



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025



  
ALPITOURWORLD

An aerial photograph of a vast mountain valley. The foreground and middle ground are filled with terraced rice fields, which appear as a series of concentric, wavy lines in shades of green and yellow. A narrow river or stream winds through the center of the terraces. In the background, there are several layers of misty, blue-toned mountains, creating a sense of depth. The sky is a pale, hazy blue.

D E S T I N O  
C A M B I O

V I A J A ,  
D E S C U B R E ,  
C A M B I A .

“SOMOS EL VIAJE QUE QUEREMOS VER EN EL MUNDO” ES EL COMPROMISO QUE EL GRUPO HA DECIDIDO ASUMIR CONSIGO MISMO Y CON SUS GRUPOS DE INTERÉS.

EL DESTINO AVANZA HACIA UN **TURISMO** CADA VEZ **MÁS SOSTENIBLE, RESPONSABLE Y ACCESIBLE**

EL BIENESTAR DE LAS **PERSONAS**, LA PROTECCIÓN DEL **MEDIOAMBIENTE**, EL DESARROLLO Y LA BÚSQUEDA DE **LA BELLEZA** MÁS ALLÁ DE LAS DIFERENCIAS SON LA BRÚJULA QUE GUÍA **NUESTRA MEJORA CONTINUA**.

Estas terrazas fueron esculpidas a mano por la minoría étnica **Hmong** a lo largo de los siglos. En algunos puntos, los arrozales en terrazas ascienden desde el fondo del valle hasta superar los **1.500 metros de altitud**, siguiendo los contornos naturales de la montaña como si fueran gigantescas huellas dactilares.

  
ALPITOURWORLD

# ÍNDICE

**1** CADA VIAJE ES UN  
MAPA HACIA EL FUTURO. PÁG. 6  
El Grupo Alpitour

**2** MAS ALLÁ DE  
LOS HORIZONTES DEL VIAJE PÁG. 34  
Responsabilidad medioambiental

**3** LAS PERSONAS EN EL CENTRO:  
SEGURIDAD, BIENESTAR E  
INCLUSIÓN. PÁG. 58  
Responsabilidad social

**4** DECISIONES ÉTICAS,  
SOSTENIBLES  
E INNOVADORAS PÁG. 86  
PARA TODOS.  
Gobernanza

**5** UN VIAJE  
QUE HACEMOS JUNTOS. PÁG. 98  
El cliente en el centro

**6** ANEXOS PÁG. 104

Los arrecifes de coral son las  
mayores estructuras biológicas del  
planeta. Lo que vemos aquí es solo  
una pequeña parte de un ecosistema  
tan inmenso que constituye la única  
creación de organismos vivos visible  
desde el espacio.

# CARTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

*Viajar significa conectar con el mundo. Cada destino que visitamos nos recuerda lo valiosa que es la relación entre las personas, la naturaleza y las comunidades que nos acogen. Por eso, para nosotros, planificar un viaje va mucho más allá de organizar una experiencia. Significa tener una visión y asumir un compromiso con un futuro en el que la sostenibilidad forme parte integral de nuestra manera de explorar el planeta y de ayudar a las personas a viajar.*

*Durante el último año, hemos seguido avanzando, conscientes de que la transición hacia un turismo más responsable requiere constancia, inversión y voluntad para replantear cada etapa de nuestra cadena de suministro. La transformación continua del Grupo Alpitour está guiada por una visión cada vez más estructurada, inclusiva y práctica.*

*Hemos trabajado intensamente para generar valor en las comunidades en las que operamos. Hemos invertido en tecnologías, procesos y colaboraciones que contribuyen a reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades. Este compromiso no sería posible sin la aportación de las más de cinco mil personas que forman parte del Grupo Alpitour. Cada día representan los verdaderos valores de nuestro Grupo a través de su pasión, profesionalidad y dedicación. Creemos firmemente que solo mediante la implicación de nuestros socios y de las comunidades de acogida podemos seguir avanzando por un camino de mejora continua, basado en proyectos concretos y decisiones responsables.*

*El sector turístico desempeña actualmente un papel fundamental en las transformaciones sociales y medioambientales actuales. Como principal grupo turístico de Italia, sentimos una gran responsabilidad a la hora de impulsar este cambio con integridad, visión e innovación.*

*Nuestro camino hacia un futuro más responsable continúa. Mantenemos nuestro compromiso de generar valor y mostrar respeto por las personas, el medioambiente y el mundo que compartimos.*

**Gabriele Burgio**

CEO y presidente de Grupo Alpitour



# NOTA METODOLÓGICA

El segundo Informe de Sostenibilidad del Grupo Alpitour, elaborado con carácter voluntario, describe las iniciativas desarrolladas, los principales resultados obtenidos y las líneas de actuación futuras en los ámbitos económico, medioambiental y social (ESG) durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2024 y el 31 de octubre de 2025.

A lo largo del tiempo, el Grupo Alpitour ha impulsado un número creciente de proyectos relacionados con la sostenibilidad, abarcando aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza. El objetivo de este Informe es documentar y poner en valor las iniciativas desarrolladas, con la finalidad última de aumentar el conocimiento sobre la situación actual e identificar las acciones necesarias para avanzar hacia un futuro cada vez más sostenible. Asimismo, busca informar de manera transparente sobre las actividades realizadas a todos los stakeholders del grupo (en adelante, los «Stakeholders»).

En comparación con el perímetro de los estados financieros consolidados, el alcance del presente Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2024/2025 incluye las siguientes empresas\*1:

- Alpitour S.p.A.
- Neos S.p.A.
- VOIhotels S.p.A.\*\*2 (y sus filiales Arenella Immobiliare S.r.l., Madigest Firenze S.r.l., Compridea S.r.l. y Sementa S.r.l.)
- Utravel S.r.l. Società Benefit.
- Jumbo Tours España S.L.U. (y su filial Jumbo Canarias S.A.), denominadas en adelante también «Grupo Jumbo Tours».

Cualquier metodología utilizada para presentar datos cuantitativos o información cualitativa que difiera de lo descrito anteriormente en relación con el perímetro de reporte se indica expresamente mediante notas específicas.

Con el fin de garantizar la comparabilidad de los datos a lo largo del tiempo, se ha realizado una comparación con las cifras correspondientes al ejercicio 2023/2024.

No obstante, cabe señalar que el perímetro de reporte se ha ampliado con respecto al ejercicio anterior.

El Informe de Sostenibilidad 2023/2024 incluía a Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. y VOIhotels S.p.A.; por tanto, las variaciones observadas en los datos comparativos entre ambos ejercicios se deben, en parte, a esta ampliación del alcance, además de a diferencias operativas y de gestión.

Asimismo, con el fin de garantizar la fiabilidad de los datos, se ha limitado en la medida de lo posible el uso de estimaciones. Cuando se han utilizado, se indican

expresamente en el documento, al igual que cualquier limitación relativa al contenido del presente Informe de Sostenibilidad.

Este documento se ha elaborado utilizando una selección de los «Estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative» (declaración de referencia a los GRI), definidos en 2021 por la Global Reporting Initiative (GRI).

De conformidad con los Estándares GRI, el Grupo Alpitour se ha basado en los principios de equilibrio, claridad, precisión, puntualidad, comparabilidad y fiabilidad para garantizar la calidad de la información y la adecuación de los métodos de presentación. Asimismo, ha tenido en cuenta a sus stakeholders y el contexto de sostenibilidad en el que opera, con el fin de asegurar una definición exhaustiva de los contenidos.

La identificación de los asuntos materiales se llevó a cabo mediante un análisis de materialidad realizado por el Grupo Alpitour durante el ejercicio 2023/2024 y confirmado también para el ejercicio 2024/2025. Este análisis permitió identificar los impactos relevantes para la organización y sus grupos de interés, que constituyen el objeto del presente Informe, así como las áreas en las que centrar las acciones y estrategias ESG.

Con el objetivo de alinearse con la metodología de los Estándares GRI, el Grupo evaluó estos impactos para identificar los efectos más significativos sobre la economía, el medioambiente y las personas —incluidos aquellos relacionados con los derechos humanos— en el marco de sus actividades y relaciones comerciales.

El «Índice de contenidos GRI» se encuentra disponible en el anexo de este documento e incluye los indicadores GRI asociados a cada asunto material.

El Informe de Sostenibilidad se publica anualmente.

Para cualquier consulta relacionada con el Informe, puede ponerse en contacto con nosotros a través de la siguiente dirección: [sustainability@alpitourworld.it](mailto:sustainability@alpitourworld.it).

Este documento ha sido objeto de una revisión de conformidad («encargo de aseguramiento limitado», de acuerdo con los criterios establecidos en la norma ISAE 3000 Revisada) por parte de Deloitte & Touche S.p.A. La revisión se llevó a cabo conforme a los procedimientos descritos en el «Informe del auditor» incluido en este documento.

\* El Grupo Alpitour se compromete a ajustar, en los próximos ejercicios, el alcance del Informe de Sostenibilidad al balance consolidado del Grupo Alpitour.  
\*\* Los datos que figuran en el documento se refieren exclusivamente a los establecimientos situados en Italia.

# CADA VIAJE ES UN MAPA HACIA EL FUTURO.

## 1 EL GRUPO ALPITOUR

La cumbre de **Doi Inthanon**, en Tailandia, alberga un singular «**bosque nuboso**» donde la humedad es tan elevada que los musgos y líquenes cubren por completo las ramas de los árboles, creando un ecosistema que parece sacado de un cuento de hadas.

|            |                                       |    |
|------------|---------------------------------------|----|
| <b>1.1</b> | El Grupo                              | 8  |
| <b>1.2</b> | Misión y propósito                    | 10 |
| <b>1.3</b> | Historia                              | 12 |
| <b>1.4</b> | Las divisiones y marcas               | 14 |
|            | <b>1.4.1</b> Turoperación             | 14 |
|            | <b>1.4.2</b> Aviación                 | 16 |
|            | <b>1.4.3</b> Hoteles                  | 18 |
|            | <b>1.4.4</b> Agencias de viajes       | 20 |
|            | <b>1.4.5</b> Servicios de receptivo   | 21 |
| <b>1.5</b> | La estructura de gobierno             | 22 |
| <b>1.6</b> | El impulso de la sostenibilidad       | 26 |
|            | <b>1.6.1</b> Grupos de interés        | 30 |
|            | <b>1.6.2</b> Análisis de materialidad | 31 |

# 1.1 EL GRUPO

EL GRUPO ALPITOUR ES EL PRINCIPAL ACTOR DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA ITALIANA Y EL ÚNICO QUE ABARCA TODA LA CADENA DE VALOR. DESDE 1947, CONECTA ITALIA CON EL RESTO DEL MUNDO.

Fundado como agencia de viajes bajo el nombre de **Alpitour**, el **Grupo Alpitour** es hoy uno de los principales referentes del panorama turístico internacional. El Grupo opera integrando los sectores estratégicos de la turoperación, el hospedaje, el transporte aéreo, los servicios de recepción y la distribución.

La sinergia entre las distintas áreas y la amplia experiencia acumulada se traducen en **una oferta integral y de alta calidad**, con una facturación consolidada de aproximadamente 2.300 millones de euros en 2025.

➤ Descubre más en la sección **SOBRE NOSOTROS**  
alpitourworld.com/chi-siamo

5  
ÁREAS DE NEGOCIO

2,3 M€  
DE FACTURACIÓN 2025

+3,3 M  
PERSONAS ELIGEN EL  
GRUPO ALPITOUR  
CADA AÑO

+5 K  
TRABAJADORES

Todos los datos informados refieren al Grupo entero incluyendo las oficinas en Italia y en el extranjero, y son extraídos de los reportes financieros del Grupo Alpitour.

  
TOUR OPERATING

LAS MARCAS DE  
VIAJE ITALIANAS MÁS  
RECONOCIDAS

➤ Explora

  
AVIATION

LA EXCELENCIA ITALIANA  
EN EL SECTOR AÉREO

➤ Explora

  
HOTEL

HOSPITALIDAD DONDE CADA  
DECISIÓN CUENTA

➤ Explora

  
INCOMING

SERVICIOS TURÍSTICOS EN  
RESORTS VACACIONALES

➤ Explora

  
TRAVEL AGENCIES

LA RED DE LAS AGENCIAS  
DE VIAJE

➤ Explora

# 1.2 MISIÓN Y PROPÓSITO

## MISIÓN

DISEÑAR VIAJES  
PARA AYUDAR  
A LA GENTE  
A DESCUBRIR  
**LAS INFINITAS  
POSIBILIDADES  
QUE OFRECE EL  
MUNDO**

Traspassando fronteras y explorando destinos, inventando **nuevas experiencias** y maneras de viajar, educando sobre geografía y fenómenos naturales, construyendo **puentes entre las culturas** del mundo. Y respetando la libertad de cada viajero de interpretarlo acorde con su propia experiencia personal.

Estando presentes para aquellos que escogen al Grupo Alpitour para sus momentos más preciados, sin dejar de lado el compromiso de cuidar y proteger.

## PROPÓSITO

SOMOS EL VIAJE  
QUE QUEREMOS  
VER EN EL  
MUNDO

Para el grupo Alpitour, viajar significa **transformación**, y es precisamente esta innovación lo que buscamos a la hora de elegir un destino de las infinitas opciones disponibles. Con esto en mente, el Grupo se esfuerza cada día en reconsiderar el **viaje del futuro**, trabajando para crear un impacto real en el **cambio social y medioambiental**, con el objetivo de convertirnos en los líderes activos en la creación de un mundo mejor.



## 1.3 HISTORIA

1947

Alpitour nace bajo el nombre de **Alpi Viaggi**

1990/  
2000

Un nuevo Grupo Turístico nace. Alpitour adquiere **Francorosso, Viaggides and Jumbo Tours**

2012

Nueva estructura accionaria: Wise Equity y J. Hirsch adquieren el Grupo a Exor

2018

Alpitour compra **Eden Viaggi**. El **Boeing 787-9 DREAMLINER** se une a la flota de **Neos**

2021/  
2023

**Eden Viaggi** y **Press&Swan** se unen a **Alpitour S.p.A.** El departamento de TI continúa con el desarrollo del proyecto **InNova, IA y gestión de ingresos**

1960/  
1970

Alpitour lanza las **vacaciones todo incluido** y los **viajes de ocio en Italia**

2000/  
2010

Creación de **Neos** y **VOIhotels**, las divisiones de **aviación y hotelera** del Grupo

2017

**Tamburi Investment Partners S.p.A.** se une al mundo de Alpitour

2019/  
2020

Se crea la colección **VRetreats** y se adquieren 2 nuevos hoteles en Taormina. **Neos** expande su flota con 2 **Boeing 787-9 DREAMLINERS** adicionales

2024/  
2025

La **expansión de la división hotelera** continúa y **Neos** lanza **nuevas rutas**. **Tamburi Investment Partners S.p.A.** incrementa sus acciones

↙ [Clica aquí para descubrir más de NUESTRA HISTORIA](#)

## 1.4 LAS DIVISIONES Y MARCAS

### 1.4.1 TOUR OPERADORES

El núcleo del Grupo Alpitour lo constituye la organización de viajes, la actividad con la que todo comenzó y que ha ido evolucionando con el tiempo. Esta área agrupa las marcas turísticas más queridas por los italianos y ofrece soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades de todo tipo de viajeros.



**Alpitour** es la marca que da nombre al Grupo. Fundada en **1947** como Alpi Viaggi en Cuneo, hoy en día su nombre es sinónimo de vacaciones para la mayoría de los italianos. Líder histórico en el sector turístico, conocido por sus ofertas de "todo incluido", las cuales han sido reconocidas por su calidad y fiabilidad.

Descubre más sobre **Alpitour**



El primer **Bravo Club** se fundó en **1996**, en la isla de Djerba en Túnez. Hoy en día, Bravo es reconocida como la marca italiana líder en vacaciones "todo incluido" en complejos turísticos. Bravo Villages ofrece una experiencia italiana en algunas de las playas más bonitas del mundo. La oferta está adaptada a los gustos italianos y diseñada para satisfacer las necesidades y deseos incluso de los clientes más exigentes. Esto se consigue a través de tres elementos clave: asistencia, entretenimiento y cocina italiana.

Descubre más sobre **Bravo**



**Francorosso** fue fundada en **1978** por Franco Rosso. Inicialmente especializada en viajes a África y otros destinos exóticos, se incorporó al grupo **Alpitour** en **1999**. Actualmente, ofrece una amplia gama de clubes y hoteles exclusivos, así como tours a numerosos destinos alrededor del mundo.

Descubre más sobre **Francorosso**

1M  
VIAJEROS  
AL AÑO  
+4K  
OFERTAS DE  
VACACIONES



**Eden Viaggi** fue fundado en **1983** en Pesaro. Empezó organizando viajes de estudios, después pasó a organizar vacaciones de playa. En **2018**, se unió al Grupo Alpitour. Hoy en día, Eden Viaggi es reconocido por conseguir el balance perfecto entre calidad y conveniencia, ofreciendo soluciones de viajes "sin complicaciones" a precios asequibles.

Descubre más sobre **EdenViaggi**

### TURISANDA 1924

Fundada en Milán en **1924**, **Turisanda** ha ofrecido auténticas experiencias de viaje y viajes a medida a una clientela exigente desde sus inicios. En **2018**, se incorporó al Grupo Alpitour, ampliando su oferta de viajes de lujo para incluir circuitos exclusivos e itinerarios a medida. Hoy en día, Turisanda 1924 sigue siendo una marca líder en el sector de los viajes de lujo, que combina la experiencia y la tradición con la innovación y un servicio altamente personalizado.

Descubre más sobre **Turisanda**



**Utravel**, que comenzó como una start-up dentro del Grupo Alpitour, se unió en 2018 a las marcas más consolidadas del Grupo. Ahora como empresa independiente, se especializa en viajes para gente joven de entre 18 y 39 años. Ofrece paquetes únicos, como viajes sorpresa y excursiones en grupo con apoyo local, promoviendo el turismo responsable. Desde **2023**, Utravel se ha convertido en una Benefit Corporation<sup>3</sup>, incorporando a su modelo de negocio un compromiso concreto con impacto social y medioambiental positivo.

Descubre más sobre **Utravel**

<sup>3</sup>Para obtener más información sobre las sociedades de interés público, consulte la sección «La estructura de gobernanza».

## 1.4.2 AVIACIÓN

Neos es una empresa italiana especializada en la excelencia en el sector de la aviación. Opera en las principales rutas turísticas, pero no solo en ellas. Opera desde cuatro hubs (Milán Malpensa, Verona, Rome Fiumicino y Bolonia) y gestiona actividades en el 30% de los países del mundo.



Fundada en 2001 para dar soporte al área de operaciones turísticas, **Neos** cuenta con una flota de 18 aviones de última generación. En la actualidad, además de cubrir destinos de corta, media y larga distancia en los principales destinos vacacionales del mundo, opera numerosos vuelos regulares a Kazajistán, EE.UU. (Nueva York), Egipto y Senegal.

El diseño de los interiores y los servicios de los aviones está pensado para ofrecer a los pasajeros la máxima comodidad. Características como los asientos más amplios, un sistema de entretenimiento a bordo de calidad y un servicio atento convierten a **Neos** en una marca destacada dentro del Grupo Alpitour.

Gracias a una de las flotas más innovadoras y eficientes, **Neos** puede operar garantizando un ahorro de combustible del 20% en comparación con los aviones de generaciones anteriores, al tiempo que asegura los más altos estándares de seguridad y calidad a bordo.

➤ Descubre más de **Neos**

2,4 M  
PASAJEROS  
EN 2025

187  
AEROPUERTOS

61  
DESTINOS

<7 años  
ANTIGÜEDAD MEDIA  
DE LA FLOTA



### 1.4.3 HOTELES

Hôtellerie es la división que gestiona los hoteles costeros, las residencias de lujo y los resorts internacionales a través de las marcas VOIhotels y VRetreats.

La calidad, la profesionalidad y el estilo italiano son las características principales que distinguen las instalaciones de ambas colecciones.

26  
HOTELES Y RESORTS

1,6 M  
NOCHES DE  
ALOJAMIENTO EN 2025

35,2 M €  
INVERTIDOS  
EN TRABAJOS  
EXTRAORDINARIOS

Los datos aportados refieren a todas las oficinas y hoteles del Grupo Alpitour.



VOI  
HOTELS

Fundada en 2014, **VOIhotels** se encuentra actualmente entre las cadenas hoteleras líderes en Italia por volumen de ingresos y constituye un activo fundamental para el desarrollo del Grupo Alpitour. VOIhotels da la bienvenida a sus huéspedes a los destinos turísticos más bellos, tanto en Italia como en todo el mundo, con complejos turísticos y hoteles en lugares encantadores como Sicilia, Cerdeña, Apulia, Calabria, Cabo Verde, Madagascar, las Maldivas y Tanzania. Quienes eligen VOIhotels pueden esperar una hospitalidad esmerada, fruto de años de experiencia y de un firme compromiso con la protección del medio ambiente y la valorización de las comunidades locales. El servicio de alta calidad está diseñado para garantizar el bienestar y la comodidad de los huéspedes. La idea que guía cada estancia es sencilla: ofrecer unas vacaciones que hagan que nuestros huéspedes se sientan bien y que beneficien a los lugares que los acogen.

➤ Descubre más de **VOIhotels**

VRETREATS

**VRetreats** es una colección de residencias y fincas históricas y prestigiosas situadas en algunos de los lugares más fascinantes de Italia, como Cervinia, Florencia, Roma, Olbia, Siracusa, Taormina, Matera y Venecia. Son ideales para turistas internacionales apasionados por el arte, la cultura, la historia y el lujo. Estas propiedades cuentan la historia del territorio, las tradiciones, la cultura y el estilo de vida de Italia, y están dirigidas al **segmento internacional de lujo**, innovando el modelo de hospitalidad italiano.

La oferta de VRetreats está llamada a desempeñar un papel clave en el desarrollo estratégico de la división hotelera y de la división de turismo receptivo del Grupo Alpitour.

➤ Descubre más de **VRetreats**

## 1.4.4 AGENCIAS DE VIAJE



**Welcome Travel Group** es una empresa conjunta al 50% entre el Grupo Alpitour y Costa Cruceros. Con unos **2.600 puntos de venta**, lo que equivale a más del 30% del total nacional, es la mayor red de agencias de viajes de Italia.

Cada año, más de dos millones de clientes recurren a esta red para contratar paquetes vacacionales, reservas de hotel, cruceros, viajes en grupo y billetes de avión, barco y tren.

Descubre más de **Welcome Travel Group**

2,6 K  
PUNTOS DE VENTA

+2 M  
CLIENTES EN 2025

## 1.4.5 INCOMING



La división de incoming se encarga principalmente de prestar **servicios turísticos en diversos destinos vacacionales de Italia y de todo el mundo** a clientes de grupos y otros operadores internacionales.

**Jumbo Tours**, con casi **50 años** de experiencia, ofrece servicios de incoming en **36 destinos** de Europa, el Mediterráneo, el norte de África, América del Norte y del Sur, y el Caribe, con el apoyo de un equipo de **más de 600 expertos**.

Descubre más de **Jumbo Tours**

36  
DESTINOS  
INCLUIDOS

+1,4 M  
VIAJEROS EN 2025

Los datos mostrados incluyen todas las filiales de Jumbo Tours España S.L.U.

