

TOUS



En TOUS siempre hemos trabajado y creado con responsabilidad y armonía con nuestro planeta y sociedad.

Nuestra **esencia y valores** de familia, patrimonio y legado reflejan nuestro deseo de construir un proyecto durable. Por eso, la sostenibilidad es nuestro camino a seguir.

Esta política, recoge nuestros compromisos en sostenibilidad para establecer un rumbo responsable hacia la realización de nuestro propósito.

LA SOSTENIBILIDAD ESTÁ EN NUESTRO ADN

NUESTRO PROPÓSITO

En **TOUS** creamos, diseñamos y formamos un mundo hecho con nuestras manos y nuestros **corazones**.

Un mundo que inspira **alegría**, esperanza y **pasión** para ayudar a las personas a sentirse mejor.

WE CRAFT A WORLD OF JOY

Comunidad
Humanidad

Artesanía
Innovación
Calidad
Cuidado

Cooperación
Medio ambiente
Sostenibilidad

Diversión
Felicidad
Entusiasmo
Emoción

NUESTROS VALORES

T RANSPARENTES

Estamos comprometidos con nuestra comunidad de una manera transparente y honesta. Asumimos juntos retos que nos hacen brillar.

U NICOS

Nuestra creatividad nos hace únicos. Somos originales y artesanales a través de la excelencia. Innovamos para sorprender y generar impacto positivo.

O PTIMISTAS

Nos apasiona lo que hacemos. Enfrentamos los desafíos con entusiasmo. Nuestro optimismo nos permite ver la joya potencial en cada proyecto o persona.

S OCIABLES

Instigamos la colaboración y la diversidad cuidando nuestros vínculos conectando ideas y celebrando la inclusión.

UN MUNDO QUE NOS IMPORTA



DESAFIANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

- › Nos comprometemos a **combatir** la **crisis climática** en línea con los esfuerzos globales para lograr un impacto positivo y cumplir con la responsabilidad que conlleva ser una empresa dedicada a la producción.
- › **Tenemos como prioridad reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** para alcanzar cero emisiones netas en los alcances 1 y 2 en 2030 y en 2050 para el alcance 3.
- › Nos comprometemos a seguir promoviendo la transición hacia **energía 100% renovable** a través del uso de paneles fotovoltaicos en nuestras instalaciones, además de reducir nuestros consumos y optimizar nuestro uso de energía.
- › Nos esforzamos por evaluar los **riesgos climáticos y ambientales** que provienen de las emisiones, los residuos y otras amenazas, para seguir mitigando el cambio climático, y aumentar nuestra resiliencia y preparándonos para los efectos del cambio climático.
- › Buscamos aumentar el número de **tiendas sostenibles** mejorando su infraestructura, el uso responsable de los recursos y aumentando su sostenibilidad.

Temas materiales relacionados:



CAMBIO CLIMÁTICO



TIENDAS SOSTENIBLES

LA CIRCULARIDAD COMO MENTALIDAD

- › Nos dedicamos a seguir disminuyendo nuestra producción, consumo y uso de **plásticos de un solo uso**, evitando el uso de **materiales vírgenes**.
- › Estamos comprometidos con reducir **nuestro uso del papel** a través de la digitalización de procesos y creando sistemas inteligentes, aprovechando los avances tecnológicos.
- › Nos comprometemos a **reciclar 100%** del papel, cartón y plástico utilizados en nuestro **centros logísticos** así como reciclar los pallets de madera y las cajas de cartón utilizadas para envíos nacionales.
- › Aseguramos una **gestión responsable** de los residuos que generamos en colaboración con empresas especializadas, cumpliendo con directivas nacionales.
- › Estamos dedicados a facilitar la **gestión y separación** de todos los **residuos** a través de los nuestros **compactadores**, incluyendo el cartón y el plástico.
- › Seguimos trabajando en mejorar los procesos en nuestro **talleres** para alargar el ciclo de vida de nuestros productos y optar por alternativas más circulares.
- › Nos esforzamos por tratar residuos químicos y aguas residuales de forma óptima y sostenible a través de la inserción de plantas de tratamiento en todas nuestras fábricas.

