	137	255	161	106	267
Altro (Distacco da altre Società del Gruppo)	1	-	1	-	-	-
Totale	267	245	512	333	264	597

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI COPERTI DA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Numero totale di dipendenti coperti da contrattazione collettiva	2023/2024	2024/2025
Numero totale di dipendenti	3.032	3.566
Numero di dipendenti con contratto collettivo di lavoro	1.833	2.267
Percentuale totale	60%	64%

INDICATORE GRI 401-1: NUOVI ASSUNTI E TURNOVER DEL PERSONALE

Numero di assunzioni	2023/2024					2024/2025				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso
Uomini	599	545	251	1.395	1,0	685	587	269	1.541	1,0
Donne	511	427	163	1.101	0,7	494	406	172	1.072	0,6
Totale	1.110	972	414	2.496	0,8	1.179	993	441	2.613	0,8
Tasso di turnover in entrata (%)	1,5	0,6	0,6	0,8		1,4	0,6	0,5	0,8	

INDICATORE GRI 401-1: NUOVI ASSUNTI E TURNOVER DEL PERSONALE

Numero di cessazioni	2023/2024					2024/2025				
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso
Uomini	519	511	249	1.279	1,0	570	577	258	1.405	0,9
Donne	419	403	162	984	0,6	443	401	193	1.037	0,7
Totale	938	914	411	2.263	0,8	1.013	978	451	2.442	0,7
Tasso di turnover in uscita (%)	1,3	0,6	0,6	0,8		1,2	0,5	0,5	0,7	

INDICATORE GRI 401-3: CONGEDO PARENTALE^{14 15}

Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale nel 2023/2024	58	235	293
Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale nel 2024/2025	91	333	424
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel 2023/2024	58	142	200
di cui status al 31.10.2024:			
<i>Ancora in congedo</i>	-	10	10
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	58	132	190
<i>di cui dimessi</i>	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro al 31.10.2024	100%	100%	100%
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel 2024/2025	67	157	224
di cui status al 31.10.2025:			
<i>Ancora in congedo</i>	64	80	144
<i>rientrati e ancora impiegati</i>	3	67	70
<i>di cui dimessi</i>	-	10	10
Tasso di rientro al lavoro al 31.10.2025	100%	87%	88%

¹⁴ I dati relativi al numero totale di dipendenti uomini aventi diritto al congedo parentale nel 2023/2024 non includono Alpitour S.p.A.

¹⁵ I dati relativi al numero totale di dipendenti uomini aventi diritto al congedo parentale nel 2024/2025 comprendono solo i dipendenti che ne hanno usufruito.

INDICATORE GRI 404-1: ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE¹⁶

Ore medie di formazione per categoria professionale	2023/2024	2024/2025
Dirigenti	18	19
Quadri	17	21
Impiegati	25	57
Operai	29	32
Totale	25	48

INDICATORE GRI 404-1: ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE¹⁷

Ore medie di formazione per genere	2023/2024	2024/2025
Uomini	32	64
Donne	20	37
Totale	25	48

INDICATORE GRI 404-3: PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE¹⁸

% Totale	2023/2024	2024/2025
Dirigenti	96%	97%
Quadri	79%	81%
Impiegati	84%	82%
Operai/Apprendisti	-	91%

INDICATORE GRI 404-3: PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE

% Totale	2023/2024	2024/2025
Uomini	60%	81%
Donne	81%	85%

¹⁶ I dati relativi alle ore medie di formazione per categoria professionale erogate da Neos S.p.A. nel 2024/2025 sono soggetti a stime.

¹⁷ I dati relativi alle ore medie di formazione per genere erogate da Neos S.p.A. nel 2024/2025 sono soggetti a stime.

¹⁸ I dati relativi alla percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale non comprendono il Gruppo Jumbo Tours e per Neos S.p.A. si riferiscono esclusivamente al comparto terra per le categorie Dirigenti, Quadri e 1° livello, nonché al personale navigante.