# 1.5 LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO

EL GRUPO GARANTIZA LA **EQUIDAD** Y LA **TRANSPARENCIA** DE LA EMPRESA, SIGUIENDO UN MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO TRADICIONAL BASADO EN UNA DISTINCIÓN CLARA DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

Inspirándose en el **modelo tradicional**, la estructura de gobierno está compuesta por un Consejo de Administración, una Junta General de Accionistas y un Consejo de Auditores, que se reparten tareas, competencias y responsabilidades:

- El **Consejo de Administración** está investido de las más amplias facultades para la gestión del Grupo Alpitour, con la única excepción de lo que la ley reserve expresamente a la Junta General de Accionistas o lo que prevea los Estatutos Sociales además de asignar facultades operativas a los sujetos delegados;
- La **Junta General de Accionistas** es responsable de las decisiones de conformidad con las disposiciones legales;
- El **Consejo de Auditores** y los **auditores independientes** tienen la misión de supervisar, cada uno en el ámbito de sus competencias, el cumplimiento de la ley y de los principios de buena administración, así como de verificar la idoneidad de la estructura organizativa y del sistema de control interno, incluida la correcta llevanza de los registros contables.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN CUENTA CON LOS SIGUIENTES **MIEMBROS**:

| Miembros                 | Cargo                                        |
|--------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Burgio Gabriele</b>   | Presidente y CEO                             |
| <b>Tamburi Giovanni</b>  | Vicepresidente del Consejo de Administración |
| <b>Berretti Claudio</b>  | Vicepresidente del Consejo de Administración |
| <b>Gritti Alessandra</b> | Directora                                    |
| <b>Roberto Michetti</b>  | Director                                     |
| <b>Bianchi Stefano</b>   | Director                                     |
| <b>Rattazzi Lupo</b>     | Director                                     |

Composición del Consejo de Administración a 31 de octubre de 2025

EL CONSEJO DE AUDITORES LEGALES, POR SU PARTE, ESTÁ FORMADO POR **5 MIEMBROS**. LOS MIEMBROS SON LOS SIGUIENTES:

| Miembros                   | Cargo                               |
|----------------------------|-------------------------------------|
| <b>Spada Roberto</b>       | Presidente del Consejo de Auditores |
| <b>Emilio Fano</b>         | Auditor legal titular               |
| <b>Tronconi Alessandra</b> | Auditor legal titular               |
| <b>Guglielmi Mattia</b>    | Auditor suplente                    |
| <b>Pandolfi Francesca</b>  | Auditor suplente                    |

Composición del Consejo de Auditores Legales a 31 de octubre de 2025

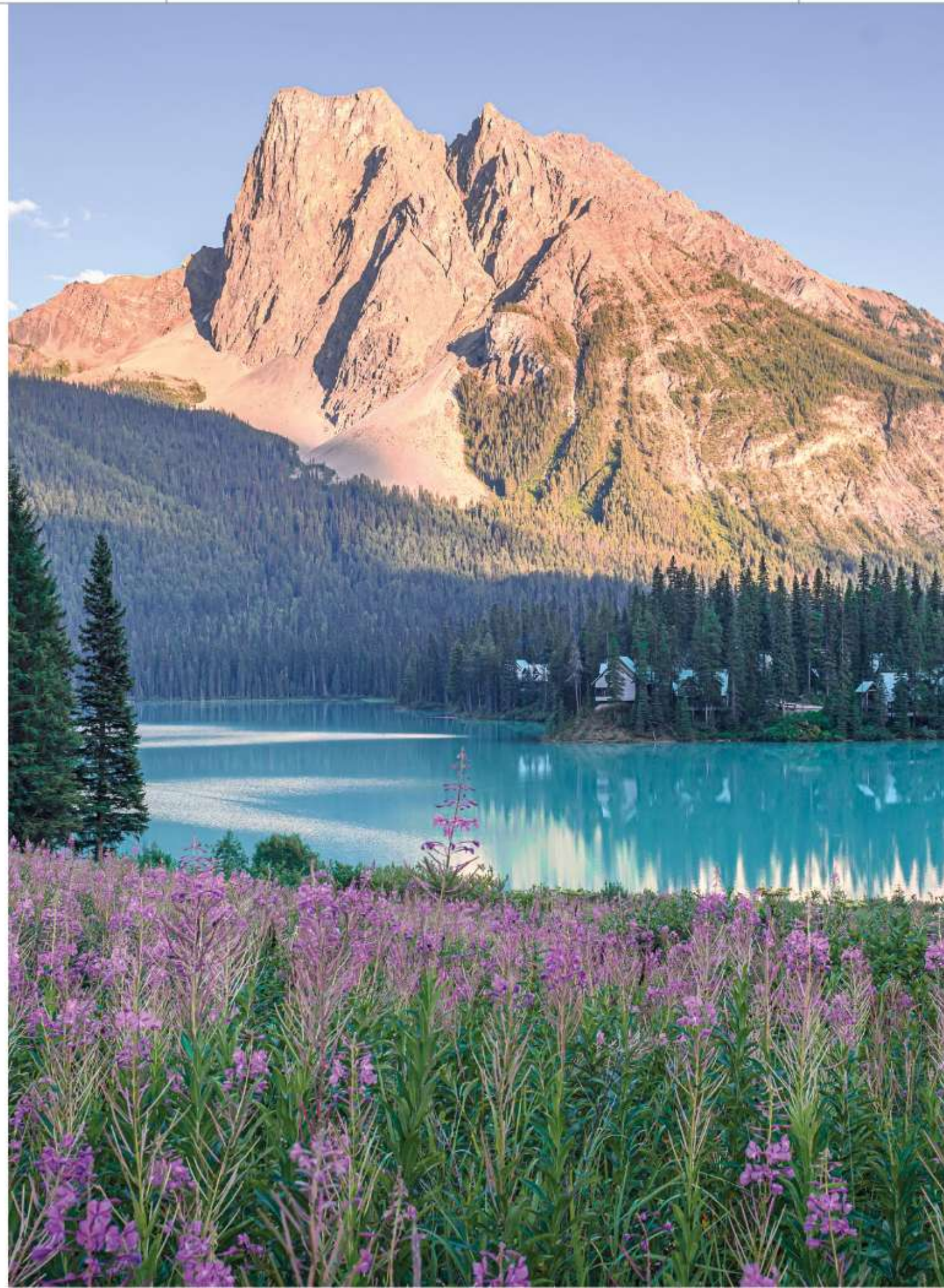
DESDE 2023, UTRAVEL S.R.L. SE CONVIRTIÓ EN BENEFIT CORPORATION. CONFORME A LO EXIGIDO POR LA LEY, EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTITUYE EL INFORME NECESARIO PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES LEGALES ACTUALES APLICABLES A LAS EMPRESAS DE BENEFICIO PÚBLICO.

#### ¿QUÉ ES UNA BENEFIT CORPORATION?

Las Benefit Corporation representan una evolución del concepto de empresa, diferenciándose de las empresas tradicionales que se centran exclusivamente en la distribución de dividendos a los accionistas.

Las Benefit Corporation representan un modelo más avanzado, que incorpora el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad dentro de su objeto social.

La Ley n.º 208, de 28 de diciembre de 2015 (la Ley de Estabilidad de 2016), introdujo la denominación oficial de «Benefit Corporation». En virtud de esta legislación, las «Benefit Corporations» son empresas que, «en el ejercicio de su actividad económica, además del objetivo de distribuir beneficios, persiguen uno o varios objetivos de interés público, a saber, la consecución de uno o varios resultados positivos (que también pueden perseguirse mediante la reducción de los impactos negativos), al tiempo que operan de



manera responsable, sostenible y transparente con respecto a las personas, las comunidades, los territorios y el medio ambiente, así como a los bienes y actividades culturales y sociales, las organizaciones y asociaciones, y otras partes interesadas.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del Código Civil italiano, las Benefit Corporation deben **indicar** explícitamente en su **objeto social los objetivos específicos de interés público** que pretenden perseguir. Además, el funcionamiento de este tipo de empresas exige la presencia obligatoria de un **órgano de supervisión** que garantice su correcta gestión. La dirección debe, asimismo, guiarse por un **equilibrio justo** entre los intereses de los accionistas y los de quienes puedan verse afectados por las actividades de la empresa, la consecución de objetivos en pro del bien común y los intereses de las categorías identificadas en el párrafo 376. En última instancia, en virtud del artículo 5, las «Benefit Corporations» están obligadas a adoptar una serie de medidas internas destinadas a **garantizar la transparencia**; asimismo, deben poner a disposición de sus partes interesadas, con carácter anual, sus **informes sociales** y estar inscritas en el **Registro Mercantil** correspondiente. La «Benefit Corporation» designa a la persona o personas responsables de desempeñar las funciones y tareas encaminadas a alcanzar los objetivos de bien común.

# 1.6 EL IMPULSO DE SOSTENIBILIDAD

LA SOSTENIBILIDAD ES UNA PARTE FUNDAMENTAL DE LA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO. EL RECORRIDO DEL GRUPO TIENE COMO OBJETIVO LA MEJORA CONTINUA Y LA **CREACIÓN DE VALOR** PARA EL MEDIO AMBIENTE, LA SOCIEDAD Y LA ECONOMÍA

## Aspectos destacados 2024/2025

### HUELLA DE CARBONO DE LA ORGANIZACIÓN

Ampliación del alcance de los cálculos de emisiones de Alcance 1 y Alcance 2 a nivel de Grupo. Se calculan las emisiones indirectas de la cadena de suministro (Alcance 3) para Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. y VOIhotels S.p.A.

### SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

Las principales marcas de la división de organización de viajes del Grupo Alpitour cuentan con la certificación ISO/IEC 27001:2022 en materia de seguridad de la información. Además, Alpitour S.p.A. cuenta con la certificación de la norma UNI/PdR 125:2022 en materia de igualdad de género.

### COLABORACIONES E INICIATIVAS

Se han puesto en marcha más de **15** iniciativas globales para animar a los clientes a viajar de forma sostenible mediante colaboraciones con socios locales

### PRIMER INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Publicación del primer Informe de Sostenibilidad oficial, en el que se recogen los resultados y compromisos en materia de sostenibilidad de las empresas en las que se tiene una participación mayoritaria incluidas en el ámbito de aplicación del informe correspondiente al ejercicio 2023/2024.

### CERTIFICACIONES DE TURISMO SOSTENIBLE

18 complejos turísticos de VOIhotels cuentan con la certificación GSTC, basada en criterios medioambientales, sociales y económicos.

### TRABAJOS PARA LA INAUGURACIÓN DE LA NUEVA OFICINA DE MILÁN

Puesta en marcha de proyectos enmarcados en el plan «Destination Change» para garantizar que la futura oficina de Milán cumpla con altos estándares de sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética, en consonancia con la Agenda 2030 para la reducción de emisiones y residuos.

Para más detalles de las iniciativas, ver los capítulos "2. Responsabilidad medioambiental" y "3. Responsabilidad social"



CON EL OBJETIVO DE CONTRIBUIR A LOS 17 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE** (ODS) DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS EN LA AGENDA 2030, EL GRUPO ALPITOUR HA PUESTO EN MARCHA PROYECTOS QUE ABARCAN DESDE EL APOYO A LAS COMUNIDADES LOCALES HASTA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, PASANDO POR LA PROMOCIÓN DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES ÉTICAS E INNOVADORAS.

#### EL COMPROMISO DEL GRUPO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El marco de los ODS representa un modelo reconocido a nivel mundial para un futuro mejor y más sostenible. Los ODS constituyen un importante programa de acción que debe alcanzarse gracias a los esfuerzos conjuntos de instituciones, organizaciones y ciudadanos de todo el mundo, dividido en 17 objetivos y 169 "metas" para abordar los retos globales del milenio, como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, la degradación medioambiental, la paz y la justicia.

## Responsabilidad SOCIAL

#### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Colaboración con **"Dona con Bravo"** para recoger material destinado a guarderías y colegios de primaria en Madagascar y Kenia.
- **Apoyo a la comunidad local** del complejo turístico VOI Andilana, en Nosy Be (**Madagascar**), a través de iniciativas sociales, sanitarias, educativas y deportivas, así como de medidas de desarrollo económico en los sectores aeroportuarios y hotelero.
- El proyecto **"Senza Barriere"** tiene como objetivo ayudar a los viajeros con discapacidad motora a tomar una decisión informada sobre el alojamiento que mejor se adapte a sus necesidades.
- Colaboración con la **AIC** para facilitar la selección del establecimiento más adecuado para los clientes celiacos.
- Alpitour ha obtenido la **Certificación de Igualdad de Género UNI/PdR 125:2022** y el reconocimiento **"Top Employer 2025"**.
- **Gira "Condividere"**: más de 90 reuniones con más de 3700 agencias de viaje organizadas por Alpitour en empresas y asociaciones comprometidas con las cuestiones sociales.
- Organización de talleres del **WWF** en los complejos turísticos de **VOIhotels en Italia** con fines educativos sobre la fauna local.



## Responsabilidad MEDIOAMBIENTAL

#### ACTIVIDADES REALIZADAS

- 18 complejos turísticos de VOIhotels en Italia han obtenido la certificación **GSTC**.
- Colaboración con **Tree-Nation** para plantar árboles.
- Puesta en marcha del proyecto **"Bravo Natura"** para ofrecer productos ecológicos de kilómetro cero en los hoteles.
- Cálculo de la **huella de carbono** según los alcances 1, 2 y 3 para las principales empresas del Grupo Alpitour.
- Medidas destinadas a mejorar la **eficiencia energética**, como, siempre que sea posible, la adquisición de energía renovable.
- En cuanto al **consumo de agua**: se han instalado limitadores de caudal siempre que ha sido posible.
- Renovación de la **flota área de Neos**, adopción de software avanzado y procedimientos operativos innovadores para reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO2 asociadas.
- Colaboración con **CONOE** para la recuperación del aceite usado generado durante la preparación de las comidas en los VOIhotels.
- Creación de la línea **DPlanet** en colaboración con Allegrini para introducir una gama sostenible de artículos de aseo para su uso en los establecimientos hoteleros italianos de VOIhotels.
- Proyecto **"Plastic-Free"** para eliminar el uso de plástico de un solo uso.
- Proyecto **"Paperless"** para la reducción del consumo de papel. En concreto, se decidió que la documentación impresa sobre el desarrollo del vuelo se sustituyera por una versión digital.
- El agua de **Aqualy** se sirve en envases de cartón reciclables en los vuelos de Neos.



## GOBIERNO

#### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Definición del proyecto **Opticlimb** para optimizar el rendimiento de ascenso desde el despegue hasta la altitud de crucero.
- Definición del proyecto **Boeing FDA** para optimizar los índices de coste de la flota B787.
- Jumbo Tours España S.L.U. **ha obtenido la certificación Biosphere**, un reconocimiento que acredita su compromiso con las prácticas de turismo sostenible y la gestión responsable de sus actividades operativas.
- **Obtención de la certificación ISO/IEC 27001:2022** para el sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Establecimiento de un **Código de Conducta** del Grupo, integrado con los **Códigos Éticos** de las principales empresas del Grupo.



### 1.6.1 STAKEHOLDERS

YA SEA A LA HORA DE DEFINIR **ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO** O DE LLEVAR A CABO LAS OPERACIONES DIARIAS, EL GRUPO ALPITOUR SE COMPROMETE A FOMENTAR UN **DIÁLOGO CONTINUO Y TRANSPARENTE** CON TODAS LAS PARTES INTERESADAS

El Grupo Alpitour es consciente de que su prestigiosa reputación se debe al ambiente de diálogo y colaboración sinceros, eficaces y continuos que ha fomentado mediante un estilo de gestión inclusivo y participativo.

Un análisis comparativo realizado con clientes y proveedores clave nos ha permitido identificar las **categorías prioritarias de partes interesadas** a la hora de definir los **temas materiales** más relevantes para el Grupo. El **mapa de partes interesadas** resume las partes que ejercen mayor influencia sobre las actividades o sobre las que, a su vez, estas tienen mayor impacto.

#### STAKEHOLDERS IMPORTANTES

De acuerdo con las normas de la GRI y los principales marcos normativos en la materia, se entiende por stakeholders a todas aquellas entidades o personas que puedan verse significativamente afectadas por las actividades, los productos y los servicios de la organización, o que puedan influir de manera significativa en ellos, o cuyas acciones puedan afectar a las estrategias de la organización y a su capacidad para alcanzar sus objetivos. Identificar a los stakeholders, sus intereses y sus expectativas es fundamental para determinar los temas materiales. Este proceso fue de vital importancia a la hora de definir el contenido del INFORME DE SOSTENIBILIDAD.



### 1.6.2 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El contenido del presente informe se ha definido a partir de los temas materiales del Grupo Alpitour, es decir, las cuestiones ESG más relevantes, un elemento fundamental para la presentación de información no financiera. El análisis de materialidad se centró inicialmente en el contexto de la organización, lo que incluyó un análisis detallado de sus actividades empresariales, sus relaciones comerciales y su posicionamiento en el ámbito de la SOSTENIBILIDAD. En concreto, se llevó a cabo un análisis comparativo de las principales empresas del sector, con el objetivo de identificar las áreas tratadas en los documentos públicos sobre SOSTENIBILIDAD, así como los métodos adoptados para la presentación de informes y la representación de la información. En concreto, elementos tales como: la adopción de las normas GRI y otras directrices de presentación de informes, la puesta en marcha de actividades de participación de las partes interesadas y, de manera más general, los impactos positivos<sup>1</sup>, los impactos negativos actuales y potenciales, y los temas de importancia identificados por el panel de referencia.

Estos impactos se sometieron a votación y se clasificaron por orden de prioridad durante un taller especial sobre materialidad celebrado en junio de 2024, en el que participó la alta dirección, y mediante una actividad en la que participaron algunas categorías de stakeholders a través de una encuesta en línea. Las evaluaciones, realizadas en una escala del 1 (no material) al 5 (muy material) en relación con cada tema e impacto, permitieron determinar su materialidad.

Los resultados de este análisis, que se volvieron a confirmar en noviembre de 2025, han dado lugar a la siguiente lista, en la que se recogen las cuestiones relevantes para el Grupo Alpitour por orden de prioridad<sup>2</sup>:

#### TEMAS RELACIONADOS CON LOS MATERIALES PARA EL GRUPO ALPITOUR

- ENERGÍA, EMISIONES Y EL PROCESO DE DESCARBONIZACIÓN
- GESTIÓN DE LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES
- ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTOS DE LAS LEYES Y NORMATIVAS
- GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR
- INNOVACIÓN EN INFRAESTRUCTURAS
- PRIVACIDAD Y CIBERSEGURIDAD
- SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL PERSONAL
- DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y APUESTA POR LA DIVERSIDAD
- PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS A LO LARGO DE LA CADENA DE VALOR
- CONTRIBUCIÓN AL EMPLEO LOCAL Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
- VIAJES SOSTENIBLES
- SERVICIO Y SEGURIDAD DEL CLIENTE
- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LA MARCA
- MEDIO AMBIENTE
- GOVERNANZA
- SOCIAL
- CLIENTES Y SERVICIOS

De acuerdo con la nueva versión de las Normas GRI (2021)<sup>3</sup>, el análisis de materialidad tuvo en cuenta el contexto de referencia del Grupo Alpitour, identificando y asociando los impactos actuales y potenciales, tanto positivos como negativos, con los temas materiales.

<sup>1</sup> El impacto se define como el efecto que una organización tiene (impacto actual) o que podría tener (impacto potencial) sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Además, el impacto puede ser positivo, si contribuye al progreso sostenible de las personas, las comunidades locales y el medio ambiente, o negativo, si, por el contrario, causa un perjuicio.

<sup>2</sup> Cabe señalar, además, que El Grupo Alpitour llevará a cabo, a lo largo de los próximos ejercicios de información, un proceso de análisis y evaluación de los temas materiales en el que también participará una representación de las partes interesadas externas identificadas en el mapa que figura en este documento.

<sup>3</sup> Para obtener más información sobre la metodología utilizada, consulte la Nota metodológica.

Este informe ofrece una visión general completa de los **impactos de las actividades empresariales en relación con las cuestiones ESG**, y destaca además aquellos que pueden afectar a la capacidad de generar valor a lo largo del tiempo.

La tabla a continuación enseña las categorías materiales y su impacto relacionado.

| Area ESG                                                                                                                                                                                                | Categoría material                                            | Impacto                                                                                                                                                                                                                                      | Positivo / Negativo                                                                                                                                                                                                       |   | Actual / Potencial |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                              | +                                                                                                                                                                                                                         | - |                    |
| Medio ambiente                                                                                                                                                                                          | Energía, emisiones y el proceso de descarbonización           | El consumo de energía procedente de fuentes no renovables, con los consiguientes efectos negativos sobre el medio ambiente y la disponibilidad de recursos energéticos                                                                       | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Actual             |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               | Contribución al cambio climático mediante la generación de emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero relacionadas con las actividades que se llevan a cabo en las oficinas del Grupo Alpítour                           | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Actual             |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               | Generación de emisiones indirectas que alteran el clima producidas en la cadena de valor como resultado de las actividades realizadas                                                                                                        | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Actual             |
|                                                                                                                                                                                                         | Gestión del impacto medioambiental                            | Uso del agua en procesos que repercuten en la disponibilidad de los recursos hídricos                                                                                                                                                        | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Actual             |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               | Impactos medioambientales relacionados con la generación de residuos peligrosos y no peligrosos y su eliminación inadecuada                                                                                                                  | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Actual             |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               | La realización de actividades que puedan causar daños a la biodiversidad (ecosistemas terrestres y marinos), como la contaminación acústica y la alteración de las condiciones medioambientales preexistentes                                | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               | La conversión y la reducción de los ecosistemas terrestres y marinos, por ejemplo, a causa de la deforestación y/o la degradación grave relacionada con actividades empresariales                                                            | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |
|                                                                                                                                                                                                         | Ética, transparencia y cumplimiento de las leyes y normativas | Sensibilización y difusión de una cultura basada en la ética, la equidad y la inclusión, así como del respeto a los derechos de los trabajadores por parte de la dirección, los empleados, los socios comerciales y otras partes interesadas | +                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                               | El incumplimiento de las leyes, normativas y estándares internos y externos aplicables, con repercusiones económicas indirectas para las partes interesadas                                                                                  | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |
|                                                                                                                                                                                                         | Gobierno                                                      | Gestión responsable de la cadena de valor                                                                                                                                                                                                    | Impactos negativos relacionados con el suministro de bienes y servicios por parte de los proveedores, en particular en lo que respecta a los impactos que generan en los aspectos medioambientales, sociales y económicos | — |                    |
| Posibles casos de incumplimiento de las normas y reglamentos o de infracciones en materia de ESG por parte de los proveedores, con el consiguiente impacto negativo en la reputación del Grupo Alpítour |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                              | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |
| Innovación en infraestructuras                                                                                                                                                                          |                                                               | Impactos positivos en las personas y los sistemas económicos generados por las innovaciones en servicios tecnológicos vinculadas a las actividades de desarrollo                                                                             | +                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |
| Privacidad y ciberseguridad                                                                                                                                                                             |                                                               | Infracciones de la legislación aplicable y la falta de aplicación de las mejores prácticas de gestión de datos en detrimento de la privacidad de los clientes                                                                                | —                                                                                                                                                                                                                         |   | Potencial          |

| Area ESG             | Categoría material                                                  | Impacto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Positivo / Negativo |   | Actual / Potencial |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|--------------------|
|                      |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | +                   | - |                    |
| Social               | Salud, seguridad y bienestar del personal                           | Lesiones u otros accidentes en el lugar de trabajo que tengan consecuencias negativas para la salud de los trabajadores directos o de los colaboradores externos                                                                                                                                                                     | —                   |   | Potencial          |
|                      |                                                                     | Actividades de formación y sensibilización sobre la salud y la seguridad en el trabajo                                                                                                                                                                                                                                               | +                   |   | Actual             |
|                      |                                                                     | Garantía de espacios de trabajo seguros, protegidos y cómodos mediante la correcta aplicación de las normas y procedimientos internos en materia de salud y seguridad en el trabajo                                                                                                                                                  | +                   |   | Actual             |
|                      | Desarrollo del capital humano y apuesta por la diversidad           | Mejora de las competencias de los trabajadores mediante actividades de formación y desarrollo profesional, programas generales y técnicos, vinculados también a los objetivos de crecimiento y a una evaluación personalizada (por ejemplo, planes de desarrollo profesional)                                                        | +                   |   | Actual             |
|                      |                                                                     | El respeto por la diversidad y el fomento de un entorno empresarial inclusivo gracias a actividades e iniciativas empresariales que luchan contra la discriminación                                                                                                                                                                  | +                   |   | Potencial          |
|                      | Protección de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor | Violaciones de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor, como el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva, el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio                                                                                                                               | —                   |   | Potencial          |
|                      | Contribución al empleo local y al fomento del desarrollo sostenible | Contribución al desarrollo de oportunidades económicas y sociales para las poblaciones locales derivadas de la presencia de la organización, gracias al aumento del empleo y a los programas de desarrollo comunitario y de formación                                                                                                | +                   |   | Actual             |
|                      |                                                                     | Violación de los derechos de las comunidades locales en relación con el uso, el acceso y el control de la tierra y otros recursos naturales, como consecuencia de las actividades de construcción, almacenamiento y eliminación de residuos, así como de transporte y distribución de productos llevadas a cabo por la organización. | —                   |   | Potencial          |
|                      |                                                                     | Violación de los derechos colectivos e individuales de las poblaciones locales derivada de la presencia de la organización en el territorio, con las consiguientes perturbaciones culturales, espirituales y económicas que comprometen los derechos y el bienestar de la población                                                  | —                   |   | Potencial          |
|                      | Viaje sostenible                                                    | Creación de alianzas para apoyar la transición hacia la sostenibilidad del sector turístico, implicando a los viajeros en el respeto al entorno que les acoge                                                                                                                                                                        | +                   |   | Potencial          |
| Clientes y servicios | Servicio y seguridad del cliente                                    | Desarrollo de servicios que cumplan criterios de calidad y seguridad acordes con las mejores prácticas del sector turístico                                                                                                                                                                                                          | +                   |   | Actual             |
|                      | Calidad y satisfacción del cliente                                  | Plena satisfacción del cliente en cuanto a la calidad del servicio prestado, así como en cuanto al cumplimiento de los plazos de entrega                                                                                                                                                                                             | +                   |   | Actual             |
|                      |                                                                     | Creación de nuevas soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia de uso del servicio, ofreciendo posibilidades de personalización y soluciones innovadoras                                                                                                                                                                      | +                   |   | Potencial          |
|                      | Comunicación y gestión de marca                                     | Repercusiones negativas para los clientes y los usuarios finales derivadas de comunicaciones engañosas e indicaciones erróneas en cuanto a la presentación del servicio, que podrían provocar un posible daño a la reputación.                                                                                                       | —                   |   | Potencial          |

# MIRAR MÁS ALLÁ DEL HORIZONTE.

## 2

### RESPONSABILIDAD MEDIO AMBIENTAL

Para los antiguos vikingos, la **aurora boreal** no era un fenómeno físico, sino el reflejo de la luz en las armaduras de las valquirias mientras cabalgaba por el cielo para guiar a los guerreros caídos al **Valhalla**.

|       |                                     |    |
|-------|-------------------------------------|----|
| 2.1   | Consumo de energía                  | 38 |
| 2.2   | Emisión de gases efecto invernadero | 44 |
| 2.3   | Gestión del impacto medioambiental  | 48 |
| 2.3.1 | Recursos hídricos                   | 48 |
| 2.3.2 | Residuos y economía circular        | 50 |
| 2.4   | Sostenibilidad de destino           | 52 |
| 2.4.1 | Certificaciones                     | 52 |
| 2.4.2 | Volando con respeto                 | 52 |
| 2.4.3 | Prácticas sostenibles               | 55 |
| 2.4.4 | Biodiversidad                       | 56 |

La **gestión responsable de los recursos naturales y los residuos** implica la adopción de medidas adaptadas a las circunstancias específicas de cada empresa. La eficacia de este enfoque queda demostrada tanto por los premios que ha recibido como por los criterios cuantificables que ha adoptado.

EL GRUPO ALPITOUR FOMENTA LA **MEJORA CONTINUA DE SU DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL** A TRAVÉS DE UN ENFOQUE PRÁCTICO Y ESTRUCTURADO DE LA SOSTENIBILIDAD, BASADO EN TRES PILARES: EL **SEGUIMIENTO CONTINUO DE LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES**, LA **INTEGRACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR** EN EL MODELO DE NEGOCIO Y EL FOMENTO DE UNA **CULTURA DE RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL** ENTRE EL PERSONAL, LOS PROVEEDORES Y LOS CLIENTES.