Temas materiales reacionados:



CIRCULARIDAD Y USO DE RECURSOS

ALIADOS DE LA NATURALEZA

- › Nos aseguramos de que nuestra actividad no esté vinculada a minería con impacto negativo en **áreas protegidas** o áreas reconocidas como patrimoniales por la UNESCO.
- › Nos comprometemos a obtener **cuero** en cumplimiento con el **'Leather Working Group' (LWG)**, para evitar el uso de cuero que prevenga de animales exóticos o granjas industriales que no respetan el bienestar animal.
- › Condenamos el abuso y la explotación de los animales. Los animales de nuestra cadena de suministro son tratados con **respeto y dignidad**.
- › Estamos dedicados a evitar operar en **áreas clave para la biodiversidad** (KBAs) para proteger los ecosistemas naturales.
- › Establecemos **controles internos** para garantizar que nuestra actividad no suponga ningún peligro para aquellas **especies en peligro de extinción** identificado como tal por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).
- › Evitamos la vinculación a cualquier actividad de **deforestación**, por eso priorizamos el uso de cartón reciclado, papel, algodón y madera para muebles.
- › Utilizamos **cartón** certificado por el **'Forest Stewardship Council' (FSC)** para preservar nuestros bosques y hacer uso responsable de ellos.

Temas materiales relacionados:



BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

PLANET AS OUR HOME

ODS
PRINCIPALES



ODS
SECUNDARIOS



EXTENDIENDO ALEGRÍA

- › Estamos dedicados a la **satisfacción de nuestros clientes**, en escucha activa y en constante compromiso con ellos, para adaptarnos a sus demandas, necesidades y expectativas.
- › Deseamos que nuestros productos promuevan la **felicidad, la autorrealización**, y así celebrar la vida.
- › Tenemos un compromiso con la **digitalización** como palanca de **accesibilidad** a nuestros productos.
- › Nos esforzamos por ofrecer el mejor **servicio al cliente**, alineados con nuestra personalidad optimista y nuestros valores para tratar a nuestros clientes tal y como se merecen.
- › Deseamos construir **relaciones duraderas y de confianza** con nuestros clientes y garantizar su fidelidad ofreciendo recompensas a su lealtad.
- › **Invertimos tiempo y esfuerzo en nuestros servicios postventa**, ofreciendo a los clientes apoyo a largo plazo en el cuidado de nuestros productos.
- › Garantizamos el respeto hacia la diversidad y la inclusión en nuestra **gestión de la comunidad**, difundiendo respeto, afecto y cortesía para liderar con el ejemplo.
- › Nos esforzamos por alcanzar la máxima **transparencia**, proporcionando acceso a la información clave de nuestros productos en su etiquetado.

Temas materiales relacionados:

 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ACTITUD EMPODERADA

- › Nos comprometemos a atraer **talento creativo** a través de programas artísticos y enfocados a jóvenes.
- › Promovemos **la formación y el aprendizaje constante** de nuestros empleados para que mejoren sus habilidades y ayudamos a formar perfiles completos.
- › Construimos una cultura de feedback y mejora constante para que nuestros colaboradores alcancen su máximo **potencial** y así establecer **transparencia interna hacia un crecimiento continuo**.
- › Estamos dedicados a ofrecer oportunidades de promoción, **desarrollo y crecimiento profesional** para fortalecer la **retención de nuestro talento**.
- › Facilitamos la **conciliación de la vida laboral y personal** a través de medidas como la **flexibilidad, el teletrabajo y la desconexión digital**.
- › Priorizamos el **bienestar** de nuestros empleados y fomentamos espacios de trabajo **saludables, seguros y cómodos** que minimicen los **accidentes laborales**.
- › Garantizamos un espacio de trabajo de **respeto común**, igualdad de trato y no-discriminación.
- › Nos dedicamos a **luchar por la equidad de género** y la diversidad para promocionar la **igualdad de oportunidades** en el ámbito laboral.

Temas materiales relacionados:

 **GESTIÓN DEL TALENTO**

 **SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS**

 **BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS**

 **DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN**

INVOLUCRANDO A LAS COMUNIDADES

- › Mantenemos un **diálogo** abierto con nuestras comunidades locales para cubrir necesidades de **demanda social**.
- › Construimos **colaboraciones** y oportunidades de **co-creación** con ONGs y marcas emergentes para maximizar nuestro impacto y generar beneficio social.
- › Buscamos fomentar **el empleo local** y aumentar la accesibilidad para contribuir al desarrollo de las comunidades locales.
- › Participamos en **acciones benéficas**, patrocinios y donaciones en línea con nuestro propósito y valores.
- › Nos comprometemos a generar un **impacto positivo** en la sociedad abogando activamente por causas sociales y medioambientales, a través de la filantropía y el voluntariado corporativo.
- › Protegemos nuestros **bienes culturales**, como la **arquitectura patrimonial**, para preservar las tradiciones locales y proteger la economía local.
- › Potenciamos nuestra **compromiso social** a través de alianzas con **universidades** y la concesión de **becas** a estudiantes que deseen un futuro como artistas y aprender el oficio de artesanía.

