

# GUIDE DU **VISITEUR** RESPONSABLE

Des actions simples que vous pouvez prendre pour soutenir les personnes et les lieux que vous visitez



**Nous voyageons tous pour des raisons différentes et beaucoup d'entre nous sont d'accord pour dire que l'une des meilleures choses quand on voyage, c'est de vivre des expériences nouvelles et uniques. Comme les personnes, la culture, l'histoire, la faune et le paysage jouent un rôle si important dans nos expériences de voyage, les protéger et les soutenir doit être au cœur de chaque organisation touristique et de chaque voyageur.**

---

**La certification Travelife aide les fournisseurs d'hébergement touristique à mettre la durabilité au cœur de leur activité.** Les propriétés certifiées Travelife doivent atteindre 100 % de conformité avec l'une des normes de durabilité pour hébergements touristiques les plus exigeantes au monde, ce que nous vérifions en effectuant un audit complet de chaque propriété tous les 2 ans.

**Nous avons effectué des milliers d'audits de ce type dans le monde entier et nous avons constaté que l'impact le plus important se produit lorsque de nombreuses personnes prennent des actions simples,** et que peu importe à quel point un fournisseur d'hébergement s'efforce d'améliorer ses prestations, il n'y parvient que si ses clients sont également disposés à prendre des mesures simples. Nous vous invitons à lire la suite pour découvrir comment vous pouvez contribuer à assurer un impact positif de votre voyage.

# Renseignez-vous sur votre voyage

---



**Réservation de votre voyage:** si vous avez le choix, optez toujours pour une entreprise qui prend des mesures pour améliorer ses impacts environnementaux et sociaux. Les meilleures publieront des rapports de durabilité annuels et seront indépendamment certifiées par un label de durabilité réputé comme Travelife.

**Culture:** un voyage est plus agréable lorsque vous avez une connaissance des coutumes et cultures locales et de comment les respecter. Même des choses simples comme la façon de laisser un pourboire, de s'habiller ou de dire merci sont utiles à connaître avant votre arrivée.

**Transports terrestres:** vous pouvez aider à réduire les embouteillages, la pollution et les émissions en optant pour des compagnies de taxis et de transferts avec des flottes à faibles émissions, en utilisant les transports en commun et en explorant la destination à pied ou à vélo lorsque cela est sûr et pratique.

**Se soucier des autres:** prenez le temps de vous renseigner sur les signes qui peuvent indiquer qu'une personne est victime de trafic d'êtres humains, de maltraitance ou d'exploitation, puis renseignez-vous sur comment signaler cela si vous en êtes témoin. Vous devriez pouvoir trouver des informations et des ressources fiables en ligne, souvent fournies par la police ou une ONG, sinon demandez conseil à une association locale compétente ou consultez votre agent de voyage.

# Faire ses bagages

---



**Voyagez léger:** que vous voyagiez en avion, en train, en bateau ou en voiture, une charge plus légère signifie qu'il faut moins de carburant pour compléter le voyage, réduisant les émissions.

## **Ramenez ce que vous prenez**

**avec vous:** les articles que vous laissez derrière vous ajoutent à la pollution dans les destinations qui manquent de bonnes solutions de gestion des déchets et de recyclage, et dans toutes les destinations, ils mettent sous pression les systèmes de gestion des déchets locaux.

**Produits de soins personnels:** se laver ou nager en utilisant des shampoings, lotions et gels contenant des "microbilles" peut causer de graves dommages au long terme à la biodiversité. De nombreux pays les ont déjà interdits, alors s'il vous plaît, ne voyagez pas avec ces articles.

**Crèmes solaires:** certains ingrédients contenus dans certains produits de protection solaire sont très nocifs pour la vie marine et les récifs, même en très petites quantités et même si vous vous rincer dans votre chambre d'hôtel. Cherchez une alternative respectueuse de l'environnement marin si une crème solaire contient l'un de ces ingrédients : Oxybenzone, Benzophénone-1, Benzophénone-8, OD-PABA, 4-Méthylbenzylidène Camphre, 3-Benzylidène Camphre, nano-Titanium dioxide, nano-Oxyde de Zinc, Octinoxate, Octocrylène.

**Plastiques à usage unique:** si vous en apporter, ils devront être éliminés et de nombreuses destinations manquent d'installations pour le faire en toute sécurité. Voyez si vous pouvez voyager avec des alternatives réutilisables ou en papier recyclé au lieu de plastique.

## Dans votre hébergement

---



**Température:** maintenir votre chambre à une température confortable est important, mais c'est l'un des plus grands contributeurs aux émissions de gaz à effet de serre dans l'hospitalité. Vous pouvez aider en réglant le thermostat que si nécessaire et en veillant à ce que les appareils de chauffage/climatisation soient éteints si les portes ou les fenêtres sont ouvertes.

**Eau:** il y a toujours des émissions de gaz à effet de serre créées lors de l'approvisionnement et de l'élimination de l'eau, et dans certaines destinations, l'eau est une ressource extrêmement précieuse. Vous pouvez aider en prenant des douches plus courtes, en fermant le robinet pendant que vous vous brossez les dents et en utilisant l'option à faible débit sur les toilettes.

**Alimentation et boissons:** environ un tiers de tous les aliments produits ne sont jamais consommés, pourtant la production alimentaire représente un tiers de toutes les émissions de gaz à effet de serre. Vous pouvez aider en commandant uniquement ce que vous allez manger, en choisissant des produits locaux plutôt que des produits importés et en optant pour plus de repas sans viande pendant votre séjour.

**En savoir plus sur le recyclage:** chaque destination a des règles de recyclage différentes qui peuvent être déroutantes lorsque vous voyagez, alors demandez aux employés de l'hôtel ce que vous pouvez recycler et comment.

# Soutien à la communauté locale

---



## **Soutien aux entreprises locales:**

essayez de dîner et de faire du shopping dans les structures locales et indépendantes de la région. Si vous achetez des cadeaux ou des souvenirs, voyez si vous pouvez trouver quelque chose qui est fait à la main par un artiste local ou produit par une petite entreprise.

**Explorer la culture et la région:** même si vous êtes en vacances à la plage ou en voyage d'affaires, vous profiterez probablement plus de votre visite si vous trouvez le temps de découvrir certains des sites locaux, des activités locales ainsi que la culture locale.

**Respect des personnes:** assurez-vous de connaître et de respecter les lois, coutumes ou traditions locales. N'oubliez pas de demander la permission avant de prendre des photos ou des vidéos de quelqu'un, surtout si vous comptez les publier en ligne. N'oubliez pas que seuls les parents ou les tuteurs légaux peuvent donner leur permission pour les enfants.

**Protéger les enfants:** évitez les activités qui pourraient nuire aux enfants, telles que les visites d'orphelinats et d'écoles qui peuvent perturber l'éducation ou entraîner une exploitation. La meilleure façon de soutenir les enfants est de faire un don à une association caritative réputée. Si vous soupçonnez qu'un enfant est exploité ou maltraité, signalez immédiatement le problème aux autorités. Vous pouvez parler avec le personnel de l'hébergement ou votre agent de voyage si vous ne savez pas comment le faire en toute sécurité.

**Protéger la biodiversité:** veillez à éliminer correctement vos déchets et à suivre tout conseil sur la façon de protéger les zones sensibles telles que les dunes, les récifs ou les forêts. Ne prenez rien de ces zones, comme des coquillages ou des pierres, et de même, ne laissez rien derrière vous.

**Soutenir les initiatives de développement local:** si vous avez passé un excellent moment dans votre destination et que vous souhaitez rendre quelque chose aux personnes qui y vivent, nous vous suggérons de chercher une initiative de développement local ou une association caritative à soutenir. Vous pouvez demander des idées aux employés de votre hébergement, ils ont peut-être déjà quelque chose en place. Par exemple, collecter des fonds pour construire un nouveau centre médical, améliorer un parc local ou protéger une zone naturelle importante.

## Protection des animaux

---

### **Animaux errants ou maltraités:**

si vous êtes inquiet pour les animaux errants ou maltraités, demandez aux employés de votre hébergement quelle est la meilleure marche à suivre. Ils travaillent peut-être déjà avec une organisation locale de protection des animaux ou peuvent avoir des conseils à vous donner. Sinon, vous pouvez demander à votre agent de voyage. Des organisations internationales comme World Animal Protection et Born Free ont souvent des conseils en ligne sur ce qu'il faut faire si vous voyez de la maltraitance ou de la négligence envers des animaux sauvages en captivité (par exemple, des serpents, des tigres, des ours, des éléphants).