INDICATORE GRI 405-1: DIVERSITÀ DEI DIPENDENTI E DEGLI ORGANI DI GOVERNO

Categoria professionale	2023/2024			2024/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	25	8	33	27	8	35
Quadri	87	59	146	100	68	168
Impiegati	951	1.451	2.402	1.136	1.640	2.776
Operai	289	162	451	381	206	587
Totale	1.352	1.680	3.032	1.644	1.922	3.566

INDICATORE GRI 405-1: DIVERSITÀ DEI DIPENDENTI E DEGLI ORGANI DI GOVERNO

Categoria professionale	2023/2024				2024/2025			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	-	9	24	33	-	10	25	35
Quadri	-	57	89	146	-	66	102	168
Impiegati	615	1.305	482	2.402	725	1.464	587	2.776
Operai	106	229	116	451	159	297	131	587
Totale	721	1.600	711	3.032	884	1.837	845	3.566

INDICATORE GRI 405-1: CATEGORIE PROTETTE

Categoria professionale	2023/2024			2024/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	2	1	3	2	1	3
Impiegati	21	32	53	23	45	68
Operai	-	-	-	11	-	11
Totale	23	33	56	36	46	82

INDICATORE GRI 405-2: RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

Rapporto tra salario di base femminile e maschile	2023/2024 ¹⁹	2024/2025 ²⁰
Dirigenti	0,72	0,87
Quadri	0,84	0,78
Impiegati	0,81	0,87
Operai	-	0,31

INDICATORE GRI 405-2: RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

Rapporto tra retribuzione complessiva femminile e maschile	2023/2024 ²¹	2024/2025 ²²
Dirigenti	0,74	0,65
Quadri	0,84	0,76
Impiegati	0,81	0,53
Operai	-	0,32

¹⁹ I dati relativi al rapporto tra salario di base femminile e maschile del 2023/2024 non includono Neos S.p.A. e VOIhotels S.p.A..

²⁰ I dati relativi al rapporto tra salario di base femminile e maschile del 2024/2025 non includono Neos S.p.A..

²¹ I dati relativi al rapporto tra retribuzione complessiva femminile e maschile del 2023/2024 non includono Neos S.p.A. e VOIhotels S.p.A..

²² I dati relativi al rapporto tra retribuzione complessiva femminile e maschile del 2024/2025 non includono Neos S.p.A. e Utravel S.r.l. Società Benefit.

SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEL PERSONALE

GRI 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO				
INDICI INFORTUNISTICI DIPENDENTI				
Numero totale di infortuni sul lavoro di dipendenti ²³		Unità di misura	2023/2024	2024/2025
di cui:	Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	n.	-	-
	Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	n.	-	-
	Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	n.	36	39
Numero di ore lavorate dai dipendenti ²⁴		n.	5.576.001	6.384.451
Indici infortunistici GRI ²⁵	Rapporto infortuni fatali/ore lavorate	%	-	-
	Rapporto infortuni gravi/ore lavorate	%	-	-
	Rapporto totale infortuni/ore lavorate	%	6,5	6,1

INDICATORE GRI 403-10: MALATTIE PROFESSIONALI		
Numero di casi		
	2023/2024	2024/2025
Numero totale di casi di malattia professionale registrabili	-	-
di cui casi di decesso causati da malattia professionali	-	-

²³ Per "infortuni sul lavoro" si intendono tutti gli infortuni a cui possono essere conseguiti morte, giorni di assenza, limitazioni sul lavoro, trasferimento ad altre mansioni, trattamenti medici che vadano oltre il primo soccorso, perdita di conoscenza. Si tratta di tutti gli infortuni generati da rischi e pericoli a cui i lavoratori sono esposti sul posto di lavoro (es. morte, amputazioni, lacerazioni, frazioni, ernia, scottature, perdita di conoscenza e paralisi).

²⁴ Per Neos S.p.A., il numero di ore lavorate per il 2023/2024 e per il 2024/2025 è stato stimato sulla base di 173 ore mensili per ciascun dipendente, in linea con i parametri di riferimento del settore. Le ore sono state proporzionate in funzione dell'orario di lavoro (full time o part-time) e sono stati considerati i giorni di ferie di cui godono i dipendenti di terra e i naviganti, in base all'anzianità aziendale.

²⁵ Il calcolo degli indici infortunistici si è basato su 1.000.000 ore lavorate, secondo le formule seguenti:

- Rapporto totale infortuni/ore lavorate: (totale infortuni lavoro-correlati/ore lavorate) * 1.000.000;
- Rapporto infortuni fatali/ore lavorate: (totale infortuni fatali/ore lavorate) * 1.000.000;
- Rapporto infortuni gravi/ore lavorate: (totale infortuni gravi/ore lavorate) * 1.000.000;
- Rapporto altri infortuni/ore lavorate: (totale altri infortuni/ore lavorate) * 1.000.000.