Temas materiales relacionados:

 **RELACIÓN CON LA COMUNIDAD**

 **RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS**

 **PEOPLE AS OUR FAMILY**

ODS PRINCIPALES

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



10 REDUCED INEQUALITIES



ODS SECUNDARIOS

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



5 GENDER EQUALITY



INNOVANDO A TRAVÉS DE LA ARTESANÍA

- › Nos esforzamos por alcanzar la **autenticidad y la excelencia** de nuestros productos a través de la **artesanía** en las fases de **diseño y creación**.
- › Trabajamos por mantener viva la esencia y el **legado** de la **artesanía**, recuperando prácticas tradicionales para fusionarlas con enfoques modernos.
- › Nos comprometemos a una **cultura de innovación** a través de **avances tecnológicos** para mejorar nuestros métodos de creación.
- › Garantizamos altos estándares de **durabilidad, calidad y seguridad** de nuestros productos, a través de nuestra garantía gratuita.
- › Proporcionamos a estudiantes acceso a **formación, educación y talleres** para estimular la **innovación en el sector** y ayudar a aquellos que persiguen una carrera en artesanía. Todo ello a través de nuestra escuela 'TOUS School', donde impartimos formación profesional.
- › Nos esforzamos por dar **visibilidad** al valor de la artesanía con el apoyo de **artistas locales emergentes** y al intercambio de conocimiento dentro de la industria.
- › Impulsamos **colaboraciones creativas y sinergias** con diseñadores u otras marcas que comparten nuestra pasión por la **artesanía**.

Temas materiales relacionados:



ARTESANÍA

DE LA MANO DE NUESTROS SOCIOS

- › Nos comprometemos a asegurar la debida diligencia de nuestros **proveedores**, evaluando sus salvaguardas **medioambientales y sociales**, en consonancia con los **derechos humanos**.
- › Nos comprometemos a estudiar la **trazabilidad** de nuestros materiales y a ser **transparentes** sobre los orígenes de cada producto, como se refleja en nuestra colección 'Tracemark'.
- › Trabajamos con proveedores que nos proporcionan **materias primas certificadas**, en particular piedras preciosas y metales.
- › Buscamos proveedores en consonancia con nuestros **valores**, que respeten nuestro **código ético** y aseguren la excelencia para obtener el alto estándar de calidad que buscamos.
- › Contamos con incrementar nuestras compras locales y así incrementar nuestro abastecimiento de **proximidad**, para dar apoyo a **proveedores locales**.
- › Nos atenemos a los principios y prácticas del '**Responsible Jewelry Council**' (RJC) como miembros auditados desde 2020, y nos comprometemos a obtener las **certificaciones** exigidas por nuestros grupos de interés.

Temas materiales relacionados:



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

ALARGANDO LA VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

- › Trabajamos constantemente gestores de residuos para aumentar el uso de **materiales reciclados** en la producción de todos nuestros productos.
- › Nos aseguramos que los **metales preciosos y minerales** sobrantes sean reutilizados para darles una segunda vida.
- › Nos comprometemos a integrar los principios de **eco-diseño** en las etapas incipientes de la cadena de valor de nuestros productos.
- › Tenemos como deber **reparar productos deteriorados** a través de **servicios postventa** con el fin de extender su ciclo de vida.
- › Estamos organizando servicios y programas de **segunda mano** para fomentar la circularidad de todos nuestros productos.
- › En el embalaje y el etiquetado, estamos dedicados a **reducir el uso de materiales contaminantes, sustituyéndolos** por alternativas renovables no vírgenes, y aseguramos que puedan ser reutilizados a través en las devoluciones.
- › Nos esforzamos por adaptar y rediseñar nuestros **modelos de embalaje** para ahorrar en bolsas de papel y sobres.

Temas materiales relacionados:



CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO



EMBALAJE SOSTENIBLE



CRAFT AS OUR LEGACY

ODS
PRINCIPALES



ODS
SECUNDARIOS



¿CÓMO TRABAJAMOS?