**Activités et attractions animalières:** nous vous suggérons d'éviter toutes les activités qui pourraient être nuisibles au bien-être mental ou physique des animaux. Cela peut inclure des activités comme nourrir ou toucher des animaux sauvages et toutes attractions où les animaux sont contraints de se comporter de manière non-naturelle.





[www.staybetterplaces.com](http://www.staybetterplaces.com)

### **Durabilité à l'Hôtel Diamond Deluxe**

À l'Hôtel Diamond Deluxe, nous nous efforçons continuellement d'accroître les effets positifs que nous avons sur les personnes et sur l'environnement. Nous sommes déterminés à réduire nos émissions de gaz à effet de serre et à soutenir activement la conservation de la biodiversité. En 2024, nous nous sommes fixé pour objectif de réduire nos émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie, à l'eau et aux déchets de 50 % d'ici 2030. Au 31 décembre 2025, nous sommes fiers d'annoncer une réduction de 5 % vers cet objectif. Conscients qu'il reste encore beaucoup à faire, nous introduirons plusieurs nouvelles initiatives en 2026 dans l'ensemble de nos opérations pour nous aider à atteindre notre objectif pour 2030. Nous encourageons nos clients, employés et visiteurs à se joindre à nos efforts en suivant les rappels affichés dans tout l'hôtel pour économiser l'eau et l'énergie et réduire les déchets.

Notre équipe a réussi à collecter 2 000 € pour le Monastery Agia Aikaterini, soutenant ainsi leur travail essentiel pour protéger la communauté locale. La contribution des clients a joué un rôle important dans la réalisation de cet objectif. En 2026, nous concentrerons nos efforts sur un projet communautaire visant à créer un refuge pour chiens à Lambi, Kos. Nous visons à collecter 2 000 € pour ce projet, et notre personnel participera en octobre à une journée de nettoyage communautaire au parc. Les clients qui souhaitent contribuer peuvent trouver une boîte de dons à la réception.

Le Diamond Deluxe Hotel s'engage également à respecter les droits humains, en veillant à ce que chacun soit traité de manière équitable et respectueuse. Notre personnel bénéficie régulièrement de formations sur la prévention de la discrimination.

Nous prenons très au sérieux la protection des enfants et des jeunes. Notre politique exige de signaler tout cas suspect d'exploitation ou d'abus d'enfants à la police.

Nous encourageons les clients, employés et visiteurs à signaler toute inquiétude concernant l'exploitation ou les abus d'enfants en appelant le **11040** ou en se rendant au poste de police local situé à **Akti Miaouli, Kos**.

**Anna Pasenidi**

Reservations Manager

Date: 20/09/2025

## QUALITY ASSURANCE

Le Diamond Deluxe Hotel a pour objectif principal de devenir une entreprise toujours meilleure en termes de qualité et d'expérience offertes à nos clients. Nous travaillons continuellement pour assurer la satisfaction et le bonheur de nos clients pendant leur séjour, afin qu'ils soient heureux de revenir à l'avenir. Nous nous engageons à offrir une qualité élevée à tout moment.

Pour garantir cela :

### **Restauration (Food & Beverage)**

- Nous maintenons la qualité des aliments et des boissons en vérifiant toutes les livraisons provenant de fournisseurs (locaux).
- Nous n'entreposons pas de grandes quantités de produits ; nous préférons commander des produits frais chaque jour afin de garantir leur qualité, notamment les fruits et légumes.
- Nous vérifions quotidiennement les thermomètres de tous les réfrigérateurs et espaces de stockage et organisons les produits selon leur date de péremption.

### **Satisfaction Client (Customer Satisfaction)**

- Nous assurons un haut niveau de service envers nos clients à tout moment. Des réunions avec la direction générale ont lieu pour maintenir ce niveau.
- Nous garantissons un haut degré de propreté dans tout l'hôtel.
- Nous mettons à disposition des questionnaires dans les espaces publics ainsi qu'un Livre d'Opinions. Nous avons également un "Mur des Idées" et une "Boîte à Idées" où les clients peuvent écrire leurs suggestions, avis ou réclamations. Celles-ci sont prises en compte dans nos plans d'investissement et d'amélioration, ou bien les problèmes sont résolus immédiatement pendant le séjour du client.

### **Maintenance**

- Les chambres sont vérifiées chaque jour afin de détecter tout besoin de maintenance. Le personnel de la réception surveille attentivement les besoins des clients.
- Un employé de maintenance est présent quotidiennement pour réparer ou résoudre tout problème éventuel.

Ces informations sont communiquées à tous les employés et à toute partie tierce intéressée.

**Anna Pasenidi**  
Reservations Manager

Date:20/9/2025

## Politique Environnementale

### 1. Notre Engagement

À l'Hôtel Diamond Deluxe, nous reconnaissons notre responsabilité de minimiser notre impact environnemental et de contribuer à la protection du patrimoine naturel et culturel de Kos. Nous nous engageons à améliorer continuellement nos performances environnementales, à réduire nos émissions de gaz à effet de serre et à protéger la biodiversité dans et autour de nos activités.

### 2. Réduction des Émissions de Gaz à Effet de Serre

Nous prenons activement des mesures pour réduire notre empreinte carbone en :

- **Efficacité énergétique** : Utilisation d'appareils économes en énergie et d'éclairage LED, promotion d'une utilisation responsable de la climatisation et du chauffage, et suivi de la consommation d'énergie pour identifier des économies supplémentaires.
- **Économie d'eau** : Installation de dispositifs économiseurs d'eau, formation du personnel à une utilisation responsable et sensibilisation des clients par des supports d'information.
- **Réduction des déchets** : Minimisation des plastiques à usage unique, promotion du recyclage et du tri des déchets, coopération avec des entreprises certifiées de gestion des déchets.

### 3. Protection et Soutien à la Biodiversité

Nous nous engageons à protéger la biodiversité et l'environnement unique de Kos en :

- **Réduction de la pollution** : Gestion adéquate des produits chimiques et de nettoyage afin d'éviter la contamination des sols et de l'eau.
- **Protection de la nature et de la faune** : Soutien aux initiatives de conservation de la tortue marine *Caretta-caretta*, évitement des activités qui perturbent les habitats, et information des clients sur l'importance du respect de la faune locale.
- **Approvisionnement durable** : Préférence accordée aux fournisseurs locaux et respectueux de l'environnement afin de réduire les émissions liées au transport et de soutenir la communauté locale.

### 4. Engagement du Personnel et des Clients

- Tout le personnel est régulièrement formé aux pratiques environnementales et à leur rôle dans la protection de l'environnement.
- Les clients sont encouragés à participer aux programmes de durabilité (réutilisation des serviettes et draps, recyclage, initiatives d'économie d'énergie).

### 5. Transparence & Accessibilité

- Cette politique est disponible par écrit sur place et accessible à tous les employés et clients.
- Elle est révisée annuellement et mise à jour si nécessaire afin de garantir une amélioration continue.

**Approved by:** Hotel Management – Diamond Deluxe Hotel

**Date of issue:** 20/9/2025

**Review date:** 28/9/2025

## EMPLOYMENT & HUMAN RIGHTS POLICY

### 1. Introduction – Droits des Employés

Diamond Deluxe Hotel est un hôtel familial où les propriétaires sont également les gestionnaires et employés. Nous croyons en la protection et le soutien des droits de nos employés ainsi qu'aux droits humains en général.

Les personnes travaillant à l'hôtel sont le facteur principal pour fournir des services de haute qualité et maintenir de bonnes relations avec les clients. Lorsque les employés sont satisfaits de leur travail, ils contribuent à améliorer l'expérience des clients.

#### Pour garantir cela :

- Tous les employés disposent de **contrats écrits**, précisant clairement le salaire, les responsabilités, les jours et heures de travail, conformément à la législation grecque.
- Nous veillons à ce que tous les employés soient **payés au-dessus du salaire minimum**, indépendamment de l'âge, du sexe, de la nationalité, de la religion, de la culture ou d'un handicap.
- Nous recrutons du personnel de la **communauté locale**, car un hôtel réussit mieux en valorisant les compétences locales.
- Nous fournissons une **assurance** pour toute la durée de l'emploi.
- Les employés sont informés des **règles de santé et sécurité** de chaque département.
- Tous les employés sont informés du **moment et du lieu** où ils peuvent s'adresser à la direction pour plaintes, problèmes ou suggestions.
- Au moins **une fois par mois**, des réunions sont organisées avec chaque département ou le responsable de département pour clarifier les responsabilités et objectifs.
- Nous veillons à ce que chacun se comporte avec **respect** envers les collègues et les clients. La discrimination est strictement interdite.
- Nous encourageons les employés à se sentir **membres de la « famille » de l'hôtel**.
- Une **politique de protection de l'enfance** est en place pour garantir la sécurité et les droits des enfants.
- Les employés bénéficient de **formations internes et externes** pour développer leurs compétences.
- Les **formations en ligne** sont encouragées pour une meilleure adaptation aux horaires

de travail.