6.2 TABELLA DI CORRELAZIONE

AMBITO	TEMI MATERIALI IDENTIFICATI	GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	TIPOLOGIA DI IMPATTO
Ambiente	Energia, emissioni e percorso di decarbonizzazione	Energia Emissioni	Causato dall'Organizzazione e direttamente connesso attraverso una relazione di business; A cui l'Organizzazione contribuisce
	Gestione degli impatti ambientali	Acqua e scarichi idrici Rifiuti	
Sociale	Salute, sicurezza e benessere del personale	Salute e sicurezza dei lavoratori Occupazione	Causato dall'Organizzazione
	Sviluppo del capitale umano e attenzione alla diversità	Formazione e istruzione Diversità e pari opportunità	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce
	Tutela dei diritti umani lungo la catena del valore	N/A	Causato dall'Organizzazione e direttamente connesso attraverso una relazione di business
	Contributo all'occupazione locale e promozione di sviluppo sostenibile	N/A	A cui l'Organizzazione contribuisce Causato dall'Organizzazione e direttamente connesso attraverso una relazione di business
	Etica, trasparenza e compliance a leggi e regolamenti	Anticorruzione Comportamento anti-competitivo	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce
Governance	Gestione della catena del valore	N/A	Causato dall'Organizzazione e direttamente connesso attraverso una relazione di business
	Innovazione delle infrastrutture	N/A	A cui l'Organizzazione contribuisce
	Privacy e cybersecurity	Privacy dei clienti	Causato dall'Organizzazione
Clienti e servizi	Qualità e soddisfazione dei clienti	Salute e sicurezza dei clienti	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce
	Viaggi sostenibili	N/A	A cui l'Organizzazione contribuisce
	Comunicazione e Brand Management	Marketing ed etichettatura	Causato dall'Organizzazione
	Sicurezza del servizio e dei clienti	N/A	

6.3 GRI CONTENT INDEX

Dichiarazione d'uso Il Gruppo Alpitour ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI dal 1° novembre 2024 al 31 ottobre 2025.

GRI 1 utilizzato GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

GRI 2: INFORMAZIONI GENERALI (2021)

Indicatore GRI		Pagina	Note
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
GRI 2-1	Dettagli organizzativi	5	
GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	5	
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5	
GRI 2-4	Revisione delle informazioni	5	Le eventuali revisioni delle informazioni sono debitamente segnalate nella sezione "Tabelle di dettaglio"
GRI 2-5	Assurance esterna	5, 118-120	
Attività e lavoratori			
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	8-9, 14-21	
GRI 2-7	Dipendenti	60, 108	
GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	61, 108	
Governance			
GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	22-23	
GRI 2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	22-23	
GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo	22-23	
Strategia, politiche e prassi			
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	4	
GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti		Nel periodo di riferimento non si sono verificati episodi di non conformità a leggi e regolamenti
Coinvolgimento degli stakeholder			
GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	30	
GRI 2-30	Contratti collettivi	108	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

Indicatore GRI		Pagina	Note
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021			
GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	31 - 33	
GRI 3-2	Elenco di temi materiali	31 - 33	
Tema materiale: Etica, trasparenza e compliance a leggi e regolamenti			
GRI 3: Temi materiali (2021)			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	88 - 89	
GRI 205: Anticorruzione (2016)			
GRI 205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate		Nel periodo di riferimento non si sono verificati incidenti confermati di corruzione
GRI 206: Comportamento anticompetitivo (2016)			
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		Nel periodo di riferimento non si sono verificate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
Tema materiale: Gestione della catena del valore			
GRI 3: Temi materiali (2021)			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	92 - 93	
Tema materiale: Innovazione delle infrastrutture			
GRI 3: Temi materiali (2021)			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	94 - 97	
Tema materiale: Privacy e cybersecurity			
GRI 3: Temi materiali (2021)			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	90 - 91	
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)			
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		Nel periodo di riferimento non si sono verificate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
Tema materiale: Energia, emissioni e percorso di decarbonizzazione			
GRI 3: Temi materiali (2021)			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	38 - 47	
GRI 302: Energia (2016)			
GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	38, 106	
GRI 305: Emissioni (2016)			