## Turismo sostenible para el Grupo Alpitour

BAJO IMPACTO MEDIO  
AMBIENTAL

VALORAR LA  
CULTURA LOCAL

FOMENTAR LA RESPONSABILIDAD  
A LO LARGO DE LA CADENA DE  
SUMINISTRO

2.1 CONSUMO ENERGÉTICO

EL USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA IMPLICA BUSCAR SOLUCIONES SOSTENIBLES QUE COMBINEN LA EFICIENCIA CON EL RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE. EL GRUPO SE COMPROMETE A CONCILIAR LAS NECESIDADES OPERATIVAS CON INICIATIVAS ESPECÍFICAS, COMO EL USO DE **ENERGÍA PROCEDENTE DE FUENTES RENOVABLES**, LA ADOPCIÓN DE **TECNOLOGÍAS INNOVADORAS** Y EL FOMENTO DE **PRÁCTICAS SOSTENIBLES**.

En el ejercicio de 2024/2025, el Grupo Alpitour consumió un total de **10 405 742 GJ** de energía.

Una parte significativa del consumo energético del Grupo (aproximadamente el 99%) corresponde al consumo de combustible de Neos S.p.A., que ha aumentado ligeramente en comparación con el ejercicio 2023/2024 debido a la ampliación de la flota de aviones. Sin embargo, la introducción de aviones de nueva generación ha supuesto una mejora en la **eficiencia en el consumo de combustible por avión**.

| CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)                                                            | 2023/2024 | 2024/2025  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Gas natural                                                                        | 14.553    | 14.252     |
| GLP                                                                                | 12.577    | 4.177      |
| Diesel (para calefacción o procesos de producción)                                 | 96        | 7          |
| Diesel (para vehículos de la empresa o leasing a largo plazo/coches de alquiler)   | 1.063     | 650        |
| Gasolina (para vehículos de la empresa o leasing a largo plazo/coches de alquiler) | 2.452     | 2.982      |
| Combustible para aviones del tipo queroseno (Carboturbo)                           | 9.795.936 | 10.302.247 |
| Energía comprada (electricidad y calefacción)                                      | 71.824    | 81.427     |
| Consumo energético total                                                           | 9.898.502 | 10.405.742 |

Desde hace años, las empresas del Grupo se han comprometido a mejorar la eficiencia energética mediante decisiones responsables en materia de abastecimiento, como cubrir parte de sus necesidades energéticas con **fuentes renovables**.

Además de este compromiso, existen diversas iniciativas y medidas destinadas a reducir el consumo energético de la empresa y a promover una **cultura de ahorro energético**. En concreto, se han colocado infografías informativas en los espacios de trabajo de las oficinas de **Alpitour S.p.A. y Utravel S.r.L. Società Benefit** con el fin de fomentar un **comportamiento más consciente** y sensibilizar a los empleados sobre el uso responsable de la energía. Además, Alpitour S.p.A. cuenta con un sistema estructurado de gestión de los **viajes de negocios** que promueve la eficiencia en el uso de los recursos y un enfoque sostenible de la movilidad, fomentando el uso compartido de medios de transporte de bajo impacto. Asimismo, se están promoviendo soluciones digitales para reuniones y colaboraciones, reduciendo así los desplazamientos innecesarios.

Para mitigar los riesgos medioambientales, el Grupo Jumbo Tours participa en eventos y programas de formación sobre turismo sostenible, promueve la compensación de emisiones de carbono y se ha fijado el objetivo de utilizar energía 100% renovable para 2026.

TRABAJANDO EN LA APERTURA DE LA NUEVA OFICINA DE MILÁN

Como parte del plan "Destination Change", el Grupo trabajó en el diseño de su futura sede central de Milán en 2024/2025. El proyecto se adhiere a los altos estándares de sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética, en consonancia con la Agenda 2030 para la reducción de emisiones y residuos.

SUMINISTRO ELÉCTRICO DE ENERGÍAS RENOVABLES certificado en 2024/2025

94%

DE LA ELECTRICIDAD COMPRADA POR EL GRUPO ALPITOUR ES CERTIFICADA COMO RENOVABLE

Las iniciativas de eficiencia energética de **Neos S.p.A.** abarcan las operaciones en la cabina y el repostaje, así como el **rodaje** y el vuelo en crucero. En concreto:

- A partir de 2021, la **maleta de vuelo electrónica** (EFB) sustituirá a las tradicionales maletas de vuelo en papel por un sistema digital que recopila y almacena datos operativos de cada vuelo, lo que mejora el seguimiento y permite realizar análisis estadísticos más precisos. Gracias al análisis de la EFB y al cálculo preciso del peso real del vuelo (pasajeros, equipaje y combustible), Neos S.p.A. reduce la cantidad de combustible transportada, aligerando la aeronave y optimizando el consumo de combustible y las emisiones.
- De conformidad con el Reglamento **"RefuelEu Aviation"**, Neos S.p.A. utiliza al menos un 2% de combustible de aviación sostenible (SAF) en sus vuelos para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- El software **FliteDeck Advisor**, actualmente se encuentra en fase de pruebas (2023/2024) y su puesta en marcha está prevista para (2024/2025), proporciona a los pilotos orientación en tiempo real sobre la velocidad óptima en función de la altitud, la temperatura y el peso, lo que les permite aumentar gradualmente la velocidad durante el vuelo sin incrementar el consumo de combustible.
- En funcionamiento desde 2022, el sistema **OptiClimb** analiza el plan de vuelo y recomienda la tasa de ascenso óptima y la altitud de despegue, basándose en las condiciones meteorológicas en tiempo real y los obstáculos del aeropuerto, lo que permite reducir el consumo de combustible y las emisiones asociadas durante el vuelo.
- Neos S.p.A. **ha renovado su flota con aviones** más eficientes y tecnológicamente avanzados, lo que refuerza su compromiso con la reducción del consumo de combustible y de las emisiones contaminantes.

Gracias a los motores de nueva generación y las tecnologías avanzadas, Neos S.p.A. ha logrado una **reducción en el consumo de combustible y de las emisiones medias asociadas por pasajero y kilómetro** de alrededor del 15% en el caso de los aviones de fuselaje estrecho, y de alrededor del 16% en el de los aviones de fuselaje ancho.

#### EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA en el consumo de combustible de los aviones



#### RENOVACIÓN DE LA FLOTA DE AVIONES DE NEOS S.P.A.

Desde 2017, Neos S.p.A. ha venido modernizando su flota para reducir las emisiones relacionadas con los vuelos. En concreto, la renovación de la flota ha consistido en sustituir los Boeing 767-300 por **Boeing 787-9** y los Boeing 737-800 NG por aviones **Boeing 737 MAX**. Tras la renovación, los Boeing 787-9 Dreamliner han introducido una clase Premium en sustitución de la clase Business, lo que ha aumentado la capacidad de asientos y ha reducido las emisiones a 57 g de CO<sub>2</sub> por asiento-kilómetro (media de 64g). El espacio por pasajero se ha optimizado hasta los 0,8 m<sup>2</sup>, frente a los 1,4 m<sup>2</sup> de otras aerolíneas, mejorando así la eficiencia y la comodidad.



VOIhotels S.p.A. involucra a toda su plantilla, incluido el personal temporal, en iniciativas de **formación y sensibilización** destinadas a promover el uso responsable de la energía. Los responsables de las instalaciones reciben formación específica para fomentar prácticas sostenibles. Para mejorar la eficiencia energética, la empresa invierte en materiales y equipos de bajo consumo, con el objetivo de reducir el consumo energético y las emisiones asociadas a sus operaciones. Como parte de las iniciativas de ahorro energético de VOIhotels S.p.A., la empresa pone a disposición de los huéspedes de algunos de sus establecimientos **coches híbridos y eléctricos**, junto con puntos de recarga. Por último, VOIhotels S.p.A. ha implementado un **sistema de control** de consumo energético para identificar el despilfarro y optimizar el uso de las cocinas, el aire acondicionado y otros equipos de alto consumo energético.

El **Grupo Jumbo Tours** ha adoptado un **código de buenas prácticas** para mejorar la eficiencia energética, fomentando el uso de la luz natural en lugar de la iluminación artificial, la gestión responsable del aire acondicionado – dando prioridad a la ventilación natural y al uso de ventiladores – y el apagado de los aparatos eléctricos y electrónicos cuando no se utilicen, asegurándose al mismo tiempo de que estén configurados en modo de ahorro de energía.

### SEGUIMIENTO DEL CONSUMO ENERGÉTICO EN VOIHOTELS S.P.A. RESORTS

VOIhotels S.p.A. supervisa constantemente su consumo energético mediante un sistema estructurado:

- Cada año establece indicadores clave de rendimiento (**KPI**) **específicos** para analizar y evaluar el consumo;
- **Recopila y verifica** los datos de forma periódica;
- **Semanalmente**, analiza cualquier **desviación respecto a los objetivos** e identifica posibles medidas correctivas;
- Comparte los datos cada **mes** con el departamento de **control de gestión** para realizar una evaluación exhaustiva.



2.2 EMISIONES DE GASES

EFFECTO INVERNADERO

EL INVENTARIO DE EMISIONES DEL GRUPO SE HA ELABORADO DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO<sup>4</sup>. LOS ÍTEMS PRINCIPALES EN EL INFORME SON:

- Emisiones directas o emisiones de “**Alcance 1**”, procedentes de las instalaciones de producción primaria;
- Emisiones indirectas, o emisiones de “**Alcance 2**”, asociadas al consumo propio de electricidad del Grupo;
- Otras emisiones indirectas o de “**Alcance 3**” generadas a lo largo de toda la cadena de valor de la organización, incluidas las actividades previas (aprovisionamiento, transporte de los proveedores) y las actividades posteriores (distribución, uso del producto y fin de vida útil). Aunque no están controladas directamente, representan una proporción significativa de la huella de carbono total.

En 2024/2025, las emisiones de **Alcance 1** del Grupo Alpitour ascendieron a **742.137 tCO<sub>2</sub>eq**. Las emisiones de **Alcance 2**, calculadas mediante el enfoque **basado en la ubicación**, ascienden a **5.750 tCO<sub>2</sub>eq**, mientras que, según la metodología **basada en el mercado**, las emisiones se sitúan en **436 tCO<sub>2</sub>eq** gracias a la proporción de electricidad procedente de fuentes renovables certificadas.

Las emisiones de **Alcance 3** del Grupo Alpitour ascienden a **454.678 tCO<sub>2</sub>e**, calculadas de acuerdo con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) Corporate Value Chain Standard y el marco GRI 305-3, lo que garantiza la transparencia y la coherencia metodológica.

| EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS (ALCANCE 1, ALCANCE 2, ALCANCE 3) 2024/2025             |                      |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| Emisiones directas Totals (Alcance 1)                                                   | t CO <sub>2</sub> eq | 742.137   |
| Emisiones indirectas Totals (Alcance 2) - Basado en la ubicación                        | t CO <sub>2</sub> eq | 5.750     |
| Emisiones indirectas Totals (Alcance 2) - Basado en el mercado                          | t CO <sub>2</sub> eq | 436       |
| Emisiones indirectas Totals (Alcance 3) generadas a lo largo de toda la cadena de valor | t CO <sub>2</sub> eq | 454.678   |
| Emisiones Totals directas e indirectas (por ubicación)                                  | t CO <sub>2</sub> eq | 1.202.565 |
| Emisiones Totals directas e indirectas (basadas en el mercado)                          | t CO <sub>2</sub> eq | 1.197.251 |

<sup>4</sup> El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG) - Norma Corporativa clasifica las emisiones en:

- Las emisiones directas de Alcance 1, que son aquellas procedentes de fuentes propiedad de la organización o controladas por ella;
- y las emisiones indirectas de Alcance 2, que son las derivadas de la producción de electricidad, calor o vapor importados y consumidos por la organización. En lo que respecta al cálculo de las emisiones de Alcance 2, se utilizan dos enfoques distintos: el «basado en la ubicación» y el «basado en el mercado». El enfoque «basado en la ubicación» prevé el uso de factores de emisión medios relacionados con la generación de energía para límites geográficos bien definidos, entre los que se incluyen los límites locales, subnacionales o nacionales. El enfoque «basado en el mercado» tiene en cuenta la energía eléctrica adquirida en su conjunto, incluida la adquirida de fuentes renovables mediante certificados de garantía de origen;
- las emisiones indirectas de Alcance 3 son todas las demás emisiones indirectas derivadas de recursos que no están controlados ni son propiedad directa de una organización, pero que se producen en el marco de su cadena de valor, tanto en las fases anteriores como en las posteriores.



### EMISIONES DE ALCANCE 3: ANÁLISIS POR CATEGORÍA

Para las categorías incluidas en el informe, se llevó a cabo un análisis con el fin de evaluar e identificar las posibles fuentes de los datos y los métodos utilizados para cuantificar las emisiones asociadas. En este primer año de presentación de informes de Alcance 3, se utilizaron enfoques específicos (*el método de la media, el método específico por tipo de residuo y el método basado en actividades*) cuando los datos permitían una recopilación precisa; para el resto de categorías, se utilizó un enfoque basado principalmente en el gasto, tal y como se describe a continuación.

A efectos de cuantificar las emisiones de Alcance 3, se han excluido del alcance del Grupo Alpitour las siguientes categorías, ya que no son significativas ni aplicables al modelo de negocio: 7 Desplazamientos de los empleados, 8 Activos arrendados en la fase inicial de la cadena de suministro, 9 Transporte en la fase final de la cadena de suministro, 10 Eliminación de productos no vendidos, 11 Uso de productos vendidos, 13 Activos arrendados en la fase final de la cadena de suministro y 14 Franquicias.

**Categoría 1 – Bienes y servicios** adquiridos es la principal fuente de emisiones de Alcance 3, con **261.401 tCO<sub>2</sub>e (el 57,5 % del total)**. Esta categoría abarca las compras de bienes y servicios a proveedores externos realizadas por Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. y VOIhotels S.p.A.. El cálculo se ha realizado utilizando el método basado en el gasto, multiplicando el gasto en bienes y servicios por los factores de emisión específicos extraídos de la base de datos Open CEDA 2025. Se han excluido las partidas ya declaradas en los Alcances 1 y 2 (como el consumo de energía de los activos arrendados) y en otras categorías del Alcance 3 (como los costes de transporte o los gastos de viajes de negocios), garantizando así que no se produzca una doble contabilización.

**Categoría 2 – los activos fijos** representan **32.324 tCO<sub>2</sub>e (el 7,1 % del total)**, lo que corresponde a las emisiones asociadas a las inversiones en equipamiento, infraestructuras y otros activos fijos. También en este caso se aplicó el método basado en el gasto, utilizando los factores de emisión de Open CEDA 2025 para modelar el impacto medioambiental de los activos fijos adquiridos por las tres empresas.

**Categoría 3 – Actividades relacionadas con los combustibles y la energía** es la segunda fuente más importante, con **156.438 tCO<sub>2</sub>e (el 34,4 % del total)**. Esta categoría incluye las emisiones en las fases iniciales derivadas de la producción, el transporte y la distribución de la energía (electricidad y calor) consumida por las instalaciones del Grupo, que no se han contabilizado ya en los Alcances 1 y 2. El cálculo se realizó utilizando el método de datos medios, aplicando los factores de emisión DESNZ 20256 (Departamento de Seguridad Energética y Cero Emisiones Netas), que tienen en cuenta la extracción de combustible, el transporte y las pérdidas en la red.

En el caso de la electricidad, se distinguió entre energía renovable (para la que solo se calcularon las emisiones de distribución) y energía no renovable (para la que también se incluyeron las emisiones de generación).

**Categoría 4 – Transporte y distribución en la fase inicial** aporta **2.134 tCO<sub>2</sub>e (el 0,5 % del total)** y abarca los servicios de transporte y logística prestados por empresas de mensajería y socios externos. Se aplicó el método basado en el gasto utilizando los factores de Open CEDA 2025, teniendo en cuenta el desglose de la composición modal del transporte: el 90 % se atribuye al transporte por carretera (predominante en los envíos nacionales y europeos) y el 10 % al transporte aéreo (para envíos urgentes e internacionales).

**Categoría 5 – los residuos** generan **1.134 tCO<sub>2</sub>e (el 0,2 % del total)**, lo que representa las emisiones asociadas al tratamiento y la eliminación de los residuos generados por las actividades del Grupo. El cálculo se realizó utilizando el método específico por tipo de residuo, multiplicando la cantidad de residuos por los factores de emisión de DESNZ 2025 correspondientes al tipo de residuo y al método de eliminación.

**Categoría 6 – Los viajes de negocios** aportan **1.043 tCO<sub>2</sub>e (el 0,2 % del total)**, lo que abarca las emisiones derivadas de los desplazamientos de los empleados en avión, tren y carretera. Se aplicó el método basado en el gasto utilizando los factores de emisión de Open CEDA 2025, que representan una media ponderada de los distintos medios de transporte, lo que garantiza una estimación representativa del impacto medioambiental de los viajes de negocios.

**Categoría 12 – el tratamiento al final de la vida útil** supone **5 tCO<sub>2</sub>e (0,0 % del total)** y se aplica exclusivamente a Alpitour. Esta categoría incluye las emisiones derivadas del tratamiento al final de la vida útil de los catálogos impresos distribuidos durante el año. El cálculo se ha realizado mediante un enfoque basado en actividades, multiplicando la masa total de papel por el factor de emisión DESNZ 2025 correspondiente al reciclaje. Esta categoría no se aplica a Neos ni a VOIhotels, dada la naturaleza de sus modelos de negocio, basados en la prestación de servicios.

**Categoría 15 – Inversiones** aporta **200 tCO<sub>2</sub>e (el 0,1 % del total)**, lo que representa las emisiones asociadas a las inversiones de capital en empresas asociadas que operan en el sector de los servicios turísticos.

Se aplicó el método de datos medios utilizando los factores de emisión de Open CEDA 2025 para el sector «Servicios de organización y reserva de viajes», multiplicados por el valor contable de la inversión y la participación accionarial.

#### RESUMEN DE LAS EMISIONES DE ALCANCE 3 2024/2025

| Categoría    | Descripción                                           | tCO <sub>2</sub> e | Incidencia  |
|--------------|-------------------------------------------------------|--------------------|-------------|
| Categoría 1  | Bienes y servicios comprados                          | 261.401            | 57,5%       |
| Categoría 2  | Activos fijos                                         | 32.324             | 7,1%        |
| Categoría 3  | Combustible y energía de las actividades relacionadas | 156.438            | 34,4%       |
| Categoría 4  | Transporte y distribución en la fase inicial          | 2.134              | 0,5%        |
| Categoría 5  | Residuos                                              | 1.134              | 0,2%        |
| Categoría 6  | Viajes de negocios                                    | 1.043              | 0,2%        |
| Categoría 12 | Gestión de los cuidados al final de la vida           | 5                  | 0,0%        |
| Categoría 15 | Inversiones                                           | 200                | 0,1%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>Emisiones Alcance 3</b>                            | <b>454.678</b>     | <b>100%</b> |

<sup>6</sup> Para el ejercicio 2024/2025, el cálculo de las emisiones de Alcance 3 del Grupo Alpitour excluye las siguientes sociedades: Arenella Immobiliare S.r.l., Madigest Firenze S.r.l., VOI S.r.l. y sus filiales Compridea S.r.l. y Sementà S.r.l., Ultravel S.r.l. Società Benefit, Jumbo Tours España S.L.U. y su filial Jumbo Canarias S.A.  
<sup>7</sup> Anteriormente conocido como DEFRA (Department for Business, Energy & Industrial Strategy).

## 2.3 GESTIÓN DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

EL GRUPO ALPITOUR SE COMPROMETE A **MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL** DE SUS ACTIVIDADES MEDIANTE LA **GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS NATURALES Y LOS RESIDUOS**.

CON ESTE FIN, ADOPTA ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS, ADAPTADAS A LAS CARACTERÍSTICAS OPERATIVAS DE LAS DISTINTAS EMPRESAS Y A LAS PARTICULARIDADES DE LOS SECTORES EN LOS QUE OPERA, CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR UNA ACCIÓN CONCRETA Y EFICAZ.

### 2.3.1 RECURSOS HÍDRICOS

El consumo de agua en todas las actividades del Grupo Alpitour se supervisa de forma continua, con el objetivo de promover una **gestión sostenible y responsable del agua** que tenga en cuenta las necesidades locales y sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En lo que respecta a la **captación de agua**, en 2024/2025 el Grupo Alpitour captó **513 millones de litros**, de los cuales **491 millones de litros** procedían de aguas superficiales y **22 millones de litros** de fuentes de terceros. Además, terceros captaron **1 millón de litros** de agua en zonas con estrés hídrico.

Entre las empresas del Grupo, dado el sector en el que opera, VOIhotels S.p.A. representa una proporción significativa del consumo de agua superficial, con 491 MI (el 95 % de las captaciones de agua). Dado el importante impacto en el uso del agua, la empresa lleva instalando limitadores de caudal en todas sus instalaciones desde 2023/2024, lo que contribuye a reducir el consumo de agua y a optimizar el funcionamiento de las bombas. VOIhotels S.p.A. también se ha comprometido a realizar un seguimiento del uso del agua, con el objetivo de **reducir el desperdicio y mejorar la eficiencia general de los recursos hídricos**.

### CAPTACIÓN DE AGUA (MI) del Grupo Alpitour<sup>7</sup>



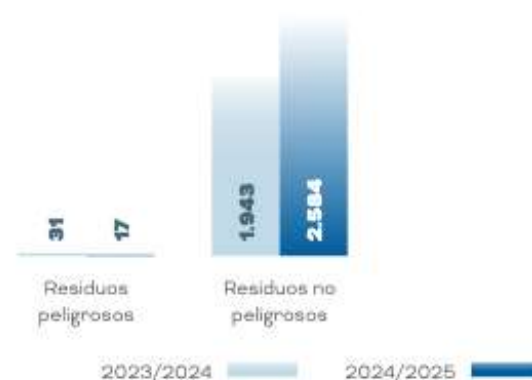
<sup>7</sup> Las cifras de captación de agua de Alpitour S.p.A. y Utravel S.r.l. Società Benefit se basan en estimaciones.

### 2.3.2 RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

Las actividades del Grupo Alpitour se basan en un enfoque integrado de la **gestión de residuos**, con el objetivo de sensibilizar a los empleados, socios y clientes sobre las prácticas de reciclaje y recogida selectiva de residuos. A través de programas específicos, fomentamos prácticas responsables y sostenibles en la gestión de residuos, con el fin de optimizar el proceso de reciclaje y minimizar el impacto medioambiental.

En el ejercicio 2024/2025, el Grupo generó **2.584 toneladas** de residuos no peligrosos y **17 toneladas** de residuos peligrosos. En comparación con el ejercicio 2023/2024, ha mejorado la recopilación de datos sobre residuos, lo que ha permitido elaborar informes más detallados.

#### RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS (ton) generados por el Grupo Alpitour



Desde 2019, Alpitour S.p.A. ha mejorado su sistema de clasificación de residuos mediante la **instalación de contenedores para plástico**, vidrio, aluminio y papel. Ese mismo año, incorporó **máquinas expendedoras de bebidas en latas de aluminio**, lo que permitió reducir el uso de botellas de plástico. Para **reducir el consumo de papel**, imprime los catálogos en papel con certificación PEFC, optimizando el número de páginas y la cantidad total.

Neos S.p.A. ha puesto en marcha una serie de iniciativas para reducir los residuos a bordo, dando prioridad a los materiales lavables y reutilizables para las comidas y reduciendo el uso de artículos desechables. Desde 2019, ha ido eliminando progresivamente el plástico de un solo uso, sustituyéndolo por materiales biodegradables como parte de la iniciativa **«Plastic-Free»**. En 2024, introdujo los envases de cartón **Aqualy®** para el agua a bordo, evitando así el uso de unos 2 millones de botellas de plástico. Además, en el marco del proyecto **«Paperless»**, Neos S.p.A. fue una de las primeras aerolíneas italianas en eliminar la documentación en papel a bordo<sup>10</sup>, lo que supone un ahorro de unos 100 kg de papel por vuelo en aviones de fuselaje ancho y de 50 kg en aviones de fuselaje estrecho.

Para hacer frente a la gran cantidad de residuos generados por las operaciones diarias y por los huéspedes, VOIhotels S.p.A. ha reducido de forma significativa, desde 2019, el uso de plástico de un solo uso a través del proyecto **«Plastic-Free»**, mediante la introducción de dispensadores y alternativas sostenibles para el jabón y los vasos en sus establecimientos hoteleros.



El Grupo Jumbo Tours también ha equipado sus oficinas con **contenedores de reciclaje** y ha adoptado una **política de «cero papel»** destinada a reducir el consumo innecesario de papel dentro de la organización. Las principales medidas aplicadas para alcanzar este objetivo incluyen la instalación de dos monitores en todos los puestos de trabajo, la restricción del acceso a los equipos de impresión y el fomento de buenas prácticas, como la reutilización del papel impreso y la evaluación previa de si la impresión es realmente necesaria.

Desde el curso 2023/2024, el Grupo Jumbo Tours ha estado trabajando en el desarrollo de un **modelo estandarizado de gestión medioambiental**. La política medioambiental forma parte integral de la política general de SOSTENIBILIDAD del Grupo Jumbo Tours, que se basa en el uso eficiente de los recursos mediante la reducción, la reutilización y el reciclaje. En este contexto, la planificación de las compras desempeña un papel fundamental y tiene en cuenta todo el ciclo de vida de los productos y servicios con el fin de evaluar su impacto social y medioambiental.

<sup>10</sup> Aqualy - Ly Company Group es el primer fabricante mundial de agua en envases de cartón.  
<sup>11</sup> Quedan excluidos los documentos en papel obligatorios según la normativa aeronáutica europea.