L'objectif est d'assurer un **traitement juste et cohérent** pour tous, conformément au **ACAS Code of Practice**, à l'**Employment Relations Act 1999** et à l'**Employment Act 2002**.

## 2. Procédure Disciplinaires

La procédure disciplinaire s'applique à tous les employés, quel que soit leur ancienneté.

### Enregistrements

Toutes les mesures disciplinaires sont **enregistrées par écrit** et placées dans le dossier personnel de l'employé.

### Principes

- Le **Counseling (Conseil)** ne fait pas partie de la procédure disciplinaire. Il s'agit d'une rencontre entre l'employé et le manager pour résoudre des problèmes de performance ou personnels.
- Normalement, **aucune mesure disciplinaire** n'est prise sans enquête complète.
- Si l'enquête ne peut pas être menée par la police ou d'autres organismes, la procédure disciplinaire peut continuer sans enquête complète.
- Toutes les preuves utilisées seront **accessibles à l'employé**, sans mettre en danger les autres employés.
- L'employé est informé **par écrit** des raisons de la procédure disciplinaire et peut présenter sa version.
- **Aucun licenciement** pour une première infraction, sauf en cas de faute grave ou d'inadéquation pendant la période d'essai.
- Tous les employés ont le droit de **faire appel** contre toute mesure disciplinaire.
- Les salaires sont toujours **égaux ou supérieurs au salaire minimum interprofessionnel**.
- Les heures de travail sont **enregistrées numériquement** conformément aux conventions collectives.
- Les heures supplémentaires sont rémunérées selon la réglementation applicable.
- Tous les paiements sont accompagnés de **bulletins de salaire officiels**, y compris les indemnités en cas de cessation d'emploi.

## 3. Enquête Disciplinaires

- Lorsqu'un manager est informé d'un comportement suspect, une **enquête immédiate** est menée.

- Lors de l'entretien d'enquête, l'employé **n'a pas de droit légal à être accompagné**, mais cela peut être autorisé à la discrétion de l'employeur.
- Dans les cas graves, **des témoins** peuvent être impliqués et des documents examinés.
- Si une audience disciplinaire est décidée, l'employé est **informé au moins deux jours à l'avance**, l'invitation étant confirmée par écrit.

### **Suspension**

- La suspension **n'est pas une mesure disciplinaire**.
- L'employé continue de percevoir son salaire et doit rester disponible.
- La suspension sans salaire ne peut être appliquée qu'en cas de conditions spéciales ou exigences institutionnelles.

## **4. Procédure de Licenciement Modifiée**

### **Étape 1 – Déclaration des motifs :**

- L'employeur fournit un document écrit indiquant :
  1. L'infraction présumée
  2. Les raisons de la culpabilité
  3. Le droit de faire appel

### **Étape 2 – Appel :**

- L'employé notifie par écrit sa volonté de faire appel.
- Convocation à une réunion, avec droit d'être accompagné d'un collègue ou représentant syndical.
- L'appel est examiné, si possible, par un **responsable supérieur différent** de celui ayant pris la décision initiale.

## **5. Mesures Disciplinaires pour Inadéquation**

- Pendant la période d'essai, le manager peut **licencier avec préavis** si l'employé est jugé inadapté.
- Les congés accumulés sont payés.

## **6. Audience Disciplinaires**

- L'employé peut être **accompagné** d'un collègue ou représentant syndical.
- Objectif :
  - Entendre les accusations et preuves
  - Permettre à l'employé de répondre et de présenter des circonstances

atténuantes

- Poser des questions, présenter des preuves et appeler des témoins
- Le manager décide des mesures et informe l'employé par écrit.

## **7. Niveaux d'Avertissement Disciplinaires**

1. **Avertissement verbal (Counseling)** – durée 6 mois
2. **Premier avertissement écrit** – durée 12 mois
3. **Dernier avertissement écrit** – seulement pour infractions graves, durée 12 mois
4. **Licenciement** – si aucun progrès après mesures correctives
5. **Licenciement immédiat** – seulement en cas de faute grave (gross misconduct)

**Remarque :** Une enquête pénale n'empêche ni ne retarde les mesures disciplinaires.

**Anna Pasenidi**

**Hotel Manager**

Date:01/04/2025

## **Déclaration de Responsabilité Communautaire**

À l'hôtel Diamond Deluxe, nous nous engageons pleinement à être un membre responsable et actif de notre communauté locale. Nous contribuons activement à la préservation du patrimoine et du mode de vie unique de Kos en :

- Soutenant les initiatives culturelles, sociales et environnementales locales, telles que les festivals traditionnels, les événements communautaires et les opérations de nettoyage des plages.
- Approvisionnant nos services, produits et aliments auprès de fournisseurs locaux afin de renforcer l'économie locale et promouvoir des pratiques durables.
- Sensibilisant nos clients aux coutumes locales, à l'histoire et à la protection de l'environnement à travers des informations et des activités.
- Participant à des projets communautaires, tels que la création d'un refuge pour chiens, le soutien aux écoles ou aux parcs, et l'aide aux groupes vulnérables.

Nous croyons qu'en participant activement à la vie de la communauté et en respectant son patrimoine culturel et naturel, nous améliorons l'expérience des clients, soutenons le bien-être des habitants et contribuons à une communauté locale durable et prospère.

**Anna Pasenidi**

**Reservations Manager**

Date:20/09/2025

## CHILD PROTECTION AND SAFEGUARDING POLICY

### Déclaration de politique de protection et de sauvegarde des enfants

Dans notre établissement, nous sommes profondément engagés dans toutes les questions concernant la sécurité, la protection et les droits des enfants. Nous sommes conscients que l'exploitation sexuelle et d'autres formes de maltraitance des enfants peuvent survenir dans le secteur du tourisme. Par conséquent, notre hôtel s'engage pleinement à protéger les enfants dans nos locaux.

Les enfants de moins de 18 ans peuvent être vulnérables à de multiples formes de maltraitance et d'exploitation, y compris :

- Violence physique ou verbale de la part de membres de la famille/tuteurs, d'autres clients, du personnel ou de visiteurs.
- Enfermement ou isolement dans une chambre pendant de longues périodes.
- Négligence ou absence de supervision dans l'hôtel.
- Exécution de tâches destinées aux adultes ou travail sans mesures de protection.
- Exposition à la pornographie.
- Traite des êtres humains.
- Abus sexuels.
- Prostitution.

Afin de prévenir et de répondre à ces risques, nous affirmons ce qui suit :

- Nous veillons à ce que tous les employés comprennent l'importance de la protection des droits des enfants et reconnaissent que c'est la responsabilité de chacun de protéger les enfants de tout danger dans notre hôtel.
- Nous garantissons que les enfants ne sont pas employés dans des postes inappropriés pour leur âge ou destinés aux adultes, et que des conditions de travail adaptées à l'âge sont en place pour les jeunes travailleurs.
- Nous confirmons que tout employé de moins de 18 ans est embauché conformément à la réglementation nationale et avec l'implication de sa famille.
- Nous formons notre personnel à identifier et à réagir de manière appropriée aux situations où l'on soupçonne des abus ou de l'exploitation des enfants.
- Nous nous engageons à détecter et à signaler tout incident aux autorités locales et aux organisations compétentes, si nécessaire.
- Nous appliquons une politique de tolérance zéro concernant la pornographie infantile, la traite des êtres humains, les abus sexuels et la prostitution dans notre hôtel.

Cette déclaration sera révisée annuellement afin d'assurer sa pertinence et son alignement avec les opérations de l'hôtel.

## **Procédure concernant les enfants maltraités / disparus / retrouvés**

### **1. Maltraitance suspectée**

1. Le Directeur doit être averti immédiatement.
2. La personne signalant la suspicion ou l'incident fournit un compte rendu clair et détaillé de l'enfant impliqué et de ce qui a été observé.
3. Le Directeur recueille toute information supplémentaire auprès du personnel susceptible d'avoir été témoin ou entendu quelque chose de pertinent.
4. La Police est immédiatement contactée et tous les détails collectés lui sont transmis.
5. L'organisation de protection de l'enfance « Le Sourire de l'Enfant » est également informée et reçoit les informations disponibles.
6. Pendant que les autorités et l'ONG mènent leur enquête, le personnel reste vigilant, surveille tout nouveau développement et se conforme aux instructions officielles.

