

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

En Vayacruceros.com, Quehoteles.com y Agapea.com desarrollamos actividades de **agencia de viajes online y comercio de libros online**, a través de plataformas especializadas orientadas a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra organización está formada por profesionales comprometidos con la calidad del servicio, la atención al cliente, la innovación y la mejora continua, trabajando para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y cumplir los requisitos aplicables a nuestras actividades.

Conscientes de la importancia de prestar servicios fiables y de calidad, así como de proteger el medio ambiente, hemos establecido un **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medioambiente** conforme a los requisitos de las normas **ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015** y a la legislación aplicable.

Esta Política es adecuada al propósito y contexto de la organización, a su dirección estratégica y a la naturaleza y los impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios, y proporciona el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad y medioambiente.

En este marco, la Dirección establece los siguientes compromisos:

- **Orientación al cliente y calidad del servicio.** Comprender las necesidades y expectativas de clientes y demás partes interesadas pertinentes, prestar servicios fiables y adecuados a los requisitos acordados y trabajar para aumentar de forma continuada la satisfacción y confianza de los clientes.
- **Cumplimiento de requisitos.** Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables, las obligaciones de cumplimiento ambientales, los requisitos contractuales y aquellos otros compromisos que la organización suscriba en relación con sus actividades, productos y servicios.
- **Mejora continua y objetivos.** Establecer y revisar objetivos de calidad y medioambiente coherentes con esta Política, analizar el desempeño de los procesos, abordar riesgos y oportunidades y mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión y su desempeño ambiental.
- **Protección del medio ambiente.** Prevenir la contaminación y reducir, en la medida en que la organización pueda controlar o influir, los impactos ambientales asociados a sus actividades, promoviendo el uso eficiente de la energía y de los recursos, la reducción del consumo innecesario de papel y materiales, la correcta gestión de residuos y equipos al final de su vida útil y la consideración de criterios ambientales en compras y servicios contratados.
- **Personas, recursos y organización.** Favorecer la competencia, participación y concienciación de las personas, asegurando la implicación de la Dirección y de todos los trabajadores en el Sistema de Gestión, de forma que cada uno conozca y asuma sus funciones, responsabilidades y aportación a la calidad del servicio, al desempeño ambiental y a la mejora continua. Asimismo, proporcionar los recursos e infraestructuras necesarios y promover la innovación, la digitalización, el trabajo en equipo y la responsabilidad como elementos esenciales para la eficacia y mejora de la organización.
- **Relaciones responsables con proveedores y colaboradores.** Mantener relaciones basadas en requisitos claros y en el seguimiento de los servicios suministrados externamente, procurando que los proveedores y colaboradores relevantes contribuyan al cumplimiento de los compromisos de calidad y medioambiente de la organización.

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Esta Política se mantiene como información documentada, se comunica, comprende y aplica dentro de la organización y se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes.

FERRERO
GARCIA MIGUEL
ANGEL -
75742944B

Firmado digitalmente
por FERRERO GARCIA
MIGUEL ANGEL -
75742944B
Fecha: 2026.09.17
19:12:40 +01'00'

Miguel Ángel Ferrero García

(La Dirección)

Fecha: 20/08/2026

Rev:00