## 2.4 SOSTENIBILIDAD DEL DESTINO

EN UN CONTEXTO DE CRECIENTE PREOCUPACIÓN POR LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y ECONÓMICOS DEL TURISMO, EL GRUPO ALPITOUR ESTÁ INTEGRANDO LA SOSTENIBILIDAD EN SUS OPERACIONES. PARA ELLO, HA PUESTO EN MARCHA PROYECTOS E INICIATIVAS DESTINADOS A **REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL** DE LOS VIAJES, **MEJORAR LA EFICIENCIA DE SUS INSTALACIONES** Y PROMOVER UN **TURISMO RESPONSABLE**, TAL Y COMO DEMUESTRAN LOS NUMEROSOS RECONOCIMIENTOS QUE HA RECIBIDO A LO LARGO DE LOS AÑOS.

### 2.4.1 CERTIFICACIONES

VOIhotels S.p.A. ha obtenido la certificación del **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**, desarrollada por la organización homónima<sup>9</sup>, que promueve la sostenibilidad y la responsabilidad social en el sector turístico con el objetivo de maximizar sus beneficios y minimizar su impacto. Un total de **dieciocho** resorts gestionados por VOIhotels S.p.A. han recibido esta certificación. Estos establecimientos se encuentran en Cerdeña, Sicilia, Apulia, Calabria, Lacio, Toscana, Veneto y Basilicata.

La certificación GSTC, reconocida internacionalmente y promovida por las Naciones Unidas en consonancia con los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030**, implica una evaluación realizada por organismos independientes que garantizan el cumplimiento de criterios medioambientales, sociales y económicos. Este enfoque pone en valor el territorio, la cultura y los productos locales, reduce el consumo y los residuos, fomenta el reciclaje y contribuye a la protección

del planeta de distintas formas. Para evaluar el cumplimiento de los estándares GSTC, VOIhotels S.p.A. ha elegido a Dream&Charme, un organismo internacional de certificación acreditado conforme a la norma ISO 17065 por Accredia y por el International Accreditation Forum (IAF) en 104 países.

### 2.4.2 VOLAR CON RESPETO

La renovación de la flota de Neos S.p.A. con aeronaves **Boeing 737-8 MAX** y **Boeing 787-9 Dreamliner**, equipadas con sistemas de propulsión de última generación, permite reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> en más de un 20 % con respecto a los modelos anteriores, al tiempo que garantiza unos niveles de ruido significativamente inferiores durante el despegue<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) es una organización sin ánimo de lucro creada por el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) y la OMT (Organización Mundial del Turismo). Opera de manera totalmente independiente y tiene como objetivo definir estándares globales de desarrollo sostenible para los sectores turístico y de los viajes.

<sup>10</sup> Para más información, consulte el apartado «2.1. Consumo de energía».

### 4 PILARES DEL GSTC PARA UNAS VACACIONES MÁS SOSTENIBLES

42 criterios de evaluación, divididos en:

- **Gestión sostenible:** evaluación de la gestión sostenible y responsable del hotel, con el objetivo de optimizarla y mejorarla.
- **Impactos socioeconómicos:** evaluación de los establecimientos en función del apoyo económico y social que proporcionan a las empresas y comunidades locales.
- **Impactos culturales:** evaluación del efecto de las medidas de conservación aplicadas en los destinos para poner en valor su historia y su belleza.
- **Impacto medioambiental:** análisis de las medidas adoptadas por el hotel para reducir el consumo energético y mejorar la gestión de residuos.



### 2.4.3 PRÁCTICAS SOSTENIBLES

El Grupo Alpitour apuesta por **soluciones que combinan la calidad del servicio con el respeto por el medioambiente**. Además de las medidas ya en marcha para eliminar los plásticos de un solo uso<sup>11</sup>, se han establecido diversas **colaboraciones** para promover prácticas sostenibles en todas sus actividades.

En concreto, en el sector hotelero:

- En 2021, VOIhotels S.p.A. inició una colaboración con **Allegrini S.p.A.**, empresa especializada en **productos de acogida para hoteles**, con el objetivo de introducir una gama sostenible en sus establecimientos de Italia y reducir los residuos, especialmente el uso de plástico. El producto insignia de esta colaboración es la línea **DPlanet** —«Do Not Disturb the Planet»—, formada por cosméticos sólidos sin agua, conservantes ni siliconas, elaborados con ingredientes naturales, dermatológicamente testados y veganos.
- VOIhotels S.p.A., junto con la marca VRetreats y en colaboración con **CONOE<sup>12</sup>**, ha impulsado la **recuperación del aceite de cocina usado generado durante la preparación de los alimentos**. Esta iniciativa contribuye a reducir la contaminación ambiental y fomenta el reciclaje adecuado de estas sustancias, transformándolas en recursos útiles.
- En algunos de sus establecimientos, VRetreats proporciona al personal calzado de la marca italiana **WAO**, elegida por su compromiso con la fabricación de productos respetuosos con el medioambiente y completamente reciclables al final de su vida útil.
- Los establecimientos de la colección VRetreats colaboran con **Wami**, una empresa que distribuye agua en latas reciclables en múltiples ocasiones. Por cada lata adquirida, se donan 100 litros de agua a comunidades de los países con mayores necesidades.

<sup>11</sup>Para más información, consulte el apartado «2.3.2. Residuos y economía circular».

<sup>12</sup>CONOE es un consorcio creado para organizar, supervisar y controlar la cadena de suministro de aceites y grasas vegetales y animales usados con fines medioambientales, proteger la salud pública y reducir la eliminación de residuos, transformando un coste ambiental y económico en un recurso renovable.

#### 2.4.4 BIODIVERSIDAD

El Grupo Alpitour está adoptando medidas concretas para proteger el medioambiente. Todos los establecimientos de VOIhotels S.p.A. utilizan exclusivamente **productos de papel certificados** y procedentes de fuentes sostenibles. Asimismo, los **catálogos de viajes** del Grupo se imprimen en papel con **certificación PEFC**, que cumple los estándares de gestión forestal responsable.

Para reforzar este compromiso, durante 2024/2025 el Grupo mantuvo su colaboración con **Tree-Nation**<sup>19</sup>, una plataforma digital que permite plantar árboles a distancia. Esta colaboración permite al Grupo contribuir a la reforestación y a la protección de los ecosistemas, en línea con sus objetivos de fomento de la responsabilidad social corporativa.

<sup>19</sup> Tree-Nation es una plataforma digital que promueve la reforestación mediante la plantación de árboles geolocalizados y trazables.



# LAS PERSONAS PRIMERO: SEGURIDAD, BIENESTAR, INCLUSIÓN.



Los nenúfares se recolectan en **Vietnam** durante la temporada de inundaciones (entre septiembre y noviembre). Crecen de forma silvestre y sus tallos pueden alcanzar entre 3 y 5 metros de longitud para adaptarse a la subida del nivel del agua del río **Mekong**.

## 3

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

|              |                                                             |    |
|--------------|-------------------------------------------------------------|----|
| <b>3.1</b>   | Las personas que hacen posible el Grupo Alpítour            | 60 |
| <b>3.1.1</b> | Inclusión e igualdad de oportunidades                       | 64 |
| <b>3.1.2</b> | Apoyo para el crecimiento y desarrollo profesional          | 68 |
| <b>3.1.3</b> | Beneficios para trabajadores                                | 69 |
| <b>3.2</b>   | Salud y seguridad                                           | 72 |
| <b>3.2.1</b> | Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo | 74 |
| <b>3.3</b>   | Contribución a las comunidades locales                      | 80 |
| <b>3.4</b>   | Accesibilidad del destino                                   | 84 |

LAS **PERSONAS**, CON SUS CAPACIDADES Y NECESIDADES, OCUPAN UN LUGAR CENTRAL EN TODAS LAS ACTIVIDADES DEL GRUPO ALPITOUR. EL GRUPO PROTEGE SU BIENESTAR, SU SALUD Y SU SEGURIDAD MEDIANTE POLÍTICAS ORIENTADAS A PROMOVER LA **EQUIDAD, LA INCLUSIÓN Y EL DESARROLLO PROFESIONAL**. CON EL MISMO COMPROMISO, EL GRUPO ALPITOUR CONTRIBUYE AL **DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES** DE LOS TERRITORIOS EN LOS QUE OPERA, TRABAJANDO PARA HACER DEL TURISMO UNA ACTIVIDAD MÁS ACCESIBLE, INCLUSIVA Y SOSTENIBLE.

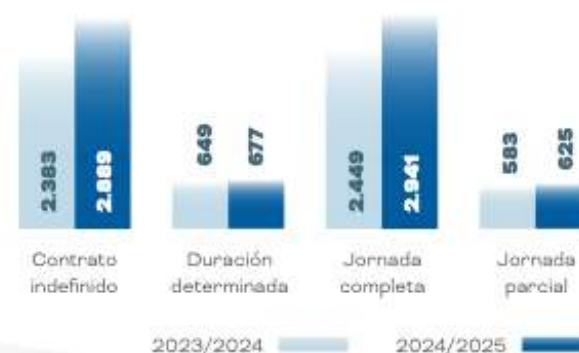
### 3.1 LAS PERSONAS QUE HACEN POSIBLE EL GRUPO ALPITOUR

EL GRUPO ALPITOUR CONCEDE UNA GRAN IMPORTANCIA AL **BIENESTAR Y AL DESARROLLO PROFESIONAL** DE SU PERSONAL. PARA ELLO, FOMENTA UN ENTORNO DE TRABAJO DINÁMICO, INCLUSIVO Y MOTIVADOR QUE IMPULSA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y GARANTIZA UNAS **CONDICIONES LABORALES ADECUADAS, SEGURAS Y PROTEGIDAS**.

En consonancia con los principios de responsabilidad social corporativa y los valores de la empresa, el Grupo mantiene su compromiso con el respeto de los **derechos humanos** y la promoción de la **igualdad de género**, la lucha contra cualquier forma de discriminación y la garantía de unas condiciones laborales dignas para todas las personas empleadas. Este compromiso queda recogido en el **Código de Conducta** del Grupo Alpitour, mencionado en el apartado 4.2, «Ética e integridad empresarial», que **establece directrices** sobre el respeto en las relaciones interpersonales, la **responsabilidad social y medioambiental**, la **integridad corporativa** y el **apoyo a las comunidades locales**.

A 31 de octubre de 2025, el Grupo Alpitour, según la definición recogida en este Informe de Sostenibilidad, contaba con **3.566 personas empleadas**, de las cuales el **54 % eran mujeres** y el **46 % Hombres**. Asimismo, el 81 % del total tenía un **contrato indefinido**.

**PERSONAS EMPLEADAS (N.º)**  
desglosadas por tipo de contrato



Entre las empresas que forman parte del Grupo, VOIhotels S.p.A. presenta una menor proporción de personas empleadas con contrato indefinido (28 %) y un número significativo de **trabajadores temporales de carácter estacional**, una característica estrechamente vinculada a las particularidades del sector en el que opera la compañía. Esta estructura resulta estratégica para garantizar la flexibilidad operativa necesaria ante las fluctuaciones de la demanda propias de las temporadas de mayor actividad, lo que permite optimizar los recursos humanos de acuerdo con las necesidades operativas.

Además de su plantilla, durante 2024/2025 el Grupo Alpitour contó con **597 colaboradores externos**, de los cuales el 72 % fueron contratados por VOIhotels S.p.A.

**PERSONAL EXTERNO (N.º)**  
desglosado por tipo de contrato



En 2024/2025, la **tasa de rotación de entrada** del Grupo Alpitour se situó en torno al 80 %, mientras que la **tasa de rotación de salida** alcanzó aproximadamente el 67 %.

El **incremento neto** del número de personas empleadas indica que la plantilla del Grupo creció durante el ejercicio 2024/2025. Debido a la naturaleza de la actividad hotelera, caracterizada por la contratación de un elevado número de trabajadores temporales de carácter estacional para responder a las necesidades específicas de eficiencia operativa del sector, VOIhotels S.p.A. tiene un impacto significativo en la rotación de personal del Grupo.

Dada la amplia variedad de sectores en los que opera y la diversidad de servicios que ofrece, el Grupo aplica diferentes tipos de contratos laborales a su personal. En concreto, **Alpitour S.p.A., Utravel S.r.l. Società Benefit y VOIhotels S.p.A.** aplican el **Convenio Colectivo Nacional del Sector Turístico** (Federturismo) al personal administrativo y a los mandos intermedios. Por su parte, **Alpitour S.p.A. y VOIhotels S.p.A.** aplican al personal directivo el Convenio Colectivo Nacional para Directivos de los Sectores Terciario, de la Distribución y de los Servicios. Asimismo, Alpitour S.p.A. ha suscrito un **Acuerdo Complementario de Empresa** (CIA), que complementa el convenio colectivo nacional correspondiente y se aplica al personal administrativo y a los mandos intermedios. Este acuerdo regula medidas destinadas a impulsar el crecimiento empresarial y profesional, con especial atención al diálogo y al intercambio de información como base para un debate constructivo. Uno de sus principales objetivos es introducir medidas que favorezcan una conciliación adecuada entre la vida laboral y personal.

### Convenio colectivo de empresa



#### EQUILIBRIO TRABAJO-VIDA

- Horario flexible
- Equilibrio trabajo-vida
- Permiso de adaptación de los hijos a la guardería o al centro de educación infantil y en caso de adopción o acogimiento familiar
- Permisos retribuidos
- Bajas por enfermedad
- Banco de horas solidarias



#### INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Protección de género
- Permisos para víctimas de violencia de género
- Igualdad de oportunidades



#### APOYO PARA CRECIMIENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

- Derecho al estudio
- Formación



#### SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y ESTABILIDAD

- Conservación del puesto de trabajo y aviso de finalización del periodo de baja por enfermedad
- Permisos para adopciones internacionales



#### BENEFICIOS

- Dietas en restaurantes
- Complemento diario por destino especial
- Prima por rendimiento



**Neos S.p.A.** aplica a su personal directivo el **Convenio Colectivo Nacional para Directivos de la Industria**. Al personal administrativo y a los mandos intermedios se les aplica el **Acuerdo Marco para el Personal de Tierra**. Este acuerdo, depositado ante las autoridades competentes, está alineado con el Convenio Colectivo Nacional del Sector Metalúrgico e incorpora las prácticas consolidadas en el sector de la aviación civil relativas a las actividades de Operaciones en Tierra (GO), Seguridad y Centro de Control de Operaciones (OCO). Al personal de vuelo se le aplica el **Acuerdo Marco para Tripulaciones de Vuelo**. Este acuerdo también ha sido depositado ante las autoridades competentes e incorpora los límites de actividad establecidos en la normativa internacional sobre limitación del tiempo de vuelo (FTL), así como los requisitos previstos en la legislación nacional y europea.

Los manuales de la compañía, aprobados por las autoridades reguladoras competentes, establecen las normas de conducta y las condiciones laborales aplicables al personal certificado. Esto incluye al personal de vuelo (pilotos y tripulantes de cabina), al personal de tierra (personal de mantenimiento) y al personal del departamento de Operaciones (Seguridad, Operaciones en Tierra, Calidad y Supervisión, y Seguridad Operacional), de conformidad con las recomendaciones de la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea (EASA) y la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Neos S.p.A. es una compañía aérea certificada conforme a la Auditoría de Seguridad Operacional de la IATA (IOSA), el estándar internacional para evaluar los sistemas de gestión y control operacional, exigido a las aerolíneas miembros de la IATA.

El **Grupo Jumbo Tours** aplica a su personal el convenio colectivo nacional específico del sector de las agencias de viajes (**Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes**), garantizando así el cumplimiento de la normativa contractual aplicable y de las condiciones laborales establecidas para el sector.

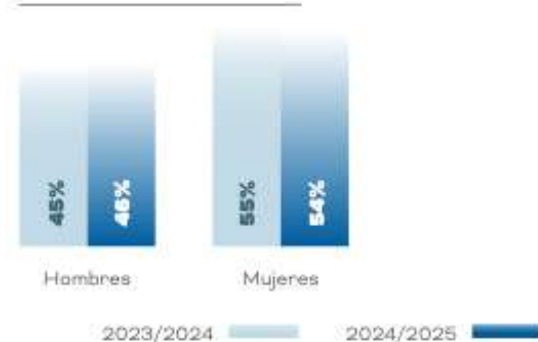
### 3.1.1 INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Grupo Alpitour está comprometido con la promoción de la **igualdad de género**, de conformidad con los principios consagrados en la Constitución italiana y en el Código de Igualdad de Oportunidades (Decreto Legislativo 198/2006). La igualdad entre las personas constituye un valor fundamental que sustenta el enfoque del Grupo en la gestión de los recursos humanos y la organización del trabajo. En consonancia con este compromiso, el Grupo adopta políticas y prácticas destinadas a **prevenir cualquier forma de discriminación**, directa o indirecta, por motivos de edad, género, origen étnico y cultural, creencias religiosas, orientación sexual o capacidades físicas y cognitivas.

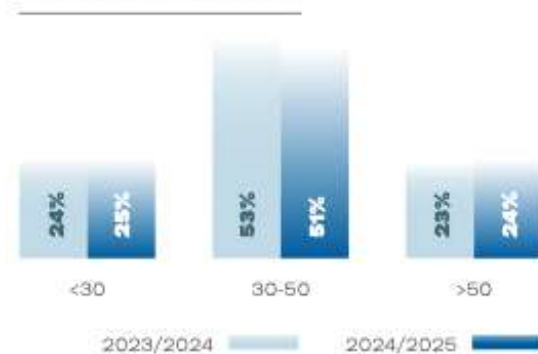
Este compromiso con la diversidad también se refleja en la elevada **presencia de jóvenes talentos en la plantilla**, lo que pone de manifiesto la apuesta del Grupo por **promover y apoyar el empleo juvenil**.

El compromiso del Grupo Alpitour con la diversidad también se refleja en su dedicación constante a garantizar la igualdad de oportunidades para los **colectivos vulnerables**. En 2024/2025, el Grupo empleó a 82 personas pertenecientes a estas categorías, una cifra superior a la del ejercicio anterior, de las cuales el 56 % eran mujeres y el 44 % Hombres.

**PORCENTAJE DE EMPLEADOS por género**



**PORCENTAJE DE TRABAJADORES por grupo de edad**



El Grupo Jumbo Tours ha adoptado una **política retributiva** específica, regulada por el Convenio Colectivo Nacional y por el principio de igualdad salarial. El paquete retributivo combina un salario base mínimo garantizado con un componente variable vinculado al cumplimiento de objetivos.

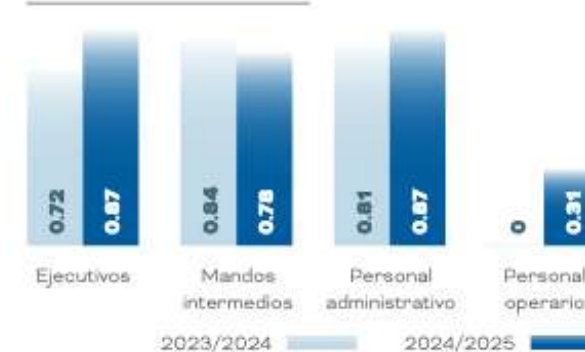
El Grupo ha establecido un sistema de **evaluación del desempeño compuesto** por diez niveles, con bandas salariales que pueden variar hasta un 20 % en función del rendimiento y de los objetivos alcanzados.

El Grupo Alpitour garantiza a su personal una **remuneración justa y conforme con la normativa vigente**. Alpitour S.p.A. dispone de una **Política de Gestión de Recursos Humanos e Igualdad de Género** que establece las políticas retributivas de la empresa y está disponible para toda la plantilla a través de la intranet y del portal corporativo.

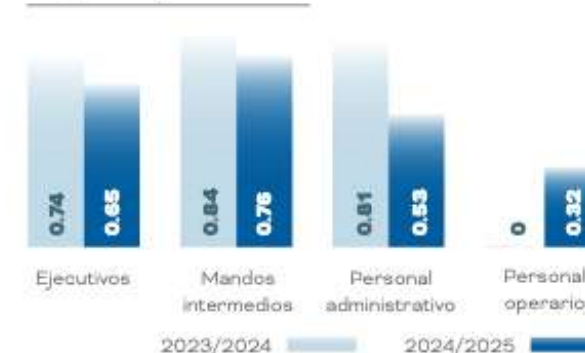
A efectos de la elaboración del informe de sostenibilidad, el **cálculo de la brecha salarial de género** se ha ampliado voluntariamente para incluir al resto de las empresas del Grupo X.

Los datos relativos a la **brecha salarial entre las personas empleadas** del Grupo Alpitour en 2024/2025 se mantienen en línea con los del ejercicio anterior, tanto en lo que respecta al salario base medio como a la remuneración total media.

**RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE mujeres y Hombres<sup>14 15</sup>**



**RELACIÓN ENTRE LA REMUNERACIÓN MEDIA mujeres y Hombres**



<sup>14</sup> Los datos sobre el salario base medio total y la remuneración media total correspondientes al periodo 2023/2024 se refieren únicamente a Alpitour S.p.A.

<sup>15</sup> El dato relativo al salario base medio total de 2024/2025 se aplica a todas las sociedades incluidas en el perímetro, mientras que de la remuneración media total de 2024/2025 se excluyen Utravel S.r.l. Società Benefit y Neos S.p.A.

En 2024, Alpitour S.p.A. obtuvo la certificación trienal **UNI/PdR 125:2022**, una norma que exige la adopción de **indicadores de desempeño relacionados con las políticas de igualdad de género**. Estos indicadores se refieren, en particular, a la cultura y la estrategia corporativas, la gobernanza, los procesos de recursos humanos, las oportunidades de desarrollo profesional e inclusión de las mujeres, la equidad retributiva, así como el apoyo a la parentalidad y la conciliación de la vida laboral y personal.

Durante 2025, la empresa superó satisfactoriamente la **auditoría anual de seguimiento** destinada a verificar el mantenimiento de los requisitos establecidos.

En 2025, Alpitour S.p.A. reforzó su compromiso con la **igualdad de género, la inclusión y la prevención de la violencia** mediante colaboraciones con **Valore D** y la **Fondazione Una Nessuna Centomila**, en línea con su estrategia de recursos humanos y con el proceso de obtención de la certificación UNI/PdR 125:2022.

La colaboración con **Valore D** proporcionó apoyo metodológico y cultural al departamento de Recursos Humanos, reforzando su enfoque estructurado en materia de diversidad, equidad e inclusión.

La colaboración con la **Fondazione Una Nessuna Centomila** incluyó actividades de formación y sensibilización dirigidas a toda la plantilla, en las que participaron **342 personas**, así como iniciativas centradas en la gestión y el apoyo económico a la red de centros de acogida para mujeres.

Además, Alpitour S.p.A. ha establecido una colaboración con la **Associazione Percorso Donna de Pesaro**.

El Grupo Alpitour mantiene su compromiso con la adopción de medidas adecuadas para proteger a su personal. En el marco de este compromiso y de conformidad con el acuerdo nacional de 2016 entre Confindustria, CGIL, CISL y UIL, Alpitour S.p.A. ha puesto en marcha **programas de formación**, tanto online como presenciales, dedicados a la **igualdad de género** y a la **lucha contra cualquier forma de violencia y discriminación**. El objetivo de estas iniciativas es sensibilizar a la plantilla sobre la importancia del respeto mutuo, prevenir conductas discriminatorias y promover un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

**Alpitour S.p.A.**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto Legislativo 80/2015, **concede a las víctimas de violencia de género tres meses de permiso retribuido**, a los que se añaden **otros tres meses remunerados a cargo de la empresa**, hasta alcanzar un total de seis meses de permiso retribuido. Asimismo, se contempla la posibilidad de disfrutar de **periodos adicionales de permiso** no retribuido de hasta seis meses, previa presentación de la documentación correspondiente que acredite las medidas de asistencia. La empresa también concede **permisos** o días libres cuando las personas empleadas sean citadas judicialmente en relación con procedimientos legales. Además, otorga prioridad a las **solicitudes de traslado** (incluidos los traslados temporales) presentadas por personas trabajadoras víctimas de violencia de género y, siempre que sea posible, atiende sus peticiones de modificación de las condiciones laborales. Por último, Alpitour S.p.A. **colabora cada año con al menos una organización** dedicada a prestar apoyo a las víctimas de violencia de género.



Con el objetivo de facilitar la incorporación al mercado laboral de los perfiles más jóvenes, Alpitour S.p.A. y Neos S.p.A. mantuvieron durante 2024/2025 su colaboración con **varias universidades de prestigio**, entre ellas la Universidad Bocconi, el Politécnico de Milán, el Politécnico de Turín, la Universidad de Turín, la Universidad La Sapienza de Roma y la Universidad de Urbino. Estas colaboraciones ofrecen a los jóvenes la oportunidad de realizar **prácticas curriculares y extracurriculares** de distinta duración, con un sólido componente formativo y una clara orientación a favorecer su integración profesional una vez finalizado el programa.

VOIhotels S.p.A. también colabora estrechamente con centros educativos y universidades, participando en eventos y presentaciones institucionales. En 2024/2025 se puso en marcha la **VOI Academy**, fruto de una colaboración consolidada con un centro educativo siciliano que posteriormente se amplió a otras instituciones. La Academia ofrece un curso de formación de tres días en complejos vacacionales, con simulaciones de las principales actividades de temporada organizadas en colaboración con el equipo de animación. La iniciativa facilita la **selección y formación de candidatos para la realización de prácticas**, con la perspectiva de una posible incorporación laboral a largo plazo.

### 3.12 APOYO AL CRECIMIENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Para el Grupo Alpitour, el **desarrollo profesional** de su personal constituye un **factor estratégico** para alcanzar los **objetivos corporativos**. La **formación** es la principal herramienta para desarrollar competencias y potenciar el capital humano. Las iniciativas formativas se dirigen a toda la plantilla y se integran en un plan plurianual diseñado para responder a las necesidades de las distintas áreas operativas y aprovechar al máximo todos los recursos del Grupo.