### **2. Enfant disparu**

1. Un membre du personnel est désigné pour coordonner la communication interne et servir de liaison avec les autorités locales.
2. La dernière personne ayant vu l'enfant (parents, tuteurs, accompagnateurs) fournit une description complète de l'incident et de l'enfant.
3. Tous les employés en service sont informés de la situation et reçoivent la description physique de l'enfant.
4. Un membre du personnel surveille le dernier endroit connu où se trouvait l'enfant.
5. Les membres du personnel disponibles effectuent une recherche systématique de la zone, à l'intérieur et autour de l'hôtel.
6. Le contact est maintenu en permanence avec les autorités locales, et toutes les instructions reçues sont suivies immédiatement.

### **3. Enfant retrouvé**


1. Le membre du personnel qui trouve l'enfant doit immédiatement informer la Réception et y conduire l'enfant.
2. La Réception informe le Directeur, qui se présente personnellement et confirme l'incident.
3. Le Directeur informe les parents/tuteurs et la Police que l'enfant a été retrouvé.

4. Un rapport d'incident est complété, détaillant qui a trouvé l'enfant, où, et qui est venu le chercher. L'adulte récupérant l'enfant doit fournir une pièce d'identité, et la remise se fait en présence de la Police.
5. Si l'enfant refuse de partir avec l'adulte, ou s'il existe un doute quant à la légitimité de la demande, la Police décide si l'enfant doit être confié.


#### 4. Remarques générales


- Dans tous les cas, un registre détaillé des incidents est tenu.
- Le personnel peut également contacter directement l'organisation « Le Sourire de l'Enfant » :

##### **Le Sourire de l'Enfant (To Hamogelo tou Paidiou)**


 Appels internationaux : +30 210 3306140 | Appels locaux : 11040


 80 Garitou Street, 15343 Agia Paraskevi, Athènes, Grèce

 Fax : +30 210 3843038

 Email : [info@hamogelo.gr](mailto:info@hamogelo.gr)

##### **Police locale de Kos**

 Appels internationaux : +30 2242 022222

 Akti Miaouli 10, 853 00 Kos

 Email : [atko@astynomia.gr](mailto:atko@astynomia.gr)

**Anna Pasenidi**

Reservations Manager

Date:20/9/2025

## HEALTH AND SAFETY

Le Diamond Deluxe Hotel prend en considération la santé, la sécurité et le bien-être de ses employés et fournisseurs susceptibles d'être affectés par ses activités. Nous travaillons activement à maintenir un environnement sain et sûr pour toutes les personnes impliquées dans notre établissement.

Pour assurer cela :

- Nous veillons à ce que tous les employés soient compétents pour effectuer leur travail.
- Nous contrôlons adéquatement les risques pour la santé et la sécurité liés à nos activités et maintenons des conditions de travail sûres et saines.
- Nous consultons nos employés sur les questions touchant leur santé et leur sécurité (par exemple, nous demandons au personnel de la plage de porter des chapeaux, d'utiliser de la crème solaire et de boire beaucoup d'eau).
- Nous formons nos employés en matière de santé et sécurité, en fournissant informations, instructions et supervision.
- Nous formons les employés à l'utilisation du matériel de lutte contre l'incendie et à la réaction en cas d'urgence (au début de la saison, nous montrons comment fonctionnent les extincteurs et nous formons 3 équipes – une pour chaque bâtiment – chargées de vérifier, rassembler et évacuer toutes les personnes de l'hôtel).
- Nous prévenons autant que possible les accidents, blessures et maladies professionnelles.
- Nous respectons la législation en vigueur et toute nouvelle réglementation applicable.
- Nous effectuons régulièrement des contrôles de sécurité du plan d'évacuation, des équipements incendie et du système d'alarme.
- Nous installons une signalisation de sécurité dans tout l'hôtel afin de protéger les clients.
- En cas d'urgence, nous assurons les premiers secours de base pendant que la réception appelle une ambulance.
- Le tabagisme dans l'enceinte de l'hôtel et par les employés est conforme à la réglementation grecque.
- Il est interdit de fumer dans les appartements et dans les espaces intérieurs de l'hôtel.

Ces informations sont communiquées à tous les employés et à toute partie tierce intéressée.

**Anna Pasenidi**  
Reservations Manager

Date: 20/9/2025

## **Aidons à protéger notre planète**

Au **Diamond Deluxe Hotel**, nous sommes profondément engagés dans la protection de l'environnement et la préservation de la biodiversité et de la beauté naturelle de Kos. Dans le cadre de notre engagement pour la durabilité, nous vous invitons à réduire l'utilisation des ressources naturelles pendant votre séjour.

### **L'eau est une ressource précieuse :**

- Fermez le robinet lorsque vous ne l'utilisez pas, par exemple en vous brossant les dents ou en vous rasant.
- Réutilisez vos serviettes en les accrochant. Si vous souhaitez les remplacer, laissez-les simplement au sol.
- Des douches plus courtes permettent d'économiser à la fois l'eau et l'énergie. Merci pour ce petit geste utile !

### **Efficacité énergétique :**

- Éteignez les lumières, la télévision et la climatisation lorsque vous quittez la chambre ou lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Gardez portes et fenêtres fermées lorsque la climatisation est en marche.
- Réglez la climatisation entre 24 et 26°C pour un confort optimal et des économies d'énergie. Des températures plus basses augmentent la consommation sans réel avantage.
- Débranchez les chargeurs lorsqu'ils ne sont pas utilisés, car ils consomment de l'électricité même en veille.

### **Réduction des déchets :**

- Utilisez les bacs de recyclage dans les espaces communs pour le papier, le plastique et le carton.
- Réduisez autant que possible l'usage de plastiques à usage unique.
- Au buffet, prenez seulement ce dont vous avez besoin afin de limiter le gaspillage alimentaire.

### **Ensemble, nous pouvons faire la différence**

Chaque petit geste compte pour préserver les ressources locales et réduire notre empreinte environnementale. Merci de soutenir nos efforts vers un avenir plus durable.

Pour plus d'informations sur nos pratiques écologiques, veuillez vous adresser à la Réception

**The Diamond Deluxe Hotel Team**

# Sustainability Report 2025

## OUR VISION

Nestled on the beautiful island of Kos, Diamond Deluxe Hotel is a five-star luxury resort that combines elegant design with authentic Greek hospitality. The hotel offers an exclusive experience of comfort and relaxation, featuring state-of-the-art facilities, fine dining, and personalized services that reflect the highest standards of quality and excellence.

Beyond its commitment to exceptional guest experiences, Diamond Deluxe Hotel is dedicated to sustainable tourism and environmental responsibility. The property continuously strives to minimize its ecological footprint through efficient resource management, responsible waste practices, and community engagement.

Our vision is to create a harmonious balance between luxury and sustainability — ensuring that every guest enjoys a memorable stay while contributing to the preservation of the island’s natural beauty and cultural heritage.



## SUSTAINABILITY POLICY

At Diamond Collection Hotels, we are committed to promoting responsible travel and tourism through our sustainability policy. We recognize our responsibility towards the environment by maintaining and protecting the biodiversity and the precious natural and cultural heritage of the community in which we belong.

Diamond Collection Hotels expects its suppliers, business partners and guests to comply and work together to bring positive change in the sustainability of our environment.



- Build and operate sustainable hotels
- Communicating and reporting our progress
- Developing innovative sustainability initiatives
- Educating and training, internally and externally
- Water Management
- Waste and Pollution Management
- Natural Resource Conservation

Our work will be ongoing as we continue to address climate change, scarcer natural resources and the evolving need of the planet. With our commitment, we will do our utmost best to actively reduce the environmental impact, embed sustainability across our company, hold ourselves accountable and increase the resilience of the community where our properties are located.



**Together for a better  
tomorrow**

## **SUSTAINABILITY RESPONSIBILITIES AND ACTIONS IMPLEMENTED**

We all have a social and environmental responsibilities to reduce our carbon footprint:

- We constantly change our policies to minimize our carbon footprint and impact on the local environment.
- We raise awareness of the impact of hotel operations on the environment and encourage staff to carry out sustainable business practices through informing and involving them at induction and regular training sessions.
- We support the island community, and where possible both employ from and purchase from local companies who have been carefully selected based on their values.
- We minimize waste throughout the hotel following strict procedures in the food, beverage and other operational areas.
- Energy consumption is reduced throughout the hotel through regulated key access connectivity
- Operate a 'switch off' policy for office staff to turn off computer equipment and printers when not in use.
- Linen policy: changing bedding every two days unless requested otherwise, towels are changed daily or on turndown where necessary
- Avoid single use plastics for hotel amenities
- Eliminated the use of plastic straws and by providing glass bottle alternatives where possible
- We reduce usage of harmful cleaning chemicals and replacing these with eco-friendly products wherever possible.
- We have reduced our usage of paper by attempting to be as digital as possible
- Recycling paper, newspapers, glass, batteries, fluorescent and long-life bulbs, cans and cartridges.