En los tres pilares de sostenibilidad (*Planet, People & Craft*), nos esforzamos por seguir los estándares más exigentes de buen gobierno, para desafiar continuamente nuestro *statu quo*, siempre buscando formas de mejorar. Como empresa, tenemos el potencial de catalizar un cambio positivo en la sociedad, por lo que creemos que es nuestra responsabilidad cuidar de las personas y el planeta en cada decisión que tomamos. Creemos que la sostenibilidad es nuestro mejor aliado para el futuro y nuestra evolución natural a para poder crecer y perdurar.

Para garantizar que esta aspiración se convierte en la realidad de nuestro día a día, proporcionamos herramientas y prácticas de gobernanza que avanzan nuestra transformación sostenible. Establecemos la estructura necesaria para garantizar nuestra conducta empresarial responsable y proporcionamos pautas formalizadas para asegurar que la sostenibilidad se integra en nuestro estilo y se asume por todos los empleados. Es por eso que trabajamos para construir una cultura que nos responsabilice por el impacto que generamos, buscando la forma más responsable de avanzar mientras cuidamos de la sociedad y del medio ambiente.

Nuestra buena gobernanza también es posible a través de nuestras membresías y alianzas, en línea con los ODS 16 y 17. Por eso, somos miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC) para comprometernos y abogar formalmente por los 10 principios de sostenibilidad empresarial y promover la contribución a los ODS en nuestro sector.



SER CIUDADANOS ÍNTEGROS

Buscamos los estándares éticos más altos y garantizamos la máxima integridad en nuestra toma de decisión. Es por eso que aseguramos el cumplimiento legal, la lucha anticorrupción y el respeto por la privacidad y seguridad de los datos.



SER CERCANOS Y TRANSPARENTES

Deseamos ser accesibles para todos nuestros grupos de interés. Para que su voz sea escuchada, establecemos canales de comunicación constante. La transparencia es nuestra prioridad para construir relaciones de mutua confianza.



SER PROACTIVOS Y RESPONSABLES

Nuestros valores impulsan nuestras actitudes y nuestra visión, y es por eso que la sostenibilidad debe estar arraigada en nuestra cultura. La gestión responsable de la sostenibilidad corporativa es clave para avanzar en nuestro camino de mejora.





La presente **Política de sostenibilidad** servirá como **marco de referencia** para la **conducta empresarial responsable de TOUS**. La política establece las bases para adoptar una mentalidad evolutiva y reunir los compromisos que guiarán nuestro camino de transformación hacia la sostenibilidad corporativa y así convertirnos en agentes del cambio positivo.

Los compromisos recogidos en esta política están alineados con nuestra **Estrategia Corporativa** y, por lo tanto, cubren todos nuestros temas materiales.

Queremos generar un impacto positivo a través de nuestros pilares de sostenibilidad:

Planet (Medio ambiente), **People** (Empleados y Sociedad), **Craft** (Productos) y **Governance** (Buen Gobierno); que se considera un pilar transversal a los otros tres.

En cada uno de estos pilares, hemos definido tres **palancas**, a través de las cuales queremos generar valor compartido para nuestros grupos de interés. En estas áreas, asumimos compromisos formales ("**north stars**"), de los cuáles nos responsabilizamos, que ponen foco a nuestros esfuerzos para cumplir con nuestro propósito ("**Crafting a world of joy**").

Nuestras operaciones diarias se rigen por los siguiente **principios de actuación**, en línea con nuestro **Código Ético**:

- Respetamos la **ley vigente** y cumplimos con todos **requisitos reglamentarios**, así como las obligaciones asumidas como empresa, a través de prácticas responsables y de buen gobierno.
- Garantizamos **la transparencia e integridad**, estableciendo los estándares éticos más altos.
- Abogamos por la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, alineándonos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, reconociendo nuestra contribución única y diferencial.
- Estamos orientados y enfocados en nuestro **grupos de interés**, a quienes consideramos aliados en nuestro viaje hacia la sostenibilidad.
- Nuestro objetivo es medir nuestro propio **impacto** estableciendo métricas y objetivos de rendimiento para realizar un seguimiento del progreso de la sostenibilidad a través de una monitorización constante.
- Revisamos periódicamente nuestras **directrices, políticas y procedimientos formales** que dirigen nuestra actividad para realizar las actualizaciones necesarias con el fin de avanzar y mejorar constantemente.
- La **transparencia** y la **comunicación honesta** son nuestros **valores** principales en la práctica de la sostenibilidad.