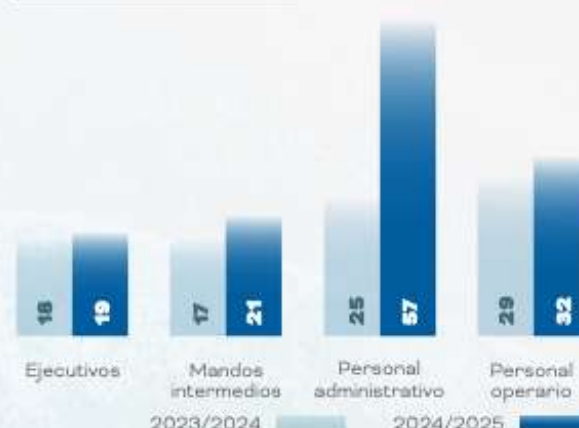
Durante 2024/2025, Alpitour S.p.A. dio prioridad al **desarrollo de competencias digitales** mediante iniciativas orientadas a la adopción consciente del **entorno de trabajo digital** y de las tecnologías de **inteligencia artificial**. En concreto, el programa **Digital Journey** ha impulsado nuevas formas de trabajo más ágiles, colaborativas y eficientes a través de la formación en el ecosistema **Microsoft 365**, la experimentación con casos de uso concretos y la difusión de buenas prácticas digitales en toda la empresa.

Asimismo, el programa formativo incluyó cursos sobre **cultura digital**, **ciberseguridad** y **protección de datos**, orientados a gestionar los riesgos y garantizar la seguridad de la información, así como iniciativas centradas en la **innovación**, **la gestión del cambio** y el **desarrollo de competencias directivas y habilidades interpersonales**. La formación se apoyó en **plataformas digitales de aprendizaje en línea** y en modelos de aprendizaje continuo, favoreciendo la accesibilidad y la personalización de los itinerarios formativos para toda la plantilla.

En conjunto, las actividades formativas contribuyeron a consolidar una **cultura de aprendizaje continuo**.

Durante 2024/2025, VOIhotels S.p.A. incorporó un **módulo obligatorio sobre SOSTENIBILIDAD** a su programa formativo. Esta formación en línea se complementa con actividades prácticas en el puesto de trabajo, especialmente aquellas relacionadas con las auditorías para la certificación **GSTC**. La plataforma en línea está disponible tanto para el personal con contrato temporal como para el personal con contrato indefinido, con la excepción de los trabajadores de temporada, salvo los responsables de departamento estacionales. Asimismo, el personal y los responsables de departamento de los establecimientos hoteleros, que trabajan en entornos marcadamente internacionales, tienen acceso a cursos de idiomas para mejorar

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN por Categoría



sus competencias lingüísticas.

La marca VRetreats, caracterizada por sus elevados estándares de calidad, ofrece un programa formativo más estructurado y cuenta con personal dedicado al desarrollo de competencias mediante formación en el puesto de trabajo. Para los responsables de departamento, se imparten formaciones transversales sobre habilidades directivas y gestión del feedback, así como programas de aprendizaje experiencial, incluidos algunos impartidos por proveedores externos. Entre las principales iniciativas de 2024/2025 destacan el evento **VOI Evolve**, celebrado en el VOI Floriana Resort, y los **VRetreats Awards**, organizados en Taormina, ambos orientados a la formación, la cohesión de equipos y el reconocimiento de los responsables de departamento.

Dado el elevado nivel de especialización que requieren sus actividades, Neos S.p.A. cuenta con una unidad organizativa denominada Technical Training, encargada de gestionar los cursos técnicos obligatorios y no obligatorios, así como la formación en materia de seguridad y protección, dirigidos a toda la plantilla. Estas formaciones se imparten con periodicidad anual o bienal, según su tipología. El personal técnico de mantenimiento también realiza cursos específicos orientados a la obtención de **certificaciones concretas de mantenimiento** para la flota de aeronaves de la compañía, mediante módulos formativos adaptados a la normativa internacional. Por su parte, el personal de vuelo (incluidos pilotos, copilotos y tripulantes de cabina) sigue además un riguroso programa de formación con periodicidad semestral, anual o bienal. Para garantizar un desarrollo profesional continuo, los responsables de departamento identifican las áreas prioritarias

para la puesta en marcha de cursos adicionales de carácter no técnico, como formación en idiomas para el personal administrativo u otros cursos específicos vinculados a cada puesto, por ejemplo, sobre estados financieros o contratos. Asimismo, Neos S.p.A. está certificada como Organización de Formación Aprobada (ATO), lo que la autoriza a expedir habilitaciones de tipo para las aeronaves que componen la flota de la compañía destinadas al personal de vuelo, así como a impartir la formación necesaria para obtener el certificado de tripulante de cabina (CAA), dirigido a aspirantes a tripulantes de cabina para el desempeño de funciones auxiliares a bordo.

En 2024/2025, el Grupo Alpitour impartió un total aproximado de **108.000 horas\*** de formación, de las cuales el **79 %** se destinó al **personal administrativo**.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo continuo de las competencias y la profesionalidad, Alpitour S.p.A., Neos S.p.A., VOIhotels S.p.A. y Utravel S.r.l. Società Benefit realizan **evaluaciones periódicas** del desempeño y de la trayectoria profesional de su personal.

En 2024/2025, los procesos de evaluación incluyeron a 34 directivos, 136 mandos intermedios, 2.287 empleados administrativos (entre ellos, una persona en formación) y 535 operarios.

### 3.13 BENEFICIOS PARA EL PERSONAL

#### CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

El Grupo Alpitour presta especial atención a la **conciliación de la vida laboral y personal**, promoviendo fórmulas flexibles y herramientas prácticas diseñadas para responder a las distintas necesidades de su plantilla. Para ello, ha definido e implantado una serie de medidas orientadas a crear un entorno laboral favorable para las familias, con una amplia variedad de **permisos y opciones de ausencia** que facilitan el equilibrio entre las responsabilidades personales y profesionales.

En concreto, Alpitour S.p.A. **garantiza flexibilidad en la gestión de los contratos**, siempre que lo permitan las necesidades técnicas, operativas y organizativas. De este modo, las personas empleadas con hijos menores o que tengan a su cargo familiares de primer grado pueden solicitar voluntariamente un cambio temporal de jornada completa a jornada parcial o una reducción adicional de horas en caso de trabajar ya a tiempo parcial. Además, las personas empleadas con hijos en edad preescolar o que asistan a la guardería

pueden disfrutar de 10 horas adicionales de permiso, además de las previstas con carácter ordinario, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.

El Grupo adopta modalidades de **trabajo flexible**, como el teletrabajo y, cuando es posible, horarios flexibles que no supongan una desventaja para el personal. Asimismo, desde mayo de 2025, la división corporativa de Neos S.p.A. puede implantar, previa solicitud y autorización, una **semana laboral reducida**. Esta modalidad reorganiza la jornada semanal en cuatro días de 9 horas y una jornada de 4 horas los viernes.

### BANCO SOLIDARIO DE HORAS

A lo largo de 2024/2025, el **Banco Solidario de Horas** de Alpitour S.p.A. continuó siendo una herramienta clave para fomentar un entorno de trabajo basado en la solidaridad y la cohesión.

Esta iniciativa, sustentada en los principios de apoyo mutuo y responsabilidad colectiva, permite que las personas empleadas **donen voluntariamente horas de vacaciones o de permiso** a compañeros que atraviesen dificultades personales o familiares.

El acceso al Banco Solidario de Horas se concede previa presentación de una solicitud formal por parte de la persona interesada y está sujeto a la aprobación del Departamento de Recursos Humanos. Alpitour S.p.A. garantiza la confidencialidad y la transparencia en la gestión de todas las solicitudes.

### TOP EMPLOYER 2025

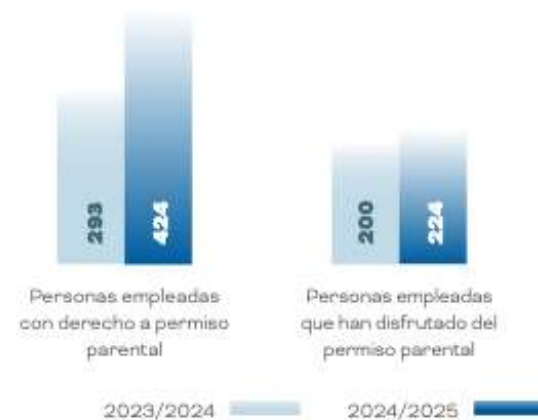
Alpitour S.p.A. ha obtenido la certificación **Top Employer 2025**.

La certificación, otorgada por el **Top Employers Institute**, constituye un **estándar internacional de excelencia** que reconoce a las empresas que aplican las mejores prácticas en la gestión de recursos humanos.

\* La cifra es, en parte, una estimación

En consonancia con la normativa vigente y con la política del Grupo, el **permiso parental** constituye una de las principales medidas destinadas a favorecer una mejor conciliación de la vida laboral y personal. En 2024/2025, un total de 424 personas empleadas del Grupo Alpitour tenían derecho a disfrutar de este permiso, de las cuales **224 lo solicitaron**: 157 mujeres y 67 Hombres.

#### PERMISO PARENTAL



De conformidad con los derechos de las personas trabajadoras, la igualdad de oportunidades y los valores corporativos, Alpitour S.p.A. garantiza la conservación del puesto de trabajo a las **personas empleadas que se ausenten por enfermedades graves**, siempre que estas estén debidamente certificadas y se comuniquen de forma confidencial al médico de empresa, de acuerdo con la normativa vigente. Previa solicitud por escrito y presentación de la documentación médica oficial, podrá concederse un permiso adicional no retribuido de hasta 30 días, además de los 120 días previstos en el Convenio Colectivo Nacional. Este periodo podrá ampliarse hasta un máximo de seis meses en caso de enfermedades graves que requieran tratamientos vitales. Para las personas contratadas al amparo de la Ley 68/99, el periodo de baja por enfermedad se amplía en 30 días con respecto a lo establecido en el Convenio Colectivo Nacional. Las personas que disfruten de un permiso no retribuido conforme al artículo 127 del Convenio Colectivo Nacional del Sector Turístico percibirán una prestación equivalente al 30 % de su salario habitual durante un máximo de 90 días consecutivos.

Con el objetivo de apoyar a las personas empleadas que inician un proceso de **adopción internacional**, Alpitour S.p.A. amplía hasta 60 días el permiso no retribuido previsto en el Convenio Colectivo Nacional del Sector Turístico (Federturismo). Este permiso podrá disfrutarse durante la estancia en el extranjero para conocer al menor y completar los trámites necesarios antes de su llegada a Italia.

Con el objetivo de favorecer el bienestar de su personal y contribuir a la atracción de talento, el Grupo Alpitour ha puesto en marcha diversas iniciativas dirigidas a sus empleados y ofrece, además, **oportunidades exclusivas y condiciones especiales** para toda la plantilla. Alpitour S.p.A. concede al personal en activo (excepto al personal directivo y a quienes todavía no hayan superado el periodo de prueba) una prima vinculada al rendimiento, proporcional a las horas trabajadas y al número de meses trabajados, en función de los resultados obtenidos durante el ejercicio correspondiente. Neos S.p.A. concede una prima de rentabilidad y productividad a las personas con contrato indefinido que ya formaban parte de la plantilla al inicio del ejercicio, en función de los resultados alcanzados durante dicho periodo. Por su parte, VOIhotels S.p.A. recompensa a su personal con contrato indefinido mediante vales de compra.

#### ASISTENCIA SANITARIA, ATENCIÓN SOCIAL Y BIENESTAR

El Grupo ofrece sistemas complementarios de asistencia sanitaria e iniciativas destinadas a proteger el bienestar de su personal, de conformidad con los convenios colectivos y la legislación vigente en los distintos ámbitos en los que opera.

En función de las características específicas de las distintas empresas del Grupo, estas iniciativas incluyen:

- **Asistencia sanitaria complementaria:** adhesión a los principales fondos específicos del sector (como FONTUR y FasiOpen), que ofrecen el reembolso de gastos médicos, consultas con especialistas y hospitalizaciones, complementando así el sistema público de salud;



- **Medicina preventiva y telemedicina:** disponibilidad de servicios internacionales de telemedicina (especialmente para el personal marítimo y quienes se desplazan con frecuencia), revisiones médicas periódicas gratuitas y campañas de detección precoz. En las principales sedes, existen acuerdos para ofrecer consultas con especialistas en las propias instalaciones;
- **Bienestar físico y mental:** el Grupo presta una atención cada vez mayor a la salud mental y al bienestar integral. Para ello, ha puesto en marcha iniciativas de apoyo psicológico y gestión del estrés destinadas a promover un entorno de trabajo saludable e inclusivo;
- **Conciliación de la vida laboral y personal y permisos:** de conformidad con los convenios colectivos locales, se conceden permisos retribuidos para acudir a consultas médicas especializadas, facilitando así el acceso a la atención sanitaria sin que ello suponga una pérdida económica.

En 2024/2025, Alpitour S.p.A. creó una nueva unidad organizativa dedicada al desarrollo de iniciativas estructuradas de bienestar laboral y personal. Entre las nuevas medidas implantadas se encuentran varios proyectos en **colaboración con Unobravo**, que ofrecen programas de apoyo a la parentalidad, ayudas económicas para las familias y servicios de atención psicológica. Asimismo, se han puesto en marcha programas de **prevención de la salud**, con revisiones médicas especializadas realizadas directamente en las instalaciones gracias a una **colaboración con el Grupo San Donato**, así como iniciativas para fomentar el bienestar físico mediante acuerdos con plataformas deportivas como **WellHub**. Por último, con el objetivo de mejorar la calidad de vida en el entorno laboral, se han instalado máquinas expendedoras con opciones de alimentación saludable en colaboración con **Foorban**.

Asimismo, en 2024/2025, Neos S.p.A. suscribió un nuevo acuerdo con el centro médico multidisciplinar Humanitas Mater Domini, que complementa su colaboración de larga duración con el Istituto Clinico San Carlo de Busto Arsizio para desarrollar un programa de **prevención de la salud**. Este programa incluye revisiones médicas especializadas realizadas conforme a un protocolo establecido por el médico del trabajo. El compromiso de la empresa con la salud de su plantilla se refleja también en la cobertura sanitaria básica prevista en su acuerdo con MD Concierge, que ofrece asistencia de telemedicina las 24 horas del día en cualquier país del mundo.

## 3.2 SALUD Y SEGURIDAD

EL GRUPO ALPITOUR CONSIDERA QUE LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS ES UN ELEMENTO CENTRAL DE SU ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y MANTIENE SU COMPROMISO CON GARANTIZAR UNAS **CONDICIONES DE TRABAJO SEGURAS, SALUDABLES Y DEBIDAMENTE PROTEGIDAS** EN TODOS SUS ÁMBITOS DE ACTIVIDAD. EL ENFOQUE ADOPTADO ES **SISTÉMICO Y PREVENTIVO**: MEDIANTE UN ANÁLISIS CONTINUO DE LOS PROCESOS, EL GRUPO IDENTIFICA LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO CON EL FIN DE APLICAR CON RAPIDEZ MEDIDAS Y ACTUACIONES DESTINADAS A ELIMINAR O MINIMIZAR SU IMPACTO.

**El Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo** establece un marco único que permite coordinar y armonizar procedimientos, instrucciones y directrices. Este sistema implica a toda la organización, incluido el personal, los proveedores externos y, cuando resulta pertinente en los establecimientos de alojamiento y las compañías aéreas, también a los huéspedes.

Su cumplimiento se garantiza mediante la estricta observancia de la legislación vigente en los países en los que opera el Grupo:

- En Italia, la normativa de referencia es el **Decreto Legislativo 81/2008**, con sus modificaciones posteriores, complementado por las directrices UNI-INAIL.
- En las oficinas situadas fuera de Italia, especialmente en la división que opera en

España, el sistema cumple los requisitos establecidos en la **Ley 31/1995**, de Prevención de Riesgos Laborales, y en el **Real Decreto 39/1997**, que definen el Plan de Prevención como una herramienta clave para integrar la seguridad en la gestión general de la empresa.

A escala supranacional, el Grupo basa su modelo organizativo en los principios de la norma **ISO 45001**, garantizando unos estándares elevados y homogéneos con el objetivo de impulsar la **mejora continua**.

En la evaluación de los impactos, el enfoque integrado tiene en cuenta tanto los factores contextuales externos como los internos y se adapta a la diversidad de las actividades desarrolladas, que abarcan desde la turoperación y la aviación hasta el sector hotelero y los servicios de gestión de destinos.

### PRINCIPALES FACTORES DE CONTEXTO internos y externos

#### Factores externos del contexto

IMPACTO MEDIO AMBIENTAL

CAMBIOS SOCIOECONÓMICOS,  
CULTURALES Y POLÍTICOS

EPIDEMIOLOGÍAS Y  
EMERGENCIAS DE PANDEMIAS

#### Factores internos del contexto

ACCIDENTES DE TRABAJO Y DESARROLLO DE  
ENFERMEDADES OCUPACIONALES

GESTIÓN DE LAS INVERSIONES EN SEGURIDAD  
Y SALUD EN EL TRABAJO

TRANSMISIÓN DE VALORES Y  
FORMACIÓN/SENSIBILIZACIÓN

CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO



### 3.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

La identificación proactiva de los peligros constituye el elemento clave del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. El **Documento de Evaluación de Riesgos** (DER) se utiliza para analizar los procesos operativos con el fin de identificar las fuentes de riesgo, determinar las tareas implicadas y definir las áreas que requieren una mayor atención.

Dada la diversidad de las actividades desarrolladas y de las estructuras operativas existentes, las evaluaciones se adaptan a las características específicas de cada centro, a los distintos grupos de personas trabajadoras y a las herramientas utilizadas. Este proceso es supervisado por el **Responsable del Servicio de Prevención y Protección** (RSPP), junto con su equipo, los responsables y encargados de seguridad y el médico del trabajo, con la participación y consulta de los **Representantes de los Trabajadores para la Seguridad** (RLS).

El Grupo Jumbo Tours dispone de un **Sistema de Prevención de Riesgos Laborales** adaptado a las necesidades de la organización, así como de un Manual de Acogida para las nuevas incorporaciones. Este manual recoge la Política de Prevención de Riesgos Laborales, los derechos y deberes del nuevo personal, los procedimientos que deben seguirse en caso de emergencia o riesgo grave, los principales riesgos existentes en el lugar de trabajo y una relación de los equipos de protección individual necesarios.

El Grupo amplía su evaluación de riesgos a lo largo de toda la **cadena de valor**, supervisando las actividades de los proveedores y la gestión de los productos para garantizar que los socios y colaboradores cumplan con los estándares de seguridad requeridos. Las acciones correctivas y preventivas se someten a revisiones periódicas y se actualizan de forma ágil en respuesta a cambios organizativos, reestructuraciones logísticas o novedades normativas.

Una vez identificados los riesgos, se adoptan medidas para eliminarlos o reducirlos al mínimo. La eficacia de las medidas aplicadas se revisa periódicamente y se actualiza cuando se producen cambios organizativos, estructurales o normativos.

La gestión de los riesgos sigue una estricta jerarquía de intervención, basada en los principios generales de prevención establecidos en la normativa:

- **eliminación del peligro**, siempre que sea posible, mediante cambios en los procesos o en los materiales;
- implantación de **medidas de protección**, como la instalación de dispositivos de seguridad;
- aplicación de **medidas organizativas y procedimentales**, como la rotación de turnos o la formación específica.

Todas las personas trabajadoras cuyas funciones, según lo establecido en el **Documento de Evaluación de Riesgos** (DER), así lo requieran reciben los Equipos de Protección Individual (EPI) adecuados. La empresa garantiza, además, su correcto mantenimiento, uso y sustitución cuando sea necesario.

La **vigilancia de la salud laboral** está gestionada por médicos del trabajo designados de conformidad con la normativa aplicable, lo que garantiza la cobertura en todos los centros operativos. Este sistema permite evaluar la aptitud de las personas trabajadoras para desempeñar las tareas asignadas y comprobar periódicamente que siguen cumpliendo los requisitos de salud necesarios para trabajar de forma segura.

El Grupo organiza **periódicamente sesiones de formación** sobre primeros auxilios y procedimientos de seguridad contra incendios y, a través de su **Departamento de Salud y Seguridad**, realiza auditorías periódicas para evaluar las condiciones de los lugares de trabajo.

En caso de modificaciones internas en los centros de trabajo o de traslados, se realizan **inspecciones específicas** de las instalaciones para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes y, cuando resulta necesario, se actualiza la documentación de seguridad.

### Estructura jerárquica de las medidas de control

#### ELIMINACIÓN DEL PELIGRO

Modificación de los procesos operacionales  
Remplazamiento de materiales peligrosos

#### INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

Protección física  
Medidas técnicas

#### MEDIDAS ORGANIZACIONALES

Procesos de trabajo seguros  
Turnos rotativos  
Programas de formación

### Proceso de identificación de peligros

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO

EVALUACIÓN DE RIESGOS

IDENTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

MONITOREO Y REVISIÓN

**100% DE**  
**LOS EMPLEADOS ESTÁN**  
**INCLUIDOS EN EL**  
**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**DE LA SEGURIDAD Y LA**  
**SALUD EN EL TRABAJO.**

### PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LOS EMPLEADOS

En Italia, los **Representantes de los Trabajadores para la Seguridad** (RLS) celebran reuniones periódicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Decreto Legislativo 81/2008. En España, el **Comité de Seguridad y Salud**, de conformidad con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), consulta periódicamente a los distintos departamentos de la empresa.

En estas reuniones se revisan el Documento de Evaluación de Riesgos (DVR), la evolución de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, así como los resultados de la vigilancia de la salud. Asimismo, se analiza la eficacia de los Equipos de Protección Individual (EPI) y de los programas de información y formación dirigidos a la plantilla. Cuando resulta necesario, pueden convocarse reuniones específicas para abordar cuestiones que van más allá de lo previsto en la legislación vigente.

El Grupo Alpitour dispone de **normas y procedimientos** específicos destinados a garantizar la cobertura operativa en todos los centros en los que trabaja su personal, incluidos los aeropuertos. Entre ellos se incluyen el procedimiento de evacuación específico de cada centro, el procedimiento para solicitar asistencia durante una evacuación, el protocolo de comunicación de enfermedades o accidentes, la información relativa al trabajo flexible, las normas de gestión de las salas de descanso, la coordinación con terceros para el uso de zonas equipadas y la difusión de disposiciones específicas a través de la intranet, los tableros de anuncios y las comunicaciones por correo electrónico.

Durante la formación, se informa a las personas trabajadoras de su derecho y deber de comunicar posibles situaciones de peligro y de evitar exponerse a ellas. Asimismo, se garantiza la ausencia de represalias y el derecho al anonimato mediante canales formales e informales de denuncia.



### FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La formación constituye una herramienta estratégica para sensibilizar y reforzar las medidas de prevención. Los cursos formativos se estructuran de conformidad con la legislación nacional aplicable: el **artículo 37 del Decreto Legislativo 81/2008** en Italia y el **artículo 19 del Estatuto de los Trabajadores** en España.

El modelo formativo del Grupo incluye:

- Plazos definidos: la formación se imparte en el momento de la incorporación, cuando se produce un traslado o cambio de puesto y, de forma periódica, mediante cursos de actualización;
- Durante la jornada laboral y sin coste para el personal: los cursos se realizan dentro del horario de trabajo y están íntegramente financiados por la empresa;
- Contenidos específicos: además de la formación general, se ofrecen módulos dirigidos a figuras clave (personal directivo, supervisores, representantes de seguridad y salud y equipos de emergencia—, así como formación técnica sobre el uso de equipos específicos, por ejemplo, en entornos aeroportuarios o logísticos.

La metodología docente combina **sesiones presenciales, formación en línea y actividades prácticas**, como simulacros de emergencia y formación en primeros auxilios. La eficacia de la formación se evalúa mediante pruebas de aprendizaje y las valoraciones de las personas participantes.



#### ACCIDENTES LABORALES

Durante el periodo objeto del informe, el Grupo realizó un seguimiento sistemático del número de accidentes y de las horas trabajadas con el fin de analizar la evolución de los índices de siniestralidad e identificar posibles áreas de mejora.

En total, durante el periodo analizado se registraron **39 accidentes** sobre un total de **6.384.451 horas trabajadas**, lo que dio lugar a un **índice de siniestralidad de 6,1**.

Los datos se analizan periódicamente y constituyen una herramienta clave para orientar las medidas preventivas y seguir reforzando la cultura de seguridad dentro de la organización.

#### NÚMERO DE ACCIDENTES POR HORAS TRABAJADAS del Grupo Alpitour

2023/2024

**36**  
ACCIDENTES  
LABORALES

**5.576.001**  
HORAS TRABAJADAS

2024/2025

**39**  
ACCIDENTES  
LABORALES

**6.384.451**  
HORAS TRABAJADAS

### 3.3 CONTRIBUCIÓN A LAS COMUNIDADES LOCALES

EL GRUPO ALPITOUR CONCEDE UNA GRAN IMPORTANCIA A LAS **INICIATIVAS SOCIALES, CULTURALES Y EDUCATIVAS** EN LOS TERRITORIOS EN LOS QUE OPERA, AL CONSIDERAR QUE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON LAS **COMUNIDADES LOCALES** CONSTITUYE UN REQUISITO FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO EQUILIBRADO Y SOSTENIBLE DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS. EN ESTE CONTEXTO, EL GRUPO PROMUEVE Y DESARROLLA PROYECTOS CONCRETOS DESTINADOS A MEJORAR LAS CONDICIONES DE LAS COMUNIDADES LOCALES Y RESPONDER A SUS NECESIDADES, CON EL OBJETIVO DE GENERAR UN IMPACTO POSITIVO, MEDIBLE Y DURADERO.