## SAVING WATER

At both our properties, Diamond Deluxe and Diamond Boutique, we only use water from our bore in order not to burden the central government water supply.

The bore water is biologically treated according to the strictest regulations. It is exclusively used for the needs of our properties:

- Use in guest rooms
- Use in the kitchen and in the pools

We have implemented the following measures in aiding in preserving our water:

- All WCs have been fitted with low flush or dual flush systems
- Use of drop by drop irrigation system for watering the gardens.
- Use of native and drought-resistant plants
- Use of efficient shower head and taps allowing less consumption of water

The increase in water consumption from 2023 to 2024 is mainly due to the inclusion of groundwater (borehole water) in the measurement records, which was not fully accounted for in the previous year. Additionally, higher occupancy levels and increased irrigation needs during the hotter summer months contributed to the rise.

Despite the high temperatures of the Greek climate we will continuously strive to reduce the overall consumption of water without compromising the quality, health and safety of all our guests.

Water Consumption (m<sup>3</sup> per guest per night)

2023 —> 0,06

2024 —> 0,75



## SAVING ENERGY

At both our properties, Diamond Deluxe and Diamond Boutique we continuously work to reduce the electricity consumption through the following:

- training of all staff in all areas
- all equipment in kitchens, laundry, maintenance, front and back office are Grade A efficient. Any future purchases need to follow same requirement.
- led lighting and low energy light bulbs used throughout the resort
- programmed lighting in all public areas, which are switched off after midnight.
- Light sensors are also installed throughout resort
- In all rooms card system for electricity
- Linen/towel policy is place
- Solar panels provide hot water supply throughout resort

In 2024, the hotel experienced extended operational hours of facilities such as restaurants, spa, and pool areas to enhance guest experience. Additionally, exceptionally warm weather conditions during the summer season led to increased use of air conditioning systems.

Despite this temporary rise, the hotel remains committed to improving energy efficiency through the implementation of energy-saving technologies, staff training, and continuous monitoring of energy performance.

Energy consumption (kwh per guest night)

2023 —▶ 33,20

2024 —▶ 36,18



## WASTE MANAGEMENT

At both our properties, Diamond Deluxe and Diamond Boutique, we have successfully implemented procedures to ensure that we reduce the production of waste in all areas of the resort and encourage guests to join us in our efforts.

- We have eliminated any use of plastic straws
- We recycle cooking oil, food, plastic, glass, metal, aluminium and electrical waste with the help of the municipality of Kos and other partners
- We encourage guests to use our recycle bins which are located in the resort
- We have a collection area for batteries and ink toners
- We have a library area in which books left behind from guests are stored for the use of other guests

## HOW WE RECYCLE

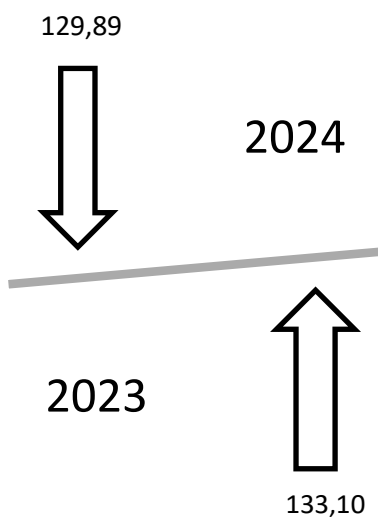
Loyal to our environmental policy we are working on all areas of the hotel to reduce waste, reuse items where possible and to encourage recycling. We aim to monitor and record our environmental impact on a regular basis to improve our efforts and meet our targets.

- We have set up recycle bins around the resort
- We have set up a recycle system to reduce the mass of paper, we have trash bin to collect glass bottles and recycle system for food.
- We have created a 'green team' that work on the goal of continual improvement and scheduled re-evaluation and reporting
- We keep our employees informed about the best recycling procedures by issuing memos and periodically reviewing procedures.
- We monitor all the procedures on a regular basis to make sure that proper routines have become habit and continue to educate as is necessary.
- Carefully track the volume and types of recyclables that are being processed at your facility
- We use refillable containers instead of single-use packets and containers.
- Remove or eliminate the storage and use of hazardous chemicals.
- We have set the printers and copiers to duplex printing and economic printing by default.

## WASTE MANAGEMENT

An extensive recycling program for paper, plastic, glass, used oil and organic waste has been implemented in our hotel, contributing in an apparent reduction of the volume of waste ending up in landfills. As far as single use plastic items are concerned, our hotel has managed to almost eliminate them the next 2 years. Waste Consumption (kg CO<sub>2</sub>e)

Waste Consumption (kg CO<sub>2</sub>e)



Single-Use Plastic Items Consumption



## OUR COMMUNITY MATTERS

Diamond Collection Hotels recognizes and understands its responsibilities and its impact of its operation on the local residents and business community.

We will ensure through our operation to create positive impacts on the both the social and economic level in order for our surroundings to not be negative effected.

In order to monitor and ensure that we will do everything we can to achieve our goals we have identified our primary goals related to our community policy, which are the following:

### **Certification**

In order to satisfy broader sustainability criteria including the socio-economic impacts and staff welfare, and are striving for a Travelife Gold award during 2024.

### **Purchasing**

Diamond Collection Hotels buys as many products as possible from our local suppliers in to promote their business.

We purchase our products in bulk and large packaging in order to reduce the impact of litter!

We aim to buy local products only and not imported products. Imported products will only be bought when they are not available locally.

### **Donations and Charity**

Diamond Collection Hotels assists Monasteries with donations such as old uniforms, linen or furniture.

## Open-Door Policy

At Diamond Deluxe Hotel, we believe in open and transparent communication at every level of our organization. Our **Open-Door Policy** encourages all team members to freely share their ideas, concerns, feedback, or questions directly with any member of management—at any time.

We are committed to:

- **Listening actively and respectfully**
- **Responding fairly and without judgment**
- **Addressing concerns promptly and confidentially**
- **Promoting a positive and inclusive workplace culture**

No matter your role or background, your voice matters here. Whether it's a personal concern, a workplace issue, or a new idea, we're here to support you.

## Cultural Respect Statement

At Diamond Deluxe Hotel, we are proud to be a multicultural workplace where every employee is treated with dignity, fairness, and respect. We value the diverse backgrounds of our team members and are committed to protecting their cultural identity, traditions, language, and way of life.

We believe that our strength lies in our diversity, and we actively foster an environment where all voices are heard and celebrated. Our inclusive policies ensure that employees from all cultures feel safe, welcomed, and empowered to thrive.

Just as we celebrate cultural diversity within our team, we extend the same warmth and respect to our guests from around the world.

## SAFEGUARDING CHILDREN POLICY

The **'Diamond Collection Hotels'** believes that no child or young person should experience abuse (physical, emotional or sexual), neglect or exploitations of any kind risk. So in accordance with the United Nations Conventions on the rights of the child we are committed to respecting and safeguarding all children and young people under the age of 18 who stay in our property, as well as those who work or live in our locality, ensuring that they are protected from all forms of abuse, exploitation or neglect.

Specifically, we believe that

- The welfare of the child or young person is paramount.
- All children or young people under the age of 18 have a right to equal protection from abuse, neglect or exploitation, irrespective of their age, disability, gender, race, religious belief, sexual orientation or sexuality.
- Working in partnership with local child protection organizations charities and law enforcement will ensure that our actions are robust and effective.

We will keep children and young people safe by:

- Valuing, as well as listening to and respecting them.
- Training our staff on the meaning of this policy and our safeguarding children Procedure, so that they are
  - Sensitive to the signs of child abuse, neglect or exploitation and
  - Know what action to take to safeguard a child that they suspect may be at risk in our around our property.
- Promoting our Safeguarding Children Policy to our suppliers, sub-contractors and guests so that they can support our commitments

- Sharing our concerns about vulnerable children or young people with local child protection organizations and law enforcement, so that we always act in their best interest.

