



Carta de Proveedores Terra Caribe

Para un turismo responsable en Costa Rica

Terra Caribe, agencia receptiva francesa establecida en Costa Rica, diseña viajes a medida con una convicción: el turismo debe ser una fuerza positiva para los territorios y las comunidades que lo reciben. Si bien Costa Rica es un destino pionero en sostenibilidad, persisten desafíos sociales y ambientales. Por ello, elegimos comprometernos con socios que compartan nuestra visión de un turismo auténtico, respetuoso y solidario.

Esta Carta formaliza nuestra posición y define las condiciones de colaboración con nuestros proveedores con el fin de:

- Valorar nuestro proceso de selección, basado en los estándares internacionales de turismo sostenible y en el ADN del grupo [TERRA PANAMERICA](#).
 - Promover a los socios que aplican las mejores prácticas responsables en Costa Rica.
 - Compartir de manera transparente nuestros compromisos con nuestros proveedores, clientes y socios.
-

Nuestro rol como prescriptor y nuestra responsabilidad

Como agencia local, Terra Caribeña desempeña un papel de prescriptor del destino y garante de calidad para los viajeros interesados. Cada miembro del equipo tiene la responsabilidad de recomendar experiencias, alojamientos, transportes y actividades alineadas con nuestros valores y que generen impactos positivos.

Nuestro equipo se enfoca en diseñar viajes que hagan realidad los sueños de nuestros clientes, buscando siempre un equilibrio entre las aspiraciones de los viajeros y la realidad del terreno. Algunas regiones, como Corcovado, están históricamente vinculadas a prácticas responsables; otras, como Guanacaste, presentan un desarrollo más urbano e internacionalizado. Abordamos estos contrastes con pragmatismo: acompañar, motivar y priorizar alternativas siempre que sea posible.

Contrario a la creencia popular, un servicio sostenible no necesariamente implica un mayor costo: siempre priorizamos la mejor relación calidad-precio, asociada a altos estándares éticos y ambientales.

Principios de colaboración

Nuestras relaciones con los proveedores se basan en fundamentos claros:

- **Cumplimiento de las leyes locales:** Código laboral, derechos de las comunidades, protección de menores.
- **Ética profesional:** rechazo al trabajo infantil, lucha contra la explotación y el turismo sexual.
- **Sostenibilidad:** reducción de impactos ambientales, promoción de prácticas RSE.
- **Transparencia:** comunicación clara, tarifas justas, relación de confianza.
- **Mejora continua:** acompañamiento y apoyo hacia prácticas cada vez más responsables y mantenimiento de la calidad.

Estos principios se reflejan en nuestros **Acuerdos de Responsabilidad Social y Ética:** cláusulas difundidas y firmadas por nuestros proveedores que establecen normas comunes de responsabilidad social y ambiental, así como códigos de conducta y buenas prácticas.

Criterios comunes para todos los proveedores

Todos nuestros socios deben cumplir con un conjunto de criterios transversales que incluyen:

- Gestión responsable de los recursos (energía, agua, residuos).
- Preservación de los ecosistemas y tradiciones locales.
- Anclaje y beneficios económicos locales.
- Comunicación y sensibilización de los viajeros.
- Cumplimiento de los Acuerdos de Responsabilidad Social y Ética.

Comunicación y transparencia en la colaboración

Damos especial importancia a una comunicación abierta y regular con nuestros proveedores. Tanto si los comentarios son positivos como si son más mixtos, nos comprometemos a compartir esta información de manera transparente. El objetivo es construir relaciones sólidas y honestas, basadas en la confianza mutua, y fomentar una colaboración duradera a largo plazo.

Prácticas sostenibles específicas según la tipología de proveedor

Para asegurar un turismo responsable en el destino, consideramos criterios específicos según la tipología de cada proveedor: alojamientos, proveedores de actividades y compañías de transporte. Estos criterios incluyen la gestión de recursos, la preservación de la biodiversidad y la cultura local, el apoyo a las comunidades, el uso de materiales sostenibles, así como la capacitación y sensibilización del personal y de los viajeros. Les invitamos a consultar nuestra tabla de criterios para más información.

Proveedores privilegiados

La noción de proveedor privilegiado está en el corazón de nuestra estrategia. Estos colaboradores se destacan por su calidad, compromiso y valor añadido experiencial que ofrecen a nuestros viajeros.

Nuestro catálogo interno, actualizado al menos dos veces al año, reúne a estos proveedores seleccionados. Cada elección se basa en un proceso colectivo en caso de

duda y en un diálogo constante con los socios para actualizar la oferta, integrar nuevas prácticas y compartir promociones o innovaciones.

La clasificación de estos proveedores privilegiados se basa en varios criterios: nuestras inspecciones sobre el terreno, los comentarios de nuestros clientes y una comparación con otros proveedores directos de la región. Nuestra prioridad es ofrecer productos de calidad, respetuosos con el medio ambiente y de bajo impacto.

En la práctica, estos proveedores privilegiados se proponen en prioridad en nuestras ofertas de viaje. Su destaque refleja nuestra experiencia en el terreno y nuestra voluntad de orientar a los viajeros hacia experiencias únicas, manteniendo una diversidad de opciones adaptadas a los proyectos, presupuestos y disponibilidad.

Proceso de seguimiento y evaluación

Velamos continuamente por la calidad y conformidad de nuestros socios mediante:

- Visitas de reconocimiento, comentarios de clientes y autoevaluaciones,
- Archivo interno riguroso de decisiones y seguimiento,
- Diálogo constructivo antes de cualquier penalización, con propuestas de mejora,
- En caso de comentarios negativos o mixtos y según su importancia, nos contactamos con el proveedor para informar, identificar la causa y determinar las acciones correctivas necesarias antes de emitir cualquier criterio sobre su calidad
- Suspensión de colaboración en caso de incumplimiento persistente,
- Compartir regularmente buenas prácticas y recursos.

Compromisos mutuos

Esta Carta compromete a ambas partes.

- Nuestros proveedores se comprometen a cumplir con estos criterios y a colaborar en un proceso de mejora continua.
- Terra Caribe se compromete a aplicar los mismos principios en su gestión interna, a valorar las buenas prácticas de sus socios y a acompañarlos en su transición hacia un turismo cada vez más sostenible.