APOYO  
y empatía

#### COLABORACIONES

El proyecto **Dona con Bravo** recoge material escolar destinado a apoyar a escuelas infantiles y centros de educación primaria de Madagascar y Kenia. Los clientes tienen la oportunidad de llevar consigo durante el viaje material escolar, juguetes y ropa para donarlos en las comunidades de destino.

En los resorts Bravo y Francorosso de Madagascar y Tanzania, se anima a los huéspedes a adquirir **productos de artesanía local**, con especial atención a los elaborados por cooperativas y proyectos de reinserción social, como jabones ecológicos, prendas y accesorios hechos a mano y obras de artistas locales.

Utravel S.r.l. Società Benefit ha establecido diversas colaboraciones con organizaciones locales, entre ellas **Café da Garagem**, una cafetería con una pequeña biblioteca situada en la favela de Rocinha, en **Río de Janeiro**. Aunque está concebido principalmente para niños y madres, el Café está abierto a toda la comunidad y ofrece un espacio seguro e inclusivo, además de constituir un importante punto de acceso gratuito a la cultura. Las personas que viajan con Utravel S.r.l. Società Benefit visitan este espacio para conocer a su propietaria, quien les ofrece una visión auténtica de la favela. Se trata de un lugar complejo, pero también lleno de fortaleza, resiliencia y dignidad. Esta experiencia permite a los viajeros acercarse a la verdadera esencia de la comunidad. Utravel S.r.l. Società Benefit también colabora con **DAO Ethical Gift** y entrega a las personas que viajan a Phuket una pulsera elaborada por esta ONG tailandesa, comprometida con la creación de oportunidades laborales para mujeres procedentes de comunidades más desfavorecidas.



Además, Utravel S.r.l. Società Benefit ha establecido colaboraciones con diversas organizaciones internacionales y humanitarias:

- **Cents** es una plataforma integrada que apoya a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro. Por cada viaje adquirido por un cliente de Utravel S.r.l. Società Benefit, se dona 1 € a una de las causas seleccionadas, contribuyendo así a generar un impacto positivo y tangible;
- Junto con **Save the Children**, Utravel S.r.l. Società Benefit recauda donaciones para proporcionar paquetes de alimentos terapéuticos a decenas de niños que sufren desnutrición grave en distintas partes del mundo;
- La colaboración con **Oxfam** permite donar sobres para la potabilización de agua, con los que las familias en situación de necesidad pueden obtener más de 100 litros de agua limpia para beber, lavarse y cocinar de forma segura;
- Gracias a su colaboración con **Marevivo**, Utravel S.r.l. Società Benefit apoya el proyecto Replant, centrado en la plantación de bosques marinos y el seguimiento de las zonas plantadas.

Neos S.p.A. apoya a las familias con hijos afectados por el autismo mediante una donación mensual a la asociación benéfica **«I Bambini delle Fate»**, que financia tratamientos y proyectos destinados a ayudar a los jóvenes con autismo a incorporarse al mundo laboral, además de promover el deporte inclusivo a través del apoyo a la asociación deportiva **BasKing**. Asimismo, Neos S.p.A. respalda a la asociación de promoción social **Karibujua**, que trabaja para mejorar las oportunidades educativas de los jóvenes en las zonas de Lower Tana Delta y Mbulia, en Kenia.

# APRENDIZAJE CULTURAL y apoyo mutuo

## COMPARTIR

Para fomentar el aprendizaje de la cultura local y derribar barreras culturales, el proyecto **Bravo Natura** ofrece en los poblados Bravo platos elaborados con ingredientes de proximidad, apoyando a los productores locales y brindando a los huéspedes la oportunidad de descubrir sabores nuevos y auténticos.

VOIhotels S.p.A. también contribuye al desarrollo de la economía local mediante la incorporación de **productos ecológicos y de proximidad** en los bufés de sus hoteles. De este modo, apoya las cadenas de suministro locales y mejora la experiencia de los huéspedes mediante el uso de ingredientes auténticos, locales y de alta calidad.

Asimismo, en el VOI Amarina Resort y el VOI Andilana Beach Resort, en Madagascar, VOIhotels S.p.A. ofrece a los viajeros la posibilidad de participar en **excursiones guiadas** por un biólogo profesional y expertos locales para descubrir el bosque de Lokobe y la rica biodiversidad de Nosy Be. Estas actividades están diseñadas para promover un turismo responsable, con un marcado componente educativo.



# DIVERSIÓN y sostenibilidad

## SENSIBILIZACIÓN

El Grupo Alpitour promueve el intercambio cultural y la educación en materia de sostenibilidad mediante diversas actividades ofrecidas en sus establecimientos. En concreto, en los resorts de VOIhotels S.p.A. se organizan **sesiones informativas** sobre comportamientos responsables, adaptadas a los contextos sociales y culturales locales, con el objetivo de fomentar una interacción respetuosa y ética con las comunidades del entorno.

Asimismo, en distintos establecimientos, VOIhotels S.p.A. organiza **actividades educativas** sobre biodiversidad marina, impartidas por **expertos y voluntarios de WWF**.

## 3.4 ACCESIBILIDAD DE LOS DESTINOS

CON EL OBJETIVO DE RESPONDER A LAS NECESIDADES DE QUIENES BUSCAN RESORTS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, ALPITOUR S.p.A., A TRAVÉS DE SUS MARCAS ALPITOUR, BRAVO Y FRANCOROSSO, PUSO EN MARCHA EN 2010 EL PROYECTO **SENZA BARRIERE**, DESTINADO A HACER LA EXPERIENCIA DE VIAJE MÁS ACCESIBLE E INCLUSIVA. ESTA INICIATIVA SE HA DESARROLLADO EN COLABORACIÓN CON **HANDY SUPERABILE**<sup>16</sup>, UNA ORGANIZACIÓN QUE TRABAJA DESDE HACE AÑOS CON ORGANISMOS PÚBLICOS Y CON EL GRUPO ALPITOUR PARA ELIMINAR BARRERAS CULTURALES Y MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS.

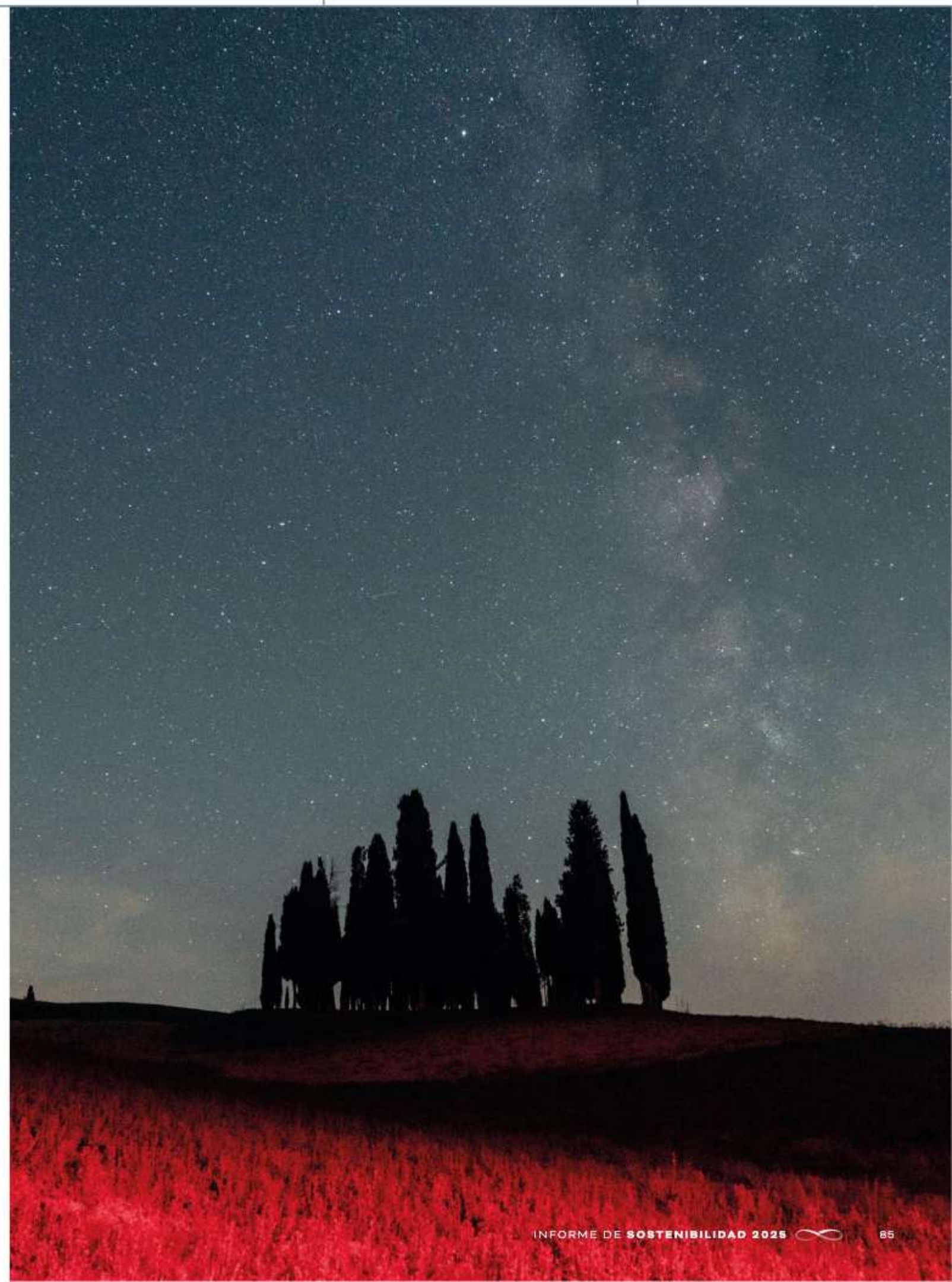
En colaboración con la asociación Handy Superabile, se han analizado 53 resorts distribuidos en 10 zonas geográficas. A partir de este trabajo, se han elaborado fichas detalladas estructuradas en nueve apartados, que examinan cada etapa de la experiencia de viaje (el desembarque del avión, el aeropuerto, los traslados, la recepción, las habitaciones, los restaurantes, las playas, los recorridos interiores y las instalaciones deportivas), así como las características arquitectónicas y de las infraestructuras correspondientes. Las fichas informativas incluyen más de 9.000 fotografías, que permiten a las personas con movilidad

reducida valorar la accesibilidad de cada aspecto de sus vacaciones. Los clientes pueden consultar estas fichas a través del sitio web [alpitour.it](http://alpitour.it) o poniéndose en contacto con su agencia de viajes.

La iniciativa de **Accesibilidad de los Destinos** también incluye el Proyecto Celiaquía, creado para ofrecer soluciones adaptadas a las personas que desean disfrutar de unas vacaciones, tanto en Italia como en el extranjero, y necesitan seguir una dieta sin gluten. El Proyecto Celiaquía se divide en dos áreas principales:

- **Gluten Free:** dirigido a quienes eligen Italia como destino vacacional. Gracias a la colaboración con la **Asociación Italiana de Celiaquía (AIC)**, el proyecto Gluten Free incluye varios establecimientos de la red Alimentazione Fuori Casa (AFC), ofrecidos por VOIhotels S.p.A. y por Alpitour S.p.A. a través de sus marcas Alpitour, Bravo y Francorosso.
- **Gluten Care:** destinado a quienes necesitan alimentación sin gluten y eligen unas vacaciones Bravo. Gracias a la colaboración con Dr. Schär, Bravo ofrece un kit compuesto por aperitivos dulces y salados envasados, que puede solicitarse en el momento de realizar la reserva.

<sup>16</sup> Handy Superabile es una asociación sin ánimo de lucro de promoción social, firmemente comprometida con el impulso de proyectos prácticos de gran valor social en colaboración con instituciones públicas y entidades privadas. Su labor se centra en desarrollar alternativas que favorezcan la autonomía y la integración social de las personas con discapacidad y necesidades especiales en todos los ámbitos, desde el deporte hasta el turismo accesible.



# DECISIONES ÉTICAS, SOSTENIBLES, INNOVADORAS PARA TODOS.

## 4

### GOBERNANZA

El lago Emerald se encuentra en el Parque Nacional Yoho. «Yoho» es una palabra de la lengua indígena cree que significa «maravilla» o «asombro»: exactamente la reacción que provoca contemplar este reflejo por primera vez.

|     |                                                                        |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Ética e integridad empresarial                                         | 88 |
| 4.2 | Gestión de la privacidad, seguridad de la información y ciberseguridad | 90 |
| 4.3 | Gestión de la cadena de valores                                        | 92 |
| 4.4 | Innovación tecnológica                                                 | 94 |

## 4.1 ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL

LA MISIÓN DEL GRUPO ALPITOUR SE FUNDAMENTA EN PRINCIPIOS ÉTICOS RIGUROSOS QUE GARANTIZAN EL PLENO CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE. ESTE ENFOQUE REFUERZA LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA, LE PERMITE GENERAR VALOR EN SUS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y CONSOLIDA AL GRUPO COMO UN SOCIO FIABLE Y CON VOCACIÓN DE PERMANENCIA.

Las empresas italianas del Grupo han adoptado un **Modelo de Organización, Gestión y Control** (en adelante, «Modelo 231» o «MOG»), de conformidad con el **Decreto Legislativo 231/2001**. Este modelo establece principios, procedimientos organizativos y mecanismos de control destinados a prevenir los delitos contemplados en la normativa vigente.

Tal como establece el Modelo 231, el **Órgano de Supervisión** (OdS), integrado por profesionales responsables de velar por la aplicación del Modelo de Gestión y Organización (MGO), permanece en el cargo durante un periodo equivalente al del Consejo de Administración que lo designó. La función del Órgano de Supervisión consiste en **controlar el cumplimiento de todo el sistema, así como de los procedimientos organizativos y de control implantados por la organización**. Para ello, mantiene un flujo constante de información con la alta dirección, realiza

comprobaciones periódicas y evalúa las comunicaciones relativas a posibles incumplimientos.

Cada una de las empresas italianas del Grupo dispone asimismo de un **Código Ético**, que establece claramente los valores compartidos (**Responsabilidad, Orientación al Cliente, Innovación y Proximidad**), así como las normas y los principios de conducta que sustentan sus actividades. Con el objetivo de establecer un sistema transparente y eficaz de gestión y supervisión de riesgos que permita prevenir y detectar posibles delitos o conductas ilícitas, el Grupo Jumbo Tours también ha trabajado en la adopción de un Código Ético. Este documento regula distintos aspectos relacionados con el cumplimiento normativo y la integridad empresarial, y establece los principios de conducta responsable aplicables a toda la plantilla, al personal directivo y a los colaboradores externos.

\* El Modelo tiene en cuenta las «familias de delitos» que subyacen a los correspondientes tipos de infracción del artículo 231 y ofrece indicaciones sobre los riesgos y las medidas de control existentes para mitigarlos.

\*\* Los documentos mencionados están disponibles públicamente en las páginas web de cada una de las empresas.



Asimismo, de conformidad con el Decreto Legislativo italiano n.º 24/2023 y la Ley española 2/2023, las empresas del Grupo disponen de canales de comunicación y de un **procedimiento de denuncia interna destinados a fomentar una cultura de transparencia**, facilitar la recepción rápida de comunicaciones y adoptar las medidas correctoras necesarias. Este procedimiento, disponible en los sitios web de las empresas, establece el proceso para **comunicar posibles conductas ilícitas (por acción u omisión)** que constituyan o puedan constituir una infracción administrativa, contable, civil o penal<sup>10</sup>. Las empresas ofrecen un sistema interno de denuncia seguro y anónimo, accesible en línea y mediante comunicaciones escritas u orales. Las denuncias son gestionadas por un **equipo jurídico independiente**, que garantiza la confidencialidad de las personas informantes, las protege frente a posibles represalias y les proporciona el apoyo legal adecuado.

El Grupo Alpitour se rige por un **Código de Conducta** que, junto con el Código Ético de cada una de las empresas del Grupo, sitúa a las personas en el centro de su enfoque, con el objetivo de sensibilizar a toda la plantilla sobre los valores éticos del Grupo y sus compromisos en materia de responsabilidad corporativa.

El Código de Conducta, disponible públicamente en el sitio web del Grupo, se centra en el respeto a las personas, el **cumplimiento de la legislación y la protección de los recursos y la reputación de la empresa, así como en el compromiso con el medioambiente y los recursos naturales**. Asimismo, proporciona un marco para evaluar correctamente las actividades cotidianas de acuerdo con los valores del Grupo: responsabilidad, orientación al cliente, innovación y capacidad de respuesta.

<sup>10</sup> El canal de denuncias, de conformidad con la normativa aplicable, también puede utilizarse para presentar comunicaciones al amparo del Decreto Legislativo n.º 231/2001, relativo a la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.

## 4.2 GESTIÓN DE LA PRIVACIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

PARA EL GRUPO ALPITOUR, LA **PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** CONSTITUYEN REQUISITOS ESENCIALES PARA SALVAGUARDAR LOS DERECHOS Y LAS LIBERTADES FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS.

La protección de los activos corporativos es fundamental para garantizar la continuidad del negocio, reforzar la confianza de los clientes y de los grupos de interés y asegurar el pleno cumplimiento de la normativa aplicable, principalmente el Reglamento (UE 2016/679 RGPD y la Directiva NIS2). La inversión en estos ámbitos genera beneficios no solo sociales y económicos, sino también medioambientales. Para reducir la huella ambiental asociada a la elevada capacidad de procesamiento que requieren los sistemas de ciberseguridad (como SIEM, IPS o cortafuegos—, el Grupo adopta soluciones basadas en la nube y selecciona **socios tecnológicos con un bajo impacto ambiental**.

En materia de gobernanza, las empresas del Grupo han implantado un sólido **Modelo Organizativo, de Gestión y Control para la Protección de Datos**. La dirección estratégica y la coordinación corresponden al **Comité de Privacidad y Ciberseguridad** del Grupo, que trabaja en estrecha colaboración con el **Delegado de Protección de Datos (DPO)**, los **responsables de ciberseguridad**, los **responsables de privacidad** y los distintos **contactos de privacidad** de las diferentes empresas. Este marco garantiza que las estrategias de protección de datos estén alineadas en todas las unidades de negocio y que las directrices se apliquen correctamente.

La supervisión del cumplimiento normativo y la gestión de riesgos se apoyan en un amplio conjunto de procedimientos

internos compartidos que se actualizan periódicamente. Entre ellos se incluyen el **Procedimiento de Gestión de Brechas de Datos**, las **Directrices de Privacidad desde el Diseño y por Defecto**, el **Procedimiento de Evaluación de Impacto** relativa a la Protección de Datos (EIPD), el **Procedimiento para el Ejercicio de los Derechos de las Personas Interesadas** y las **políticas de seguridad lógica y física**. El Grupo utiliza avanzados Sistemas de **Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)**, que contemplan la identificación y actualización continuas de los activos, las actividades de tratamiento de datos y los riesgos asociados.



### QUÉ ES ISO/IEC 27001 Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE

ISO/IEC 27001 es una **norma internacional** para la gestión de la seguridad de la información. Esta norma define los **requisitos para planificar, implantar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de una organización**. La certificación de este sistema demuestra el compromiso de la organización con la gestión y protección proactivas de la información y los activos, así como con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Como muestra de este compromiso, el Grupo mantiene la **certificación UNI CEI ISO/IEC 27001:2022**, obtenida en 2024. Este reconocimiento de excelencia, compartido por otras entidades internacionales del Grupo, refuerza el posicionamiento competitivo de la empresa y garantiza su alineación con los estándares internacionales más exigentes.

Como medida preventiva, el Grupo desarrolla de forma **continua iniciativas de sensibilización y formación** dirigidas a toda la plantilla, que considera esenciales para mitigar amenazas externas como el phishing, los ataques a la cadena de suministro y la ingeniería social. La eficacia de estas rigurosas medidas técnicas y organizativas se refleja en la **mejora constante de los indicadores de seguridad**. En particular, se han obtenido resultados muy positivos en relación con las pérdidas de datos y las brechas de seguridad notificadas a la autoridad de protección de datos: a nivel de Grupo, el número de notificaciones ha pasado de una en el ejercicio anterior a **ninguna** durante el periodo objeto del presente informe. No obstante, cabe señalar que se recibió una solicitud de información por parte de la autoridad de protección de datos en relación con una reclamación presentada. La solicitud fue atendida y gestionada con rapidez, en pleno cumplimiento de los procedimientos de cooperación con la autoridad competente, que posteriormente dio por concluida la investigación.

## 4.3 GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

EL GRUPO CUENTA CON UNA RED DE **PROVEEDORES HETEROGÉNEA Y ALTAMENTE CUALIFICADA**, QUE INCLUYE SOCIOS LOCALES, MULTINACIONALES Y EMPRESAS LÍDERES EN SUS RESPECTIVOS SECTORES. LA GESTIÓN DE UNA CADENA DE VALOR TAN COMPLEJA GENERA REPERCUSIONES DIRECTAS E INDIRECTAS: POR UN LADO, CONTRIBUYE A CREAR VALOR ECONÓMICO EN LOS TERRITORIOS Y A DIFUNDIR ESTÁNDARES ELEVADOS; POR OTRO, PLANTEA RETOS RELACIONADOS CON EL CONTROL DE LAS EMISIONES Y LA PROTECCIÓN DE UNAS CONDICIONES LABORALES ADECUADAS A LO LARGO DE TODA LA CADENA DE SUMINISTRO.

Tuoperación  
y servicios de  
receptivo

Hotel

Aviación

Para mitigar los riesgos y maximizar los impactos positivos, el Grupo se ha embarcado en un proceso de **simplificación y centralización significativa de sus procedimientos de selección y supervisión de proveedores** (gestión de compras). Este enfoque se basa en el cumplimiento del Código Ético y del Modelo Organizativo de la empresa e incorpora cláusulas específicas en los contratos que obligan a los socios a respetar estándares irrenunciables en materia de legalidad, derechos humanos, protección de las personas trabajadoras y sostenibilidad medioambiental. Asimismo, de conformidad con los requisitos de la certificación ISO 27001, el proceso de homologación incluye controles sistemáticos de privacidad y seguridad para todos los proveedores que puedan tener impacto en los sistemas de la empresa.

Dentro de este marco común, los criterios de selección y gestión de proveedores se adaptan específicamente a las características de los distintos sectores en los que opera el Grupo:

- En los sectores de **tuoperación e servicios de receptivo**, el foco se sitúa en el apoyo a la economía local y al empleo juvenil. Se prioriza la colaboración con empresas de gestión de destinos (DMC) y socios con una sólida presencia local, fomentando la contratación de personal del entorno. Al mismo tiempo, se impulsan oportunidades profesionales para jóvenes talentos, como los coordinadores de viaje, junto con programas de formación específicos. En el ámbito de las excursiones, se priorizan las actividades con un menor impacto ambiental, mientras que, para

la impresión de materiales y catálogos, se garantiza el uso exclusivo de papel procedente de bosques certificados, como los que cuentan con certificación PEFC.

- En el **sector hotelero**, siempre que es posible, se prioriza la colaboración con distribuidores y productores locales para garantizar el abastecimiento de productos de proximidad, apoyando así las economías locales y reduciendo las emisiones asociadas al transporte. La selección da prioridad a materias primas de bajo impacto ambiental, como el PLA, y prácticamente elimina el uso de plásticos de un solo uso, con la excepción de las botellas de agua. Asimismo, se prioriza a los proveedores que cuentan con certificaciones reconocidas — como las normas ecológicas, MSC, ASC, FSC y Fairtrade— y se utilizan ampliamente productos con etiqueta ecológica EcoLabel para las labores de limpieza, de acuerdo con los exigentes estándares del turismo sostenible.
- En el sector de la **aviación**, debido al carácter altamente crítico de la actividad y a los estrictos requisitos normativos, la selección de proveedores se basa en criterios extremadamente rigurosos de calidad y seguridad. Se da prioridad a socios que cuenten con certificaciones técnicas y aeronáuticas específicas, capaces de garantizar la máxima fiabilidad y la continuidad operativa.

### SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

A lo largo del año, el Grupo ha reforzado aún más el seguimiento de su cadena de suministro para garantizar la eficacia de sus políticas ESG. El desempeño de sus socios se supervisa de forma continua mediante **auditorías externas, inspecciones de calidad e indicadores** específicos de rendimiento, como la puntualidad, la fiabilidad y el cumplimiento técnico. Asimismo, se enviaron **cuestionarios** específicos a los proveedores con el fin de recopilar información y verificar que mantienen vigentes sus certificaciones medioambientales y sociales.

La **recopilación sistemática de comentarios** desempeña un papel fundamental. El Grupo combina las opiniones directas de los clientes con la supervisión continua sobre el terreno realizada por los coordinadores locales, lo que permite evaluar en tiempo real la calidad del servicio prestado. De este modo, no solo se identifican y resuelven con rapidez las posibles incidencias, sino que también se reconoce a los proveedores ejemplares y las iniciativas sostenibles, reforzando así las relaciones de colaboración basadas en la ética, la transparencia y la mejora continua del desempeño.

## 4.4 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA CONSTITUYE UN PILAR ESTRATÉGICO FUNDAMENTAL. EL DESARROLLO DE UNA **INFRAESTRUCTURA DIGITAL FIABLE, EFICIENTE Y DE ÚLTIMA GENERACIÓN** RESULTA ESENCIAL PARA GARANTIZAR LA COMPETITIVIDAD, OPTIMIZAR LOS PROCESOS OPERATIVOS Y REDUCIR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES.

A escala de Grupo, la transición hacia una infraestructura digital moderna se ha materializado en un amplio programa de **migración a la nube**. A lo largo del año, continuó el proyecto de migración de los sistemas centrales (mainframes) a entornos avanzados en la nube, como AWS, junto con la modernización de los lenguajes de programación y los sistemas operativos. Este proceso ofrece numerosas ventajas: maximiza la resiliencia y la agilidad operativa, refuerza la seguridad de las aplicaciones y reduce el consumo energético mediante el uso de proveedores de servicios en la nube (como Google, Vercel y Firebase) sujetos a rigurosos programas de sostenibilidad. En cuanto al suministro de equipos (ordenadores e impresoras), el Grupo también selecciona **socios tecnológicos** que utilizan **plásticos reciclados** y garantizan un **ciclo de vida sostenible para los dispositivos**.