Please report all suspicious activities or behaviours involving children to the local Police authorities: **Emergency Police Service: 22420 22100 or Tourist Police: 22420 26666**

## Non-Discrimination Policy

We are committed to providing an inclusive and welcoming environment for all. We do not discriminate on the basis of race, color, religion, sex, sexual orientation, gender identity or expression, age, national origin, disability, or any other characteristic protected by applicable laws.

## EMPLOYMENT

### Employment

Diamond Collection Hotel understands the cycle of the economy and we recognize the importance of hiring local staff the will spend their salary back in the local economy.

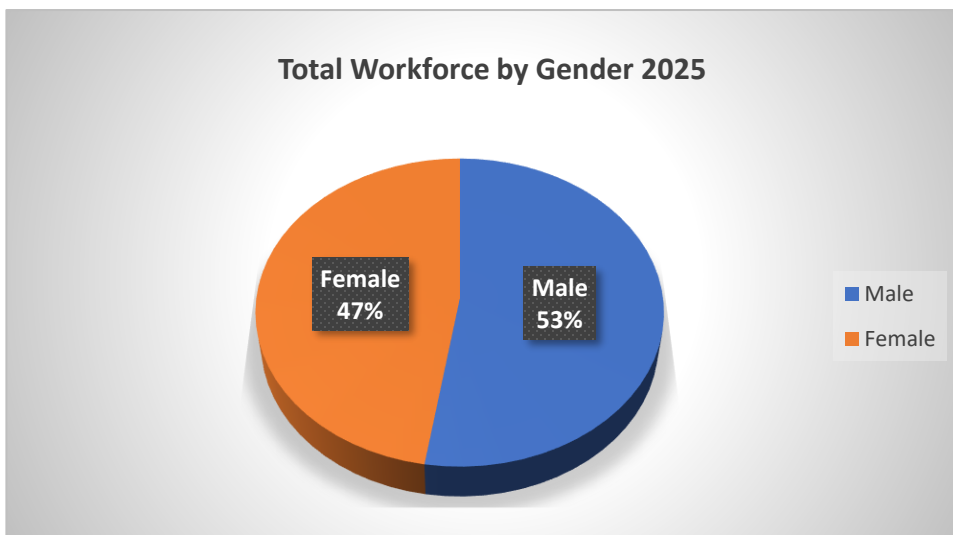
By creating new job opportunities in our new hotels, we furthermore ensure additional employment for local residents and they do not need to search for employment elsewhere.

Employee attitude typically reflects the morale of the company. In areas of customer service and sales, happy employees are extremely important because they represent the company to the public.

We provide equal opportunities to all of our employees.

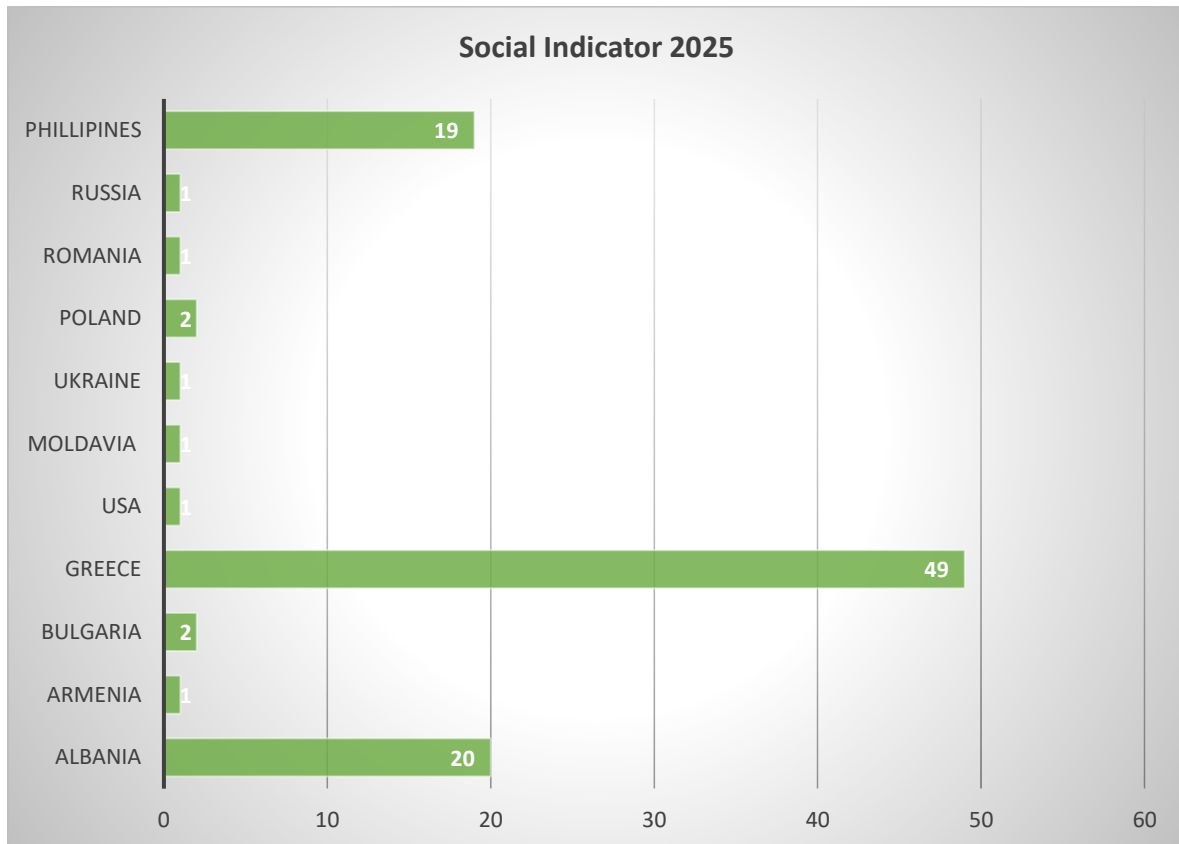
### Gender

Gender diversity in the workplace means that women and men are hired at a similar and consistent rate, are paid equally, and are given the same opportunities, be that access to resources, promotions or pay.





## Nationality



## Looking Ahead: Our Future Sustainability Goals

At Diamond Collection Hotels, we understand that sustainability is an ongoing journey, not a one-time achievement. While we are proud of our current efforts, we are committed to continually improving our practices, raising our standards, and strengthening our positive impact on the environment, the local community, and our people.

Our future goals include:

### 1. Expand Renewable Energy Use

- Increase our use of solar panels to further reduce dependence on conventional energy sources.
- Explore battery storage solutions to improve energy efficiency and self-sufficiency.
- Transition to green energy suppliers where possible.

### 2. Reduce Overall Resource Consumption

- Set new targets for reducing water and energy use per guest night year-on-year.
- Continuously improve the efficiency of our equipment and water systems.

### 3. Minimize Waste & Advance Circular Practices

- Expand our food waste management system, including composting and food donation partnerships.
- Further reduce single-use plastic by introducing refillable systems in guest amenities.
- Work with suppliers to implement reusable or returnable packaging.

### 4. Promote Sustainable Mobility

- Install electric vehicle (EV) charging stations for guest use.
- Offer eco-friendly transportation options such as bicycles or e-scooters.
- Encourage staff carpooling and public transport usage through incentives.

### 5. Strengthen Staff and Guest Engagement

- Provide continuous sustainability training for all team members.
- Develop educational materials and signage to engage guests in our green practices.
- Involve guests in voluntary sustainability activities such as beach clean-ups.

## 6. Integrate Sustainability in Future Renovations

- Apply eco-design principles to all new constructions and refurbishments.
- Choose environmentally responsible building materials and energy-efficient systems.

## 7. Improve Monitoring and Transparency

- Launch a system to track and publicly report our environmental performance.
- Share annual sustainability progress reports with our stakeholders.

## 8. Achieve Higher Sustainability Certifications

- Continue our efforts to obtain the Travelife Gold Award in 2025.
- Work toward additional certifications such as Green Key and ISO 14001.

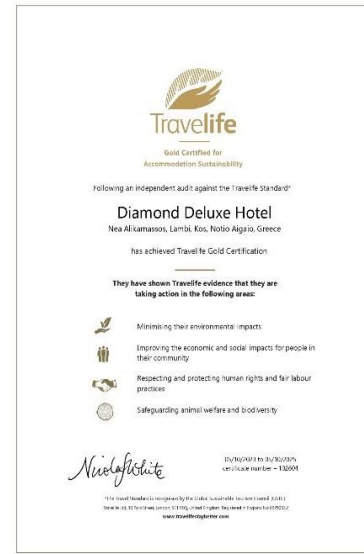
### Final Note:

Sustainability is a responsibility we carry with pride. Our commitment is not only to meet today's needs but to protect the future for generations to come — while delivering exceptional hospitality experiences.