GRI 305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	44, 106
GRI 305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	44, 106
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	44 – 47, 107
Tema materiale: Gestione degli impatti ambientali		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	48 - 51
GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)		
GRI 303-3	Prelievo idrico	49, 107
GRI 306: Rifiuti (2020)		
GRI 306-3	Rifiuti generati	50, 107
Tema materiale: Salute, sicurezza e benessere del personale		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	62, 69 – 71, 72-79
GRI 401: Occupazione (2016)		
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	62, 109
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	69 – 71
GRI 401-3	Congedo parentale	70, 109
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)		
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	72, 74 - 75
GRI 403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	72, 74 - 75
GRI 403-3	Servizi per la salute professionale	70 – 71
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	76
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	77
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	76
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	74 - 75
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	79, 112
GRI 403-10	Malattie professionali	112
Tema materiale: Sviluppo del capitale umano e attenzione alla diversità		

GRI 3: Temi materiali (2021)

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	22 – 23, 64 - 69
---------	-----------------------------	------------------

GRI 404: Formazione e istruzione (2016)

GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	68 – 69, 110
-----------	--	--------------

GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	69, 110
-----------	---	---------

GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)

GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	22 – 23, 64, 110 - 111
-----------	--	------------------------

GRI 405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	65, 111
-----------	--	---------

GRI 406: Non discriminazione (2016)

GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel periodo di riferimento non si sono verificati episodi di discriminazione
-----------	---	--

Tema materiale: Tutela dei diritti umani lungo la catena del valore**GRI 3: Temi materiali (2021)**

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	92 - 93
---------	-----------------------------	---------

Tema materiale: Contributo all'occupazione locale e promozione di sviluppo sostenibile**GRI 3: Temi materiali (2021)**

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	80 - 83
---------	-----------------------------	---------

Tema materiale: Qualità e soddisfazione dei clienti**GRI 3: Temi materiali (2021)**

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	100 - 102
---------	-----------------------------	-----------

Tema materiale: Comunicazione e Brand Management**GRI 3: Temi materiali (2021)**

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	52 – 56, 84
---------	-----------------------------	-------------

GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)

GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel periodo di riferimento non si sono verificati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing
-----------	---	---

Tema materiale: Viaggi sostenibili**GRI 3: Temi materiali (2021)**

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	52 - 56
---------	-----------------------------	---------

Tema materiale: Sicurezza del servizio e dei clienti**GRI 3: Temi materiali (2021)**

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	103
---------	-----------------------------	-----



Deloitte & Touche S.p.A.
Galleria San Federico, 54
10121 Torino
Italia

Tel: +39 011 55971
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL REPORT DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione della Alpitour S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Report di Sostenibilità del Gruppo Alpitour (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 ottobre 2025.

Responsabilità degli Amministratori per il Report di Sostenibilità

Gli Amministratori della Alpitour S.p.A. sono responsabili per la redazione del Report di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Report di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Alpitour in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (*IESBA Code*) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Santa Sofia, 28 - 20122 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.688.930,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata (“DTTL”), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche “Deloitte Global”) non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l’informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all’indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Report di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Alpitour S.p.A. e con il personale di Neos S.p.A. e Voihotels S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report di Sostenibilità.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. e Voihotels S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco o incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di Sostenibilità del Gruppo Alpitour relativo all'esercizio chiuso al 31 ottobre 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Giuseppe Milici
Socio

Torino, 15 maggio 2026

Alpitour S.p.A.

Via Ernesto Lugaro 15
10126 - Torino (TO)

Piazza Einaudi 8
20124 - Milano (MI)

Strada Fornace Vecchia 12
61122 - Pesaro (PU)

Neos S.p.A.

Via della Chiesa 68
21019 - Somma Lombardo (VA)

VOIhotels S.p.A.

Via Andrea Doria 41/G
00192 - Roma (RM)

Jumbo Tours Group S.A.U.

Edificio Mirall |
Cami de Son Fangos 100, B, 5
07007 - Palma de Mallorca

Progetto Grafico

MESSAGE S.p.A.

Stampa

AGT - Aziende Grafiche Torino S.r.l.
- Collegno (TO)

Finito di stampare

Giugno 2026



Il marchio della
gestione forestale
responsabile