La modernización tecnológica del Grupo avanza en paralelo con una firme apuesta tanto por la ciberseguridad como por el desarrollo de las competencias digitales de su plantilla. En este contexto, los esfuerzos se concentran en dos áreas principales:

### CIBERSEGURIDAD

La **modernización de la infraestructura** ha permitido **mantener y renovar la certificación ISO 27001 en 2025**. Los sistemas están protegidos mediante actualizaciones periódicas, metodologías estructuradas de análisis de riesgos de ciberseguridad y formación continua de la plantilla, que incluye simulaciones de phishing y la incorporación de políticas de seguridad desde la fase de acogida de las nuevas incorporaciones.

### INNOVACIÓN Y PERSONAS

Partiendo de la idea de que la tecnología debe estar al servicio del capital humano, el Grupo ha puesto en marcha **iniciativas estratégicas como el proyecto «Digital Journey»**, que forma al personal de distintos departamentos en el uso de herramientas avanzadas de colaboración y en la aplicación de la inteligencia artificial (por ejemplo, mediante el desarrollo de agentes de IA con Copilot) para **automatizar tareas cotidianas**. Estas iniciativas se complementan con políticas estructuradas de teletrabajo que favorecen una conciliación saludable de la vida laboral y personal y contribuyen a reducir el espacio de oficinas necesario, con el consiguiente ahorro energético.



Dentro de este marco tecnológico común, la innovación se concreta en proyectos específicos para cada área de negocio:

- En el sector de la **turoperación**: los esfuerzos se centran en la digitalización de los procesos y la optimización de la experiencia de usuario. Se han puesto en marcha proyectos para **modernizar los sistemas internos de gestión, digitalizar los archivos en papel e implantar sistemas de impresión inteligente** (como la impresión segura bajo demanda y el uso de dos monitores para el personal), que han permitido reducir el consumo de papel hasta en un 50 %. Por su parte, el desarrollo continuo de **aplicaciones específicas y la optimización de los sitios web** (supervisados diariamente mediante herramientas avanzadas de análisis de conversión) garantizan la máxima transparencia para los viajeros y una experiencia de preventa y posventa completamente digital.
- En el sector de la **aviación**: la innovación tecnológica se orienta a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Durante el ejercicio se completó una importante **renovación de la flota** mediante la incorporación de aeronaves de nueva generación con un menor impacto ambiental. Asimismo, el uso combinado de programas avanzados para optimizar el rendimiento de los vuelos (como **Opticlimb**, durante la fase de ascenso, y **FliteDeck Advisor**, para optimizar las velocidades de crucero) ha permitido ahorrar miles de toneladas de combustible y evitar, en total, la emisión de más de 10.000 toneladas de CO<sub>2</sub> durante los dos últimos años.



- En el sector **hotelero**: la digitalización permite optimizar los servicios dentro de los establecimientos. La introducción de **aplicaciones móviles** específicas para los huéspedes ha contribuido a reducir el uso de papel tanto en las comunicaciones con los clientes como entre los distintos departamentos de los resorts y complejos vacacionales, integrándose además de forma coherente con los protocolos de sostenibilidad medioambiental implantados en los establecimientos.

#### INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

Para garantizar que los proyectos de innovación generen un valor medible sin incurrir en ineficiencias, el Grupo ha establecido un riguroso sistema de gobernanza. Cada iniciativa está supervisada por un comité de dirección y se controla en función de los principales hitos del proyecto, mientras que el rendimiento operativo se monitoriza de forma continua mediante consolas centralizadas, sistemas automatizados de alertas y plataformas de telemetría.

Toda la **transición digital** se apoya en un sólido plan financiero, sometido a un seguimiento constante con el objetivo de optimizar los costes de infraestructura.

# UN VIAJE JUNTOS.

## 5

### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Las **Maldivas** son el país más **llano** del mundo. El punto natural más elevado de todo el archipiélago se encuentra a tan solo **2,4 metros** sobre el nivel del mar. En la práctica, un jugador de baloncesto de la NBA sería más alto que la «montaña» más alta del país.

|              |                                                                  |     |
|--------------|------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>5.1</b>   | Calidad y satisfacción del cliente                               | 100 |
| <b>5.1.1</b> | Seguimiento de las comunicaciones y gestión de las reclamaciones | 102 |
| <b>5.2</b>   | Servicio y seguridad del cliente                                 | 103 |

EL **CLIENTE** OCUPA UN LUGAR CENTRAL EN EL GRUPO ALPITOUR. EL GRUPO SE COMPROMETE A GARANTIZAR LA **CALIDAD** Y LA **SEGURIDAD** EN TODAS LAS ETAPAS DEL VIAJE, DESDE LA RESERVA HASTA EL REGRESO, OFRECIENDO **ASISTENCIA CONSTANTE**. EL SEGUIMIENTO DE LAS OPINIONES Y LAS RECLAMACIONES PERMITE ACTUAR CON RAPIDEZ Y MEJORAR CONTINUAMENTE LOS SERVICIOS.

## 5.1 CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Grupo Alpitour garantiza la calidad del servicio mediante procesos estructurados de atención al cliente, procedimientos estandarizados y herramientas digitales que facilitan la gestión de las consultas. Este enfoque permite supervisar el rendimiento, detectar posibles incidencias y aplicar medidas de mejora continua, garantizando la coherencia y la fiabilidad a lo largo de toda la experiencia del cliente, al tiempo que se respetan las necesidades operativas específicas de las distintas empresas del Grupo.

Dentro de este marco común, las empresas del Grupo adoptan distintos procedimientos operativos en función de los servicios que prestan, aunque comparten un enfoque estructurado para supervisar la calidad y la satisfacción del cliente.

La calidad del servicio se supervisa mediante **encuestas de satisfacción** basadas en las opiniones de los clientes tras la experiencia, que se envían a través de canales digitales (mensajes de texto, notificaciones push y encuestas en línea) entre 24 y 28 horas después de la finalización del servicio. Estas valoraciones alimentan indicadores clave como el **Net Promoter Score (NPS)**<sup>20</sup>, la principal métrica utilizada para evaluar los niveles de satisfacción y orientar las acciones de mejora de la oferta. Por ejemplo, en el sector de la **turoperación**, el **NPS** se situó en 45, lo que representa un aumento del 24 % con respecto al valor de 36 registrado el año anterior.

Al mismo tiempo, nuestro equipo de **atención al cliente está siempre disponible** para proporcionar información y asistencia antes, durante y después del servicio, gestionar cambios e imprevistos, coordinar

la atención en el destino y tramitar de forma estructurada las comunicaciones y reclamaciones.

En el sector hotelero, por ejemplo, sistemas digitales específicos como **Qualitando** permiten recopilar y analizar automáticamente las opiniones de los clientes, integrando las evaluaciones internas con las principales plataformas de reseñas en línea.

Por último, con el objetivo de reforzar la transparencia, la responsabilidad hacia los clientes y la calidad en toda la cadena de valor, el Grupo elabora informes periódicos para identificar aspectos críticos y áreas de mejora, garantiza la trazabilidad de los casos y, cuando es necesario, recurre a la colaboración de las compañías aseguradoras y los asesores jurídicos.

El **programa de fidelización AWARD** tiene como objetivo reforzar el vínculo con los clientes del Grupo Alpitour.

Dirigido a los clientes de los turoperadores, se basa en un sistema de puntos que se obtienen mediante reservas confirmadas y transacciones, además de promociones y bonificaciones que permiten acumularlos con mayor rapidez. Los clientes pueden canjear sus puntos por premios, vales y servicios, mientras que un sistema por niveles recompensa una fidelidad cada vez mayor. Desde su lanzamiento en septiembre de 2025, el programa ha alcanzado los 65.000 miembros, de los cuales 36.000 tienen una cuenta asociada. Asimismo, presenta una buena tasa de canje: el 9,4 % de los clientes activos ya ha disfrutado de sus ventajas, especialmente en el segmento de consumo.

Durante el próximo ejercicio está previsto ampliar este programa también a los clientes de los sectores hotelero y de la aviación.

<sup>20</sup> El Net Promoter Score (NPS) es un indicador de experiencia de cliente que mide la probabilidad de que una persona recomiende una marca determinada. Fue desarrollado por Fred Reichheld en 2003.

## CANALES PRINCIPALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



CENTRO DE CONTACTO



WHATSAPP



REUNIÓN TELEFÓNICA O VIDEO LLAMADA



PÁGINA WEB



EN LAS MEJORES AGENCIAS DE VIAJE



MY ALPITOUR WORLD



AMICO WORLD SERVICE



ASISTENCIA EN EL AEROPUERTO



¿EQUIPAJE EXTRAVIADO?



ASISTENCIA EN DESTINO



MY ALPITOUR WORLD



CUESTIONARIO DE CALIDAD



PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS



SERVICIO DE CALIDAD



MY ALPITOUR WORLD



ATENCIÓN AL CLIENTE

**DURANTE**  
LAS VACACIONES

**DESPUÉS** DE LAS  
VACACIONES

**ANTES**  
DE LAS  
VACACIONES



### 5.1.1 SEGUIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Para el Grupo Alpitour, el seguimiento de las comunicaciones, reclamaciones y opiniones de los clientes constituye una herramienta clave para evaluar la calidad de los servicios prestados y la eficacia de los procesos de atención al cliente. Asimismo, permite orientar las iniciativas de mejora continua y reforzar la satisfacción y la fidelización de los clientes.

Durante el periodo 2024/2025, se registraron un total de **36.285 comunicaciones** a nivel de Grupo. Las solicitudes abarcaron distintos aspectos de la experiencia de viaje, como los servicios de transporte, el alojamiento, los servicios complementarios y la asistencia, y se gestionaron mediante procesos estructurados de registro, análisis y resolución de incidencias. En respuesta a las comunicaciones recibidas, el Grupo concedió reembolsos, compensaciones y vales por un importe total aproximado de **7,7 millones de euros**.

#### NÚMERO DE QUEJAS Y ACCIONES CORRECTIVAS en 2024/2025



## 5.2 SERVICIO Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

La **seguridad de los servicios y de los clientes** constituye una prioridad para el Grupo Alpitour, que mantiene su compromiso con garantizar una experiencia de viaje fiable y responsable, conforme a los estándares normativos y de calidad más exigentes. Para ello, adopta un **enfoque integrado** que protege a las personas y los datos, garantiza la continuidad de los servicios y permite gestionar con rapidez las situaciones críticas, reforzando así la confianza de los clientes y la reputación de la marca a largo plazo.

Todas las empresas aplican estos estándares, garantizando un enfoque estructurado para la gestión de consultas y comunicaciones, canales de comunicación claros, la trazabilidad de las actuaciones y la continuidad operativa a lo largo de toda la experiencia del cliente. La atención a la seguridad abarca tanto los aspectos organizativos y operativos como la protección de los datos personales de los clientes y el bienestar de la plantilla, mediante medidas preventivas, correctivas y de seguimiento continuo.

El Grupo también aplica medidas específicas para reforzar la seguridad y la sostenibilidad de sus servicios, entre ellas auditorías internas y externas, formación del personal, gestión de la privacidad y de los datos sensibles, reducción del consumo de energía y agua, políticas de inclusión y accesibilidad, y certificaciones reconocidas tanto a nivel nacional como internacional. En particular, los establecimientos de VOIhotels se someten a auditorías y cuentan con certificaciones otorgadas por organismos como el **GSTC y LQA**, que acreditan su compromiso con elevados estándares de seguridad, calidad y bienestar de huéspedes y personal. Asimismo, Alpitour S.p.A. y Jumbo Tours España S.L.U. han implantado sistemas avanzados de seguridad informática, supervisión tecnológica y gestión de proveedores, como demuestra la certificación **ISO 27001** obtenida por ambas empresas. Además, Jumbo Tours España S.L.U. cuenta con la **certificación Biosphere**, que acredita su compromiso con las prácticas de turismo sostenible y la gestión responsable de sus operaciones.

Estas medidas contribuyen a garantizar elevados estándares de calidad, seguridad y fiabilidad, protegiendo a los clientes, las personas empleadas y los proveedores, y favoreciendo la sostenibilidad a largo plazo de las operaciones del Grupo Alpitour.



# ANEXOS

Las **rocas rojizas** que se observan deben su color a la oxidación del hierro que tuvo lugar hace millones de años. El entorno es tan similar al de Marte que la **ESA** (Agencia Espacial Europea) ha probado aquí sensores destinados a la búsqueda de vida en el **Planeta Rojo**.

## 6

### ANEXOS

|      |                          |     |
|------|--------------------------|-----|
| 6.1. | Tablas detalladas        | 106 |
| 6.2. | Tabla de correlación     | 113 |
| 6.3. | Índice de contenidos GRI | 114 |

6.1TABLAS DETALLADAS

ENERGÍA, EMISIONES Y PROCESO DE DESCARBONIZACIÓN

| GRI 302-1 INDICADOR: CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN                  |            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Consumo de energía¹ (GJ)                                                           | 2023/2024² | 2024/2025³ |
| Gas natural                                                                        | 14.553     | 14.252     |
| GLP                                                                                | 12.577     | 4.177      |
| Diésel (para calefacción o procesos productivos)                                   | 96         | 7          |
| Diésel (para vehículos de empresa o vehículos de leasing/alquiler a largo plazo)   | 1.063      | 650        |
| Gasolina (para vehículos de empresa o vehículos de leasing/alquiler a largo plazo) | 2.452      | 2.982      |
| Combustible para aviones tipo queroseno (carboturbo)                               | 9.795.936  | 10.302.247 |
| Energía adquirida (electricidad y calor)                                           | 71.824     | 81.427     |
| - De la cual, procedente de fuentes renovables                                     | 65.503     | 76.445     |
| Consumo total de energía                                                           | 9.898.502  | 10.405.742 |
| % de energía renovable                                                             | 1%         | 1%         |

1 Los factores de conversión utilizados para calcular el consumo energético en GJ están publicados en el Informe Nacional de inventario (NRI) 2024 y en las Directrices para gestores energéticos 2022, versión 2.2 (FIRE).

2 Las cifras de consumo de gasóleo y gasolina correspondientes a 2023/2024 –para vehículos propiedad de la empresa o sujetos a contratos de leasing o alquiler de larga duración– no incluyen a Neos S.p.A.

3 Las cifras de consumo de gasóleo y gasolina de Neos S.p.A. correspondientes a 2024/2025 –para vehículos propiedad de la empresa o sujetos a contratos de leasing o alquiler de larga duración– no incluyen los equipos operativos utilizados en las instalaciones aeroportuarias.

| GRI 305-1 INDICADOR: EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)                                    |            |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| GRI 305-2 INDICADOR: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI DERIVADAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA (ALCANCE 2) |            |           |
| Emisiones (t CO₂ eq)                                                                          | 2023/2024⁴ | 2024/2025 |
| Emisiones directas Totals (Alcance 1)⁵                                                        | 706.317    | 742.137   |
| Gas natural                                                                                   | 860        | 859       |
| GLP                                                                                           | 830        | 253       |
| Diésel (para calefacción o procesos productivos)                                              | 7          | 1         |
| Diésel (para vehículos de empresa o vehículos de leasing/alquiler a largo plazo)              | 75         | 46        |
| Gasolina (para vehículos de empresa o vehículos de leasing/alquiler a largo plazo)            | 164        | 193       |
| Combustible para aviones tipo queroseno (carboturbo)                                          | 704.376    | 740.783   |
| Emisiones por fugas de gases refrigerantes                                                    |            |           |
| R410A                                                                                         | 8          | -         |
| HCFC-22                                                                                       | 2          | -         |
| R32                                                                                           | -          | 1         |

|                                                                                       |         |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Emisiones indirectas Totals (Alcance 2) – según ubicación⁶                            | 6.131   | 5.750   |
| Emisiones indirectas Totals (Alcance 2) – según mercado⁷                              | 879     | 436     |
| Emisiones directas Totals (Alcance 1) e indirectas Totals (Alcance 2) según ubicación | 712.448 | 747.887 |
| Emisiones directas Totals (Alcance 1) e indirectas Totals (Alcance 2) según mercado   | 707.196 | 742.573 |

4 Los datos de emisiones correspondientes a 2023/2024 se han revisado con respecto a las cifras publicadas en el Informe de Sostenibilidad de dicho ejercicio, debido a un perfeccionamiento de la metodología.

5 Para calcular las emisiones de Alcance 1 se utilizaron los factores de emisión publicados por el DESNZ 2024/2025 –Department for Energy Security and Net Zero–, anteriormente conocido como DEFRA –Department for Business, Energy & Industrial Strategy–.

6 Para calcular las emisiones de Alcance 2 según ubicación se utilizaron los factores de emisión de ISPRA 2025; los correspondientes a 2022 para el ejercicio 2023/2024 y los correspondientes a 2023 para el ejercicio 2024/2025. Para los centros ubicados en España se emplearon los factores de emisión de AIB 2023/2024. Para calcular las emisiones derivadas de la calefacción urbana se utilizaron los factores de emisión de ISPRA 2025, basados en los factores de 2023, y los factores de DESNZ 2025 para los centros españoles.

7 Para calcular las emisiones de Alcance 2 según mercado se utilizaron los factores de emisión publicados en los European Residual Mixes de la Association of Issuing Bodies (AIB) los factores correspondientes a 2023 para el periodo 2023/2024 y los correspondientes a 2024 para el periodo 2024/2025. Para calcular las emisiones derivadas de la calefacción urbana se utilizaron los factores de emisión de ISPRA 2025, basados en los factores de 2023, y los factores de DESNZ 2025 para los centros españoles.

| GRI 305-3 INDICADOR: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 3)                 |                  |           |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------|
| Categorías                                                                         | Unidad de medida | 2024/2025 | de peso % |
| Categoría 1 - Bienes y servicios adquiridos                                        | t CO₂ _q         | 261.401   | 57,5%     |
| Categoría 2 - Bienes de capital                                                    | t CO₂ _q         | 32.324    | 7,1%      |
| Categoría 3 - Actividades relacionadas con los combustibles y la energía           | t CO₂ _q         | 156.438   | 34,4%     |
| Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba                               | t CO₂ _q         | 2.134     | 0,5%      |
| Categoría 5 - Residuos generados durante las operaciones                           | t CO₂ _q         | 1.134     | 0,2%      |
| Categoría 6 - Viajes de negocios                                                   | t CO₂ _q         | 1.043     | 0,2%      |
| Categoría 12 - Fin de la vida útil de los productos vendidos                       | t CO₂ _q         | 5         | 0,0%      |
| Categoría 15 - Inversiones                                                         | t CO₂ _q         | 200       | 0,1%      |
| Emisiones indirectas Totals (Alcance 3) generadas a lo largo de la cadena de valor | t CO₂ _q         | 454.678⁸  | 100%      |

8 Para el ejercicio 2024/2025, el cálculo de las emisiones de Alcance 3 del Grupo Alpitour excluye las siguientes empresas: Arenala Immobiliare S.r.l., Madeset Firenze S.r.l., Compridea S.r.l., Semerita S.r.l., Ultravel S.r.l., Società Benefit, Jumbo Tours España S.L.U. y su filial Jumbo Canarias S.A.

GESTIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES

| GRI 303-3 INDICADOR: EXTRACCIÓN DE AGUA <sup>9</sup> |                  |                         |                          |                         |                          |
|------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Extracción de agua                                   | Unidad de medida | 2023/2024 <sup>10</sup> |                          | 2024/2025 <sup>11</sup> |                          |
|                                                      |                  | Todas las zonas         | Zonas con estrés hídrico | Todas las zonas         | Zonas con estrés hídrico |
| Aguas superficiales                                  | MI               | 556                     | -                        | 491                     | 0                        |
| Agua suministrada por terceros                       | MI               | 9                       | 1                        | 22                      | 1                        |
| Extracción total de agua                             | MI               | 565                     | 1                        | 513                     | 1                        |

| GRI 306-3 INDICADOR: RESIDUOS GENERADOS |                  |             |             |
|-----------------------------------------|------------------|-------------|-------------|
| Composición de los residuos generados   | Unidad de medida | 2023/2024¹² | 2024/2025¹³ |
| Residuos peligrosos                     | tonelada         | 31          | 17          |
| Residuos no peligrosos                  | tonelada         | 1.943       | 2.584       |
| Residuos Totals                         | tonelada         | 1.974       | 2.601       |

9 Los datos sobre extracción de agua no incluyen la extracción realizada por Neos S.p.A. en sus instalaciones aeroportuarias.

10 Los datos sobre extracción de agua de VDIhotels S.p.A. correspondientes a 2023/2024 se han modificado con respecto a los publicados en el Informe de Sostenibilidad de dicho ejercicio.

11 Las cifras relativas a la extracción de agua de Alpitour S.p.A. y Neos S.p.A. en 2024/2025 son estimaciones.

12 Las cifras relativas a los residuos generados en 2023/2024 no incluyen a Alpitour S.p.A.

13 Las cifras relativas a los residuos generados por Alpítour S.p.A. y VOHotels S.p.A. en 2024/2025 son estimaciones.

DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

| GRI 2-7 INDICADOR: EMPLEADOS |           |         |       |           |         |       |
|------------------------------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| Página web                   | 2023/2024 |         |       | 2024/2025 |         |       |
|                              | Hombres   | Mujeres | Total | Hombres   | Mujeres | Total |
| Italia                       | 1.352     | 1.678   | 3.030 | 1.558     | 1.789   | 3.347 |
| España                       | -         | 2       | 2     | 86        | 133     | 219   |
| Total                        | 1.352     | 1.680   | 3.032 | 1.644     | 1.922   | 3.566 |

| GRI 2-7 INDICADOR: EMPLEADOS |           |         |       |           |         |       |
|------------------------------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| Tipo de contrato             | 2023/2024 |         |       | 2024/2025 |         |       |
|                              | Hombres   | Mujeres | Total | Hombres   | Mujeres | Total |
| Duración determinada         | 338       | 311     | 649   | 372       | 305     | 677   |
| Indefinido                   | 1.014     | 1.369   | 2.383 | 1.272     | 1.617   | 2.889 |
| Total                        | 1.352     | 1.680   | 3.032 | 1.644     | 1.922   | 3.566 |

| GRI 2-7 INDICADOR: EMPLEADOS       |           |         |       |           |         |       |
|------------------------------------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| Jornada completa / Jornada parcial | 2023/2024 |         |       | 2024/2025 |         |       |
|                                    | Hombres   | Mujeres | Total | Hombres   | Mujeres | Total |
| Jornada completa                   | 1.246     | 1.203   | 2.449 | 1.518     | 1.423   | 2.941 |
| Jornada parcial                    | 106       | 477     | 583   | 126       | 499     | 625   |
| Total                              | 1.352     | 1.680   | 3.032 | 1.644     | 1.922   | 3.566 |

| GRI 2-8 INDICADOR: TRABAJADORES QUE NO SON EMPLEADOS        |           |         |       |           |         |       |
|-------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| Trabajadores externos                                       | 2023/2024 |         |       | 2024/2025 |         |       |
|                                                             | Hombres   | Mujeres | Total | Hombres   | Mujeres | Total |
| Personal externo                                            | 10        | 1       | 11    | 8         | 2       | 10    |
| Trabajadores autónomos                                      | 47        | 7       | 54    | 85        | 56      | 141   |
| Becarios                                                    | 2         | 6       | 8     | 7         | 11      | 18    |
| Personas en prácticas                                       | 89        | 94      | 183   | 72        | 89      | 161   |
| Trabajadores temporales                                     | 118       | 137     | 255   | 161       | 106     | 267   |
| Otros (adscripción temporal desde otras empresas del Grupo) | 1         | -       | 1     | -         | -       | -     |
| Total                                                       | 267       | 245     | 512   | 333       | 264     | 597   |

| NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS |           |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Empleados cubiertos por convenios colectivos                 | 2023/2024 | 2024/2025 |
| Número total de empleados                                    | 3.032     | 3.566     |
| Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo      | 1.833     | 2.267     |
| Porcentaje total                                             | 60%       | 64%       |

| GRI 401-1 INDICADOR: NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DE PERSONAL |           |            |          |       |      |           |            |          |       |      |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|-------|------|-----------|------------|----------|-------|------|
| Número de nuevas contrataciones                                   | 2023/2024 |            |          |       |      | 2024/2025 |            |          |       |      |
|                                                                   | <30 años  | 30-50 años | >50 años | Total | Tasa | <30 años  | 30-50 años | >50 años | Total | Tasa |
| Hombres                                                           | 599       | 545        | 251      | 1.395 | 1,0  | 685       | 587        | 269      | 1.541 | 1,0  |
| Mujeres                                                           | 511       | 427        | 163      | 1.101 | 0,7  | 494       | 406        | 172      | 1.072 | 0,6  |
| Total                                                             | 1.110     | 972        | 414      | 2.496 | 0,8  | 1.179     | 993        | 441      | 2.613 | 0,8  |
| Tasa de rotación de entrada (%)                                   | 1,5       | 0,6        | 0,6      | 0,8   |      | 1,4       | 0,6        | 0,5      | 0,8   |      |

| GRI 401-1 INDICADOR: NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DE PERSONAL |           |            |          |       |      |           |            |          |       |      |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|-------|------|-----------|------------|----------|-------|------|
| Número de bajas                                                   | 2023/2024 |            |          |       |      | 2024/2025 |            |          |       |      |
|                                                                   | <30 años  | 30-50 años | >50 años | Total | Tasa | <30 años  | 30-50 años | >50 años | Total | Tasa |
| Hombres                                                           | 519       | 511        | 249      | 1.279 | 1,0  | 570       | 577        | 258      | 1.405 | 0,9  |
| Mujeres                                                           | 419       | 403        | 162      | 984   | 0,6  | 443       | 401        | 193      | 1.037 | 0,7  |
| Total                                                             | 938       | 914        | 411      | 2.263 | 0,8  | 1.013     | 978        | 451      | 2.442 | 0,7  |
| Tasa de rotación de salida (%)                                    | 1,3       | 0,6        | 0,6      | 0,8   |      | 1,2       | 0,5        | 0,5      | 0,7   |      |

| GRI 401-3 INDICADOR: PERMISO PARENTAL <sup>14 15</sup>                |         |         |       |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|---------|-------|
| Número de empleados que han disfrutado de un permiso parental         | Hombres | Mujeres | Total |
| Número total de empleados con derecho a permiso parental en 2023/2024 | 58      | 235     | 293   |
| Número total de empleados con derecho a permiso parental en 2024/2025 | 91      | 333     | 424   |

|                                                                        |      |      |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Total de empleados que disfrutaron de un permiso parental en 2023/2024 | 58   | 142  | 200  |
| Situación a 31/10/2024:                                                |      |      |      |
| Continúan de permiso                                                   | -    | 10   | 10   |
| Se reincorporaron y continúan en la empresa                            | 58   | 132  | 190  |
| De los cuales, causaron baja                                           | -    | -    | -    |
| Tasa de reincorporación al trabajo a 31/10/2024                        | 100% | 100% | 100% |

|                                                                        |      |     |     |
|------------------------------------------------------------------------|------|-----|-----|
| Total de empleados que disfrutaron de un permiso parental en 2024/2025 | 67   | 157 | 224 |
| Situación a 31/10/2025:                                                |      |     |     |
| Continúan de permiso                                                   | 64   | 80  | 144 |
| Se reincorporaron y continúan en la empresa                            | 3    | 67  | 70  |
| De los cuales, causaron baja                                           | -    | 10  | 10  |
| Tasa de reincorporación al trabajo a 31/10/2025                        | 100% | 87% | 88% |