## SUSTAINABILITY AWARDS

Diamond Collection Hotels follows high quality standards while also promoting environmentally friendly procedures. We offer first class hospitality and we are here to make your holidays unforgettable. The hotel is awarded with the following certifications on sustainability and food safety standards.



## TRAVELIFE CERTIFICATION

Travelife is a leading international certification for sustainable tourism, helping hotels and accommodations improve their environmental, social, and economic performance. By following Travelife standards, businesses can reduce their environmental impact, optimize resource use, and support local communities.

Achieving Travelife certification demonstrates a commitment to responsible tourism, enhances the guest experience, and strengthens a property's reputation. It encourages continuous improvement in areas such as energy and water efficiency, waste management, fair labor practices, and cultural preservation.

In short, Travelife certification not only benefits the planet and local communities, but also adds value to the business, attracting environmentally conscious travelers and fostering long-term sustainability.



## **Responsible Use of Products**

Certains produits utilisés dans les hôtels et dans la vie quotidienne (produits de nettoyage, détergents, pesticides et articles à usage unique) peuvent avoir des effets négatifs sur l'environnement et la santé humaine s'ils ne sont pas utilisés de manière responsable.

Une utilisation excessive ou inappropriée peut :

- polluer l'eau et les sols
- nuire à la vie marine et à la biodiversité
- augmenter les déchets plastiques
- affecter la qualité de l'air et la santé

Nous vous invitons à :

- utiliser l'eau et l'énergie de manière responsable
- éviter l'utilisation inutile de produits chimiques
- réutiliser les serviettes et le linge
- suivre les consignes de tri des déchets

Vos gestes responsables contribuent à la protection de l'environnement.

Anna Pasenidi  
*Operations Manager*  
Date: 28/11/2025

## Respecting and Supporting Kos

At *Diamond Deluxe Hotel, Kos*, we are committed to protecting the island's unique culture, community, and natural environment. To help you enjoy your stay while also making a positive contribution to our destination, please consider the following:

- **Respect local culture and traditions**  
Kos has a rich history and cultural heritage, from ancient ruins to traditional villages. Please show respect when visiting historic or religious sites by dressing modestly and behaving appropriately.
- **Support local businesses and experiences**  
Discover the authentic taste of Kos by trying local products, shops, tavernas, and traditional tours. Your support helps preserve the island's identity and benefits the local community.
- **Choose low-emission transport options**  
Explore Kos sustainably by using public transport, renting a bicycle, or enjoying the many walking routes around the island. These options reduce emissions and let you experience the island up close.
- **Protect nature and heritage**  
Kos is home to sensitive environments, including turtle nesting beaches, wetlands, and ancient sites. Please avoid disturbing wildlife, removing plants or artefacts, and always follow marked paths.
- **Contribute to conservation**  
Guests are encouraged to support local charities and participate in community activities such as beach clean-ups or environmental projects, which are sometimes organized in partnership with our hotel.
- **Handling local challenges responsibly**  
If you encounter stray animals, vulnerable individuals, or other local challenges, please treat them with kindness. Contact our reception, and we will guide you to the appropriate local services.
- **Safety with wildlife**  
While exploring the island, you may come across animals such as sea turtles or wild birds. Please keep a safe distance, never feed or touch them, and avoid using flash photography.

By following these simple steps, you help us preserve Kos as a safe, welcoming, and sustainable destination for future generations. Thank you for being part of our efforts at *Diamond Deluxe Hotel!*

## Σεβασμός και Στήριξη της Κω

Στο Diamond Deluxe Hotel, Kos, δεσμευόμαστε να προστατεύουμε τον μοναδικό πολιτισμό, την τοπική κοινότητα και το φυσικό περιβάλλον του νησιού. Για να απολαύσετε τη διαμονή σας και να συμβάλετε θετικά στον προορισμό μας, παρακαλούμε λάβετε υπόψη τα εξής:

- **Σεβαστείτε τον τοπικό πολιτισμό και τις παραδόσεις**  
Η Κως έχει πλούσια ιστορία και πολιτιστική κληρονομιά, από αρχαία μνημεία έως παραδοσιακά χωριά. Παρακαλούμε να δείχνετε σεβασμό όταν επισκέπτεστε ιστορικούς ή θρησκευτικούς χώρους με ευπρεπή ενδυμασία και συμπεριφορά.
- **Στηρίξτε τις τοπικές επιχειρήσεις και εμπειρίες**  
Ανακαλύψτε την αυθεντική γεύση της Κω δοκιμάζοντας τοπικά προϊόντα, καταστήματα, ταβέρνες και παραδοσιακές εκδρομές. Η υποστήριξή σας συμβάλλει στη διατήρηση της ταυτότητας του νησιού και ενισχύει την τοπική κοινότητα.
- **Επιλέξτε μετακινήσεις χαμηλών εκπομπών**  
Εξερευνήστε την Κω με βιώσιμο τρόπο χρησιμοποιώντας δημόσια συγκοινωνία, ποδήλατο ή απολαμβάνοντας τις πολλές πεζοπορικές διαδρομές.
- **Προστατέψτε τη φύση και την κληρονομιά**  
Η Κως φιλοξενεί ευαίσθητα οικοσυστήματα, όπως παραλίες ωτοκίας χελωνών, υγροτόπους και αρχαίους χώρους. Αποφύγετε να ενοχλείτε την άγρια ζωή, να αφαιρείτε φυτά ή αντικείμενα και μείνετε πάντα στα σηματοδοτημένα μονοπάτια.
- **Συμβάλετε στη διατήρηση**  
Οι επισκέπτες ενθαρρύνονται να στηρίξουν τοπικές φιλανθρωπικές οργανώσεις και να συμμετέχουν σε δράσεις, όπως καθαρισμούς παραλιών ή περιβαλλοντικά προγράμματα, που οργανώνονται συχνά σε συνεργασία με το ξενοδοχείο μας.
- **Αντιμετώπιση τοπικών προκλήσεων με υπευθυνότητα**  
Αν συναντήσετε αδέσποτα ζώα, ευάλωτα άτομα ή άλλες προκλήσεις, δείξτε καλοσύνη και επικοινωνήστε με τη ρεσεψιόν. Θα σας καθοδηγήσουμε στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- **Ασφάλεια με την άγρια ζωή**  
Κατά την εξερεύνηση του νησιού μπορεί να συναντήσετε ζώα, όπως θαλάσσιες χελώνες ή άγρια πουλιά. Παρακαλούμε κρατήστε απόσταση, μην τα ταΐζετε ή αγγίζετε και αποφύγετε τη χρήση φλας στη φωτογράφιση.

Με αυτές τις απλές κινήσεις, βοηθάτε να διατηρήσουμε την Κω ασφαλή, φιλόξενη και βιώσιμη για τις επόμενες γενιές. Σας ευχαριστούμε που συμμετέχετε στις προσπάθειές μας στο Diamond Deluxe Hotel!

## **Rispettare e Sostenere Kos**

Al Diamond Deluxe Hotel, Kos, ci impegniamo a proteggere la cultura, la comunità e l'ambiente naturale unici dell'isola. Per godervi il vostro soggiorno e contribuire positivamente alla nostra destinazione, vi invitiamo a considerare quanto segue:

- **Rispettare la cultura e le tradizioni locali**  
Kos ha una ricca storia e un patrimonio culturale, dai siti archeologici ai villaggi tradizionali. Vi chiediamo di mostrare rispetto quando visitate siti storici o religiosi indossando un abbigliamento appropriato e mantenendo un comportamento adeguato.
- **Sostenere le attività e le esperienze locali**  
Scoprite l'autentico sapore di Kos provando i prodotti locali, i negozi, le taverne e i tour tradizionali. Il vostro supporto aiuta a preservare l'identità dell'isola e sostiene la comunità locale.
- **Scegliere trasporti a basse emissioni**  
Esplorate Kos in modo sostenibile utilizzando i trasporti pubblici, noleggiando una bicicletta o percorrendo i numerosi sentieri dell'isola.
- **Proteggere la natura e il patrimonio**  
Kos ospita ecosistemi sensibili, come spiagge di nidificazione delle tartarughe, zone umide e siti antichi. Evitate di disturbare la fauna selvatica, raccogliere piante o oggetti e seguite sempre i percorsi segnalati.
- **Contribuire alla conservazione**  
Gli ospiti sono incoraggiati a sostenere associazioni locali e a partecipare ad attività comunitarie, come la pulizia delle spiagge o progetti ambientali, organizzati anche in collaborazione con il nostro hotel.
- **Gestire con responsabilità le sfide locali**  
Se incontrate animali randagi, persone vulnerabili o altre situazioni, trattatele con gentilezza e informate la reception. Vi indirizzeremo ai servizi competenti.
- **Sicurezza con la fauna selvatica**  
Durante l'esplorazione potreste incontrare animali come tartarughe marine o uccelli selvatici. Mantenete una distanza di sicurezza, non date loro da mangiare o toccateli e non utilizzate flash fotografici.

Con queste semplici azioni, aiutate a preservare Kos come una destinazione sicura, accogliente e sostenibile per le future generazioni. Grazie per far parte dei nostri sforzi al Diamond Deluxe Hotel!

## Respecter et Soutenir Kos

Au Diamond Deluxe Hotel, Kos, nous nous engageons à protéger la culture unique, la communauté et l'environnement naturel de l'île. Pour profiter pleinement de votre séjour tout en contribuant positivement à notre destination, veuillez considérer ce qui suit :

- **Respecter la culture et les traditions locales**  
Kos possède une riche histoire et un patrimoine culturel, des ruines antiques aux villages traditionnels. Merci de respecter les sites historiques ou religieux en vous habillant convenablement et en adoptant un comportement approprié.
- **Soutenir les commerces et expériences locaux**  
Découvrez l'authenticité de Kos en essayant les produits locaux, les petites boutiques, les tavernes et les excursions traditionnelles. Votre soutien contribue à préserver l'identité de l'île et à renforcer la communauté locale.
- **Choisir des moyens de transport à faibles émissions**  
Explorez Kos de manière durable en utilisant les transports publics, en louant un vélo ou en profitant des nombreux sentiers de randonnée.
- **Protéger la nature et le patrimoine**  
Kos abrite des environnements sensibles, y compris des plages de nidification des tortues, des zones humides et des sites antiques. Évitez de déranger la faune, de cueillir des plantes ou de retirer des objets, et restez toujours sur les sentiers balisés.
- **Contribuer à la conservation**  
Les clients sont encouragés à soutenir des associations locales et à participer à des activités communautaires, telles que des nettoyages de plages ou des projets environnementaux, parfois organisés en partenariat avec notre hôtel.
- **Gérer les défis locaux de manière responsable**  
Si vous rencontrez des animaux errants, des personnes vulnérables ou d'autres défis, agissez avec bienveillance et contactez la réception, qui vous orientera vers les services compétents.
- **Sécurité avec la faune**  
En explorant l'île, vous pourriez rencontrer des animaux tels que des tortues marines ou des oiseaux sauvages. Merci de garder une distance de sécurité, de ne pas les nourrir ou les toucher, et d'éviter l'utilisation du flash.

En suivant ces gestes simples, vous contribuez à préserver Kos comme une destination sûre, accueillante et durable pour les générations futures. Merci de faire partie de nos efforts au Diamond Deluxe Hotel!

## **Respekt und Unterstützung für Kos**

Im **Diamond Deluxe Hotel, Kos** setzen wir uns dafür ein, die einzigartige Kultur, die Gemeinschaft und die natürliche Umwelt der Insel zu schützen. Um Ihren Aufenthalt zu genießen und gleichzeitig positiv zu unserer Destination beizutragen, beachten Sie bitte Folgendes:

- **Respektieren Sie die lokale Kultur und Traditionen**  
Kos verfügt über eine reiche Geschichte und ein bedeutendes Kulturerbe – von antiken Ruinen bis zu traditionellen Dörfern. Bitte zeigen Sie Respekt, wenn Sie historische oder religiöse Stätten besuchen, indem Sie sich angemessen kleiden und verhalten.
- **Unterstützen Sie lokale Geschäfte und Erlebnisse**  
Entdecken Sie den authentischen Geschmack von Kos, indem Sie lokale Produkte, Geschäfte, Tavernen und traditionelle Ausflüge ausprobieren. Ihre Unterstützung hilft, die Identität der Insel zu bewahren und die lokale Gemeinschaft zu stärken.
- **Wählen Sie emissionsarme Transportmittel**  
Erkunden Sie Kos nachhaltig mit öffentlichen Verkehrsmitteln, per Fahrrad oder zu Fuß auf den zahlreichen Wanderwegen der Insel.
- **Schützen Sie Natur und Kulturerbe**  
Kos ist Heimat sensibler Ökosysteme, darunter Strände für die Eiablage von Meeresschildkröten, Feuchtgebiete und antike Stätten. Bitte stören Sie keine Wildtiere, entnehmen Sie keine Pflanzen oder Artefakte und bleiben Sie stets auf den markierten Wegen.
- **Tragen Sie zur Erhaltung bei**  
Gäste werden ermutigt, lokale Organisationen zu unterstützen und an Gemeinschaftsaktionen wie Strandreinigungen oder Umweltprojekten teilzunehmen, die manchmal in Zusammenarbeit mit unserem Hotel organisiert werden.
- **Lokale Herausforderungen verantwortungsvoll angehen**  
Wenn Sie auf streunende Tiere, schutzbedürftige Personen oder andere Herausforderungen stoßen, behandeln Sie diese bitte mit Freundlichkeit und wenden Sie sich an unsere Rezeption. Wir verbinden Sie mit den zuständigen Stellen.
- **Sicherheit im Umgang mit Wildtieren**  
Beim Erkunden der Insel können Sie Tieren wie Meeresschildkröten oder Wildvögeln begegnen. Bitte halten Sie ausreichend Abstand, füttern oder berühren Sie sie nicht und vermeiden Sie Blitzlichtfotografie.

Mit diesen einfachen Maßnahmen helfen Sie, Kos als sicheres, gastfreundliches und nachhaltiges Reiseziel für kommende Generationen zu bewahren. **Vielen Dank, dass Sie Teil unserer Bemühungen im Diamond Deluxe Hotel sind!**



## **Procédure de gestion des retours des clients et des parties prenantes**

### **1. Objectif**

L'objectif de cette procédure est de garantir que tous les retours reçus (clients, employés, fournisseurs, partenaires, communauté locale, auditeurs) soient systématiquement collectés, évalués et utilisés afin d'améliorer :

- La satisfaction des clients
- La performance opérationnelle
- L'impact environnemental
- La responsabilité sociale
- La performance en matière de durabilité

Cette procédure soutient les principes d'amélioration continue de **Travelife, des normes ISO et de la politique de durabilité du Diamond Deluxe Hotel.**

### **2. Champ d'application**

Cette procédure s'applique à :

- Les retours des clients (en ligne et sur place)
- Les retours du personnel
- Les retours des fournisseurs et partenaires
- Les commentaires de la communauté locale
- Les conclusions d'audit et les rapports d'inspection

### **3. Sources de retour**

- Questionnaires clients (numériques et imprimés)
- Plateformes en ligne (Tripadvisor, Booking, Google Reviews)
- Formulaires de réclamation
- Réunions du personnel et boîte à suggestions
- Évaluations des fournisseurs
- Audits de durabilité

- Communication avec la communauté locale

## **5. Procédure**

### **Étape 1 – Collecte**

Tous les retours sont enregistrés dans le **registre de feedback**.

### **Étape 2 – Catégorisation**

Les retours sont classés en :

- Qualité du service
- Impact environnemental (énergie, eau, déchets, plastiques, biodiversité)
- Responsabilité sociale (conditions de travail, impact sur la communauté)
- Santé et sécurité

### **Étape 3 – Évaluation**

Une analyse mensuelle est réalisée afin d'identifier :

- Les problèmes récurrents
- Les opportunités d'amélioration environnementale
- Les zones de risques sociaux
- Les tendances de satisfaction des clients

Indicateurs KPI utilisés :

- Score de satisfaction client
- Déchets par nuitée client
- Énergie par nuitée client
- Taux de satisfaction du personnel

### **Étape 4 – Actions correctives et préventives**

Pour les conclusions importantes :

- Analyse des causes racines
- Élaboration d'un plan d'action
- Désignation d'un responsable
- Définition d'un délai

### **Étape 5 – Suivi**

Une réunion d'examen trimestrielle évalue l'efficacité des actions.

## **Étape 6 – Communication**

Les résultats sont communiqués via :

- Réunions de direction
- Briefings du personnel
- Rapport de durabilité
- Tableaux d'affichage

### **6. Amélioration continue**

Les retours sont utilisés pour :

- Réduire l'empreinte environnementale
- Améliorer l'approvisionnement local
- Renforcer le bien-être des employés
- Augmenter la satisfaction des clients
- Améliorer l'efficacité opérationnelle