14 Las cifras relativas al número total de empleados hombres con derecho a permiso parental en 2023/2024 no incluyen a Alpítour S.p.A.  
15 Las cifras relativas al número total de empleados hombres con derecho a permiso parental en 2024/2025 incluyen únicamente a aquellos que efectivamente disfrutaron de dicho permiso.

| GRI 404-1 INDICADOR: PROMEDIO DE HORAS ANUALES DE FORMACIÓN POR EMPLEADO <sup>16</sup> |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Promedio de horas de formación por categoría profesional                               | 2023/2024 | 2024/2025 |
| Directivos                                                                             | 18        | 19        |
| Mandos intermedios                                                                     | 17        | 21        |
| Personal administrativo                                                                | 25        | 57        |
| Personal operativo                                                                     | 29        | 32        |
| Total                                                                                  | 25        | 48        |

| GRI 404-1 INDICADOR: PROMEDIO DE HORAS ANUALES DE FORMACIÓN POR EMPLEADO <sup>17</sup> |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Promedio de horas de formación por género                                              | 2023/2024 | 2024/2025 |
| Hombres                                                                                | 32        | 64        |
| Mujeres                                                                                | 20        | 37        |
| Total                                                                                  | 25        | 48        |

| GRI 404-3 INDICADOR: PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DEL DESARROLLO PROFESIONAL <sup>18</sup> |           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| % Total                                                                                                                                   | 2023/2024 | 2024/2025 |
| Directivos                                                                                                                                | 96%       | 97%       |
| Mandos intermedios                                                                                                                        | 79%       | 81%       |
| Personal administrativo                                                                                                                   | 84%       | 82%       |
| Personal operativo / Aprendices                                                                                                           | -         | 91%       |

| GRI 404-3 INDICADOR: PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DEL DESARROLLO PROFESIONAL |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| % Total                                                                                                                     | 2023/2024 | 2024/2025 |
| Hombres                                                                                                                     | 60%       | 81%       |
| Mujeres                                                                                                                     | 81%       | 85%       |

<sup>16</sup> Las cifras relativas al promedio de horas de formación por categoría profesional proporcionadas por Neos S.p.A. para 2024/2025 son estimaciones.  
<sup>17</sup> Las cifras relativas al promedio de horas de formación proporcionadas por Neos S.p.A. para 2024/2025 son estimaciones.  
<sup>18</sup> Las cifras relativas al porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo profesional no incluyen al Grupo Jumbo Tours. En el caso de Neos S.p.A., se refieren exclusivamente a la división de operaciones generales para las categorías de directivos, mandos intermedios y responsables de primer nivel, así como a las áreas de ventas.

| GRI 405-1 INDICADOR: DIVERSIDAD DE LOS EMPLEADOS Y DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO |           |         |       |           |         |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| Categoría profesional                                                         | 2023/2024 |         |       | 2024/2025 |         |       |
|                                                                               | Hombres   | Mujeres | Total | Hombres   | Mujeres | Total |
| Directivos                                                                    | 25        | 8       | 33    | 27        | 8       | 35    |
| Mandos intermedios                                                            | 87        | 59      | 146   | 100       | 68      | 168   |
| Personal administrativo                                                       | 951       | 1.451   | 2.402 | 1.136     | 1.640   | 2.776 |
| Personal operativo                                                            | 289       | 162     | 451   | 381       | 206     | 587   |
| Total                                                                         | 1.352     | 1.680   | 3.032 | 1.644     | 1.922   | 3.566 |

| GRI 405-1 INDICADOR: DIVERSIDAD DE LOS EMPLEADOS Y DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO |           |            |          |       |           |            |          |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|----------|-------|-----------|------------|----------|-------|
| Categoría profesional                                                         | 2023/2024 |            |          |       | 2024/2025 |            |          |       |
|                                                                               | <30 años  | 30-50 años | >50 años | Total | <30 años  | 30-50 años | >50 años | Total |
| Directivos                                                                    | -         | 9          | 24       | 33    | -         | 10         | 25       | 35    |
| Mandos intermedios                                                            | -         | 57         | 89       | 146   | -         | 66         | 102      | 168   |
| Personal administrativo                                                       | 615       | 1.305      | 482      | 2.402 | 725       | 1.464      | 587      | 2.776 |
| Personal operativo                                                            | 106       | 229        | 116      | 451   | 159       | 297        | 131      | 587   |
| Total                                                                         | 721       | 1.600      | 711      | 3.032 | 884       | 1.837      | 845      | 3.566 |

| GRI 405-1 INDICADOR: GRUPOS PROTEGIDOS |           |         |       |           |         |       |
|----------------------------------------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|
| Categoría profesional                  | 2023/2024 |         |       | 2024/2025 |         |       |
|                                        | Hombres   | Mujeres | Total | Hombres   | Mujeres | Total |
| Directivos                             | -         | -       | -     | -         | -       | -     |
| Mandos intermedios                     | 2         | 1       | 3     | 2         | 1       | 3     |
| Personal administrativo                | 21        | 32      | 53    | 23        | 45      | 68    |
| Personal operativo                     | -         | -       | -     | 11        | -       | 11    |
| Total                                  | 23        | 33      | 56    | 36        | 46      | 82    |

| GRI 405-2 INDICADOR: RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE Y LA REMUNERACIÓN DE LAS MUJERES Y LOS HOMBRES |                         |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Relación entre el salario base de las mujeres y el de los hombres                                  | 2023/2024 <sup>19</sup> | 2024/2025 <sup>20</sup> |
| Directivos                                                                                         | 0,72                    | 0,87                    |
| Mandos intermedios                                                                                 | 0,84                    | 0,78                    |
| Personal administrativo                                                                            | 0,81                    | 0,87                    |
| Personal operativo                                                                                 | -                       | 0,31                    |

| GRI 405-2 INDICADOR: RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE Y LA REMUNERACIÓN DE LAS MUJERES Y LOS HOMBRES |                         |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Relación entre la remuneración total de las mujeres y la de los hombres                            | 2023/2024 <sup>21</sup> | 2024/2025 <sup>22</sup> |
| Directivos                                                                                         | 0,74                    | 0,65                    |
| Mandos intermedios                                                                                 | 0,84                    | 0,76                    |
| Personal administrativo                                                                            | 0,81                    | 0,53                    |
| Personal operativo                                                                                 | -                       | 0,32                    |

<sup>19</sup> Los datos sobre la brecha salarial de género correspondientes a 2023/2024 no incluyen a Neos S.p.A. ni a VOHotels S.p.A.  
<sup>20</sup> Los datos sobre la brecha salarial de género correspondientes a 2024/2025 no incluyen a Neos S.p.A.  
<sup>21</sup> Los datos sobre la brecha salarial de género correspondientes a 2023/2024 no incluyen a Neos S.p.A. ni a VOHotels S.p.A.  
<sup>22</sup> Los datos sobre la brecha salarial de género correspondientes a 2024/2025 no incluyen a Neos S.p.A., Alpítour S.p.A. ni Alpítour Retail S.p.A.

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL PERSONAL

| GRI 403-9 INDICADOR: ACCIDENTES LABORALES                       |                                                                         |                  |           |           |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|-----------|
| INDICADORES DE ACCIDENTES DE LOS EMPLEADOS                      |                                                                         |                  |           |           |
| Número total de accidentes laborales de empleados <sup>23</sup> |                                                                         | Unidad de medida | 2023/2024 | 2024/2025 |
| De los cuales:                                                  | Número total de fallecimientos por accidentes laborales                 | n.               | -         | -         |
|                                                                 | Número total de lesiones laborales graves, excluidos los fallecimientos | n.               | -         | -         |
|                                                                 | Número total de lesiones laborales registrables                         | n.               | 36        | 39        |
| Número de horas trabajadas por los empleados <sup>24</sup>      |                                                                         | n.               | 5.576.001 | 6.384.451 |
| Indicadores de accidentes GRI <sup>25</sup>                     | Índice de lesiones mortales/horas trabajadas                            | %                | -         | -         |
|                                                                 | Índice de lesiones graves/horas trabajadas                              | %                | -         | -         |
|                                                                 | Índice TOTAL de lesiones/horas trabajadas                               | %                | 6,5       | 6,1       |

| GRI 403-10 INDICADOR: ENFERMEDADES PROFESIONALES                              |           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Número de casos                                                               | 2023/2024 | 2024/2025 |
| Número total de casos registrables de enfermedades profesionales              | -         | -         |
| De los cuales, casos de fallecimiento causados por enfermedades profesionales | -         | -         |

23 Se consideran «accidentes de los empleados» aquellos acontecimientos relacionados con el trabajo que provocan fallecimientos, días de baja, limitaciones laborales, reasignación de funciones, tratamiento médico más allá de los primeros auxilios o pérdida de consciencia. Estas lesiones pueden derivarse de riesgos a los que se enfrentan los trabajadores, como golpes, amputaciones, cortes, fracturas, quemaduras, pérdida de consciencia y parálisis.

24 En el caso de Neos S.p.A., el número de horas trabajadas durante los ejercicios 2023/2024 y 2024/2025 se calculó tomando como referencia 172 horas mensuales por empleado, de acuerdo con los estándares del sector. Las horas trabajadas por el personal operativo se estimaron a partir de los días laborables, el personal contratado y los salarios, en relación con la duración de la jornada laboral establecida por la empresa.

25 Los índices de accidentes se calcularon por cada 1.000.000 de horas trabajadas, utilizando las siguientes fórmulas:

- Índice total de lesiones = lesiones laborales registrables / horas trabajadas × 1.000.000
- Índice de lesiones mortales = lesiones laborales mortales / horas trabajadas × 1.000.000
- Índice de lesiones graves = lesiones laborales graves / horas trabajadas × 1.000.000
- Índice de otras lesiones = otras lesiones laborales / horas trabajadas × 1.000.000

6.2 TABLA DE CORRELACIÓN

| ÁMBITO               | TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS                                      | ESTÁNDARES GRI DE REFERENCIA                                    | TIPO DE IMPACTO                                                                                                                    |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medioambiente        | Energía, emisiones y proceso de descarbonización                    | Energía<br>Emisiones                                            | Atribuible a la organización y directamente relacionado mediante una relación comercial; Impacto al que contribuye la organización |
|                      | Gestión de los impactos                                             | Agua y efluentes<br>Residuos                                    |                                                                                                                                    |
|                      | Salud, seguridad y bienestar del personal                           | Salud y seguridad en el trabajo<br>Empleo                       |                                                                                                                                    |
| Social               | Desarrollo del capital humano y atención a la diversidad            | Formación y educación<br>Diversidad e igualdad de oportunidades | Causado por la organización y al que contribuye la organización                                                                    |
|                      | Protección de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor | N/A                                                             |                                                                                                                                    |
|                      | Contribución al empleo local y promoción del desarrollo sostenible  | N/A                                                             |                                                                                                                                    |
| Gobernanza           | Ética, transparencia y cumplimiento de las leyes y normativas       | Anticorrupción<br>Comportamiento anticompetitivo                | Causado por la organización y al que contribuye la organización                                                                    |
|                      | Gestión de la cadena de valor                                       | N/A                                                             |                                                                                                                                    |
|                      | Innovación de las infraestructuras                                  | N/A                                                             |                                                                                                                                    |
| Clientes y servicios | Privacidad y ciberseguridad                                         | Privacidad del cliente                                          | Causado por la organización                                                                                                        |
|                      | Calidad y satisfacción del cliente                                  | Salud y seguridad del cliente                                   | Causado por la organización y al que contribuye la organización                                                                    |
|                      | Viajes sostenibles                                                  | N/A                                                             | Impacto al que contribuye la organización                                                                                          |
|                      | Comunicación y gestión de marca                                     | Marketing y etiquetado                                          | Causado por la organización                                                                                                        |
|                      | Servicio y seguridad del cliente                                    | N/A                                                             |                                                                                                                                    |

## 6.3 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

|                           |                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Declaración de uso</b> | El Grupo Alpitour ha elaborado el informe de conformidad con los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2024 y el 31 de octubre de 2025. |
| <b>GRI 1 utilizado</b>    | GRI 1: Fundamentos 2021                                                                                                                                                 |

| GRI 2: INFORMACIÓN GENERAL (2021)                                  |                                                                          |            |                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador GRI                                                      |                                                                          | Página     | Notas                                                                                                  |
| <b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b> |                                                                          |            |                                                                                                        |
| GRI 2-1                                                            | Detalles de la organización                                              | 5          |                                                                                                        |
| GRI 2-2                                                            | Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización | 5          |                                                                                                        |
| GRI 2-3                                                            | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto               | 5          |                                                                                                        |
| GRI 2-4                                                            | Actualización de la información                                          | 5          | Las modificaciones de la información se indican claramente en la sección «Tablas detalladas».          |
| GRI 2-5                                                            | Verificación externa                                                     | 5, 118-120 |                                                                                                        |
| <b>Actividades y trabajadores</b>                                  |                                                                          |            |                                                                                                        |
| GRI 2-6                                                            | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales              | 8-9, 14-21 |                                                                                                        |
| GRI 2-7                                                            | Empleados                                                                | 60, 108    |                                                                                                        |
| GRI 2-8                                                            | Trabajadores que no son empleados                                        | 61, 108    |                                                                                                        |
| <b>Gobernanza</b>                                                  |                                                                          |            |                                                                                                        |
| GRI 2-9                                                            | Estructura y composición de la gobernanza                                | 22-23      |                                                                                                        |
| GRI 2-10                                                           | Designación y selección del máximo órgano de gobierno                    | 22-23      |                                                                                                        |
| GRI 2-11                                                           | Presidente del máximo órgano de gobierno                                 | 22-23      |                                                                                                        |
| <b>Estrategia, políticas y prácticas</b>                           |                                                                          |            |                                                                                                        |
| GRI 2-22                                                           | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible                 | 4          |                                                                                                        |
| GRI 2-27                                                           | Cumplimiento de leyes y normativas                                       |            | Durante el periodo objeto del informe no se registraron casos de incumplimiento de leyes y normativas. |
| <b>Participación de los grupos de interés</b>                      |                                                                          |            |                                                                                                        |
| GRI 2-29                                                           | Enfoque para la participación de los grupos de interés                   | 30         |                                                                                                        |
| GRI 2-30                                                           | Convenios colectivos                                                     | 108        |                                                                                                        |

| CONTENIDOS DE LOS ESTÁNDARES ESPECÍFICOS                                        |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicador GRI                                                                   |                                                                                                                            | Página  | Notas                                                                                                                                                                                  |
| <b>GRI 3 - Temas materiales – Versión 2021</b>                                  |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-1                                                                         | Proceso para determinar los temas materiales                                                                               | 31 - 33 |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-2                                                                         | Lista de temas materiales                                                                                                  | 31 - 33 |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tema material: ética, transparencia y cumplimiento de leyes y normativas</b> |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-3                                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                            | 88 - 89 |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 205: Anticorrupción (2016)</b>                                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 205-3                                                                       | Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas                                                                        |         | Durante el periodo objeto del informe no se registraron casos de corrupción confirmados.                                                                                               |
| <b>GRI 206: Comportamiento anticompetitivo (2016)</b>                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 206-1                                                                       | Acciones legales relacionadas con comportamientos anticompetitivos y prácticas antimonopolio y contra la libre competencia |         | Durante el periodo objeto del informe no se iniciaron procedimientos legales relacionados con comportamientos anticompetitivos, prácticas antimonopolio o contra la libre competencia. |
| <b>Tema material: gestión de la cadena de valor</b>                             |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-3                                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                            | 92 - 93 |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tema material: innovación en infraestructuras</b>                            |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-3                                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                            | 94 - 97 |                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tema material: privacidad y ciberseguridad</b>                               |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-3                                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                            | 90 - 91 |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 418: Privacidad del cliente (2016)</b>                                   |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 418-1                                                                       | Reclamaciones fundamentadas relativas a vulneraciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente          |         | Durante el periodo objeto del informe no se registraron reclamaciones fundamentadas por vulneraciones de la privacidad del cliente ni por pérdida de datos de clientes.                |
| <b>Tema material: energía, emisiones y proceso de descarbonización</b>          |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                           |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 3-3                                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                            | 38 - 47 |                                                                                                                                                                                        |
| <b>GRI 302: Energía (2016)</b>                                                  |                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                        |
| GRI 302-1                                                                       | Consumo de energía dentro de la organización                                                                               | 38, 106 |                                                                                                                                                                                        |

|                                                                 |                                                                                                                                               |                    |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>GRI 305: Emisiones (2016)</b>                                |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 305-1                                                       | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) – Alcance 1                                                                           | 44, 106            |
| GRI 305-2                                                       | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas del consumo de energía – Alcance 2                                        | 44, 106            |
| GRI 305-3                                                       | Otras emisiones indirectas de GEI – Alcance 3                                                                                                 | 44 – 47, 107       |
| <b>Tema material: gestión de los impactos ambientales</b>       |                                                                                                                                               |                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                           |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 3-3                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                                               | 48 - 51            |
| <b>GRI 303: Agua y efluentes (2018)</b>                         |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 303-3                                                       | Extracción de agua                                                                                                                            | 49, 107            |
| <b>GRI 306: Residuos (2020)</b>                                 |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 306-3                                                       | Residuos generados                                                                                                                            | 50, 107            |
| <b>Tema material: salud, seguridad y bienestar del personal</b> |                                                                                                                                               |                    |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                           |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 3-3                                                         | Gestión de los temas materiales                                                                                                               | 62, 69 – 71, 72-79 |
| <b>GRI 401: Empleo (2016)</b>                                   |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 401-1                                                       | Nuevas contrataciones y rotación de personal                                                                                                  | 62, 109            |
| GRI 401-2                                                       | Prestaciones para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados a tiempo parcial o con contratos de duración determinada | 69 – 71            |
| GRI 401-3                                                       | Permiso parental                                                                                                                              | 70, 109            |
| <b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018)</b>          |                                                                                                                                               |                    |
| GRI 403-1                                                       | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                                                                   | 72, 74 - 75        |
| GRI 403-2                                                       | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes                                                               | 72, 74 - 75        |
| GRI 403-3                                                       | Servicios de salud en el trabajo                                                                                                              | 70 – 71            |
| GRI 403-4                                                       | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo                                             | 76                 |
| GRI 403-5                                                       | Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo                                                                           | 77                 |
| GRI 403-6                                                       | Promoción de la salud de los trabajadores                                                                                                     | 76                 |
| GRI 403-7                                                       | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados mediante relaciones comerciales      | 74 - 75            |
| GRI 403-9                                                       | Accidentes laborales                                                                                                                          | 79, 112            |

|                                                                                           |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 403-10                                                                                | Enfermedades profesionales                                                                             | 112                                                                                                                               |
| <b>Tema material: desarrollo del capital humano y atención a la diversidad</b>            |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 22 – 23, 64 - 69                                                                                                                  |
| <b>GRI 404: Formación y educación (2016)</b>                                              |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 404-1                                                                                 | Promedio de horas anuales de formación por empleado                                                    | 68 – 69, 110                                                                                                                      |
| GRI 404-3                                                                                 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo profesional | 69, 110                                                                                                                           |
| <b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)</b>                             |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 405-1                                                                                 | Diversidad de los órganos de gobierno y de los empleados                                               | 22 – 23, 64, 110 - 111                                                                                                            |
| GRI 405-2                                                                                 | Comparación entre el salario base y la remuneración de las mujeres y los hombres                       | 65, 111                                                                                                                           |
| <b>GRI 406: No discriminación (2016)</b>                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 406-1                                                                                 | Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas                                                | Durante el periodo objeto del informe no se registraron casos de discriminación.                                                  |
| <b>Tema material: protección de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor</b> |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 92 - 93                                                                                                                           |
| <b>Tema material: contribución al empleo local y promoción del desarrollo sostenible</b>  |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 80 - 83                                                                                                                           |
| <b>Tema material: calidad y satisfacción del cliente</b>                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 100 - 102                                                                                                                         |
| <b>Tema material: comunicación y gestión de marca</b>                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 52 – 56, 84                                                                                                                       |
| <b>GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)</b>                                             |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 417-3                                                                                 | Casos de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing                               | Durante el periodo objeto del informe no se registraron casos de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing. |
| <b>Tema material: viajes sostenibles</b>                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 52 - 56                                                                                                                           |
| <b>Tema material: servicio y seguridad del cliente</b>                                    |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| <b>GRI 3: Temas materiales (2021)</b>                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                   |
| GRI 3-3                                                                                   | Gestión de los temas materiales                                                                        | 103                                                                                                                               |



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

Tel: +39 011 55971  
www.deloitte.it



## INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT ON THE SUSTAINABILITY REPORT

### To the Board of Directors of Alpitour S.p.A.

We have carried out a limited assurance engagement on the Sustainability Report of Alpitour Group (hereinafter the "Group") as of October 31, 2025.

### Responsibility of the Directors for the Sustainability Report

The Directors of Alpitour S.p.A. are responsible for the preparation of the Sustainability Report in accordance with the "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" established by GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), as stated in the chapter "Methodological Note" of the Sustainability Report.

The Directors are also responsible for such internal control as they determine is necessary to enable the preparation of the Sustainability Report that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

The Directors are also responsible for the definition of the Alpitour Group's objectives in relation to the sustainability performance, for the identification of the stakeholders and the significant aspects to report.

### Auditor's Independence and quality control

We have complied with the independence and other ethical requirements of the International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behaviour.

Our audit firm applies International Standard on Quality Management 1, which requires to design, implement and operate a system of quality management including policies or procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

### Auditor's responsibility

Our responsibility is to express our conclusion based on the procedures performed about the compliance of the Sustainability Report with the GRI Standards. We conducted our work in accordance with the criteria established in the "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (hereinafter "ISAE 3000 Revised"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) for limited assurance engagements. The standard requires that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance whether the Sustainability Report is free from material misstatement.

Therefore, the procedures performed in a limited assurance engagement are less than those performed in a reasonable assurance engagement in accordance with ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement"), and, therefore, do not enable us to obtain assurance that we would become aware of all significant matters and events that might be identified in a reasonable assurance engagement.

The procedures performed on the Sustainability Report are based on our professional judgement and included inquiries, primarily with Company personnel responsible for the preparation of information included in the Sustainability Report, analysis of documents, recalculations and other procedures aimed to obtain evidence as appropriate.

Specifically, we carried out the following procedures:

- 1) analysis of the process relating to the definition of material aspects disclosed in the Sustainability Report, with reference to the methods of analysis and understanding of the context, identification, evaluation and prioritization of actual and potential impacts and to the internal validation of the process results;
- 2) comparison between the economic and financial data and information included in the Sustainability Report with those included in the Group's consolidated Financial Statements;
- 3) understanding of the processes underlying the origination, recording and management of qualitative and quantitative material information included in the Sustainability Report.

In particular, we carried out interviews and discussions with the management of Alpitour S.p.A., and the management of Neos S.p.A. and Voihotels S.p.A. and we carried out limited documentary verifications, in order to gather information about the processes and procedures, which support the collection, aggregation, elaboration and transmittal of non-financial data and information to the department responsible for the preparation of the Sustainability Report.

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](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.



3

In addition, for material information, taking into consideration the Group's activities and characteristics:

- at Group level
  - a) with regards to qualitative information included in the Sustainability Report we carried out interviews and gathered supporting documentation in order to verify its consistency with the available evidence;
  - b) with regards to quantitative information, we carried out both analytical procedures and limited verifications in order to ensure on a sample basis the correct aggregation of data.
- for entities Alpitour S.p.A., Neos S.p.A. and Voihotels S.p.A., which we selected based on their activity, their contribution to the performance indicators at the consolidated level and their location, we carried out site visits and remote meetings, during which we have met the management and have gathered supporting documentation with reference to the correct application of procedures and calculation methods used for the indicators.

#### Conclusions

Based on the work performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Sustainability Report of Alpitour Group as of October 31, 2025 is not prepared, in all material aspects, in accordance with the GRI Standards as stated in the chapter "Methodological Note" of the Sustainability Report.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Signed by  
**Giuseppe Milici**  
Partner

Turin, Italy  
May 15, 2026

*This report has been translated into the English language solely for the convenience of international readers.*

#### 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

