

Sustainability report - 2025

Caribbean Tours Cuba Travelife Partner



Content

1. Reporting context	3
2. Company data	4
3. Introduction	5
4. Mission statement & policy	6
5. Assessment overview	7
6. Detailed overview	8

1. Reporting context

2. Company data

Caribbean Tours Cuba

Avenida Paseo 606 e/25 y 27, Vedado

CP 10400 La Habana

www.caribbeantours.ch

andreas.blass@caribbeantours.ch

Tourist volume	2001 - 5000
Number of employees	26 - 100
Type of tourism	Active / soft adventure,Sport and adventure,Sun and Beach tourism,City trips,Culture, history and art,Meetings, Incentives, Conferences and Events (MICE),Round tours,Village and Community Based Tourism (CBT),Nature/Wildlife
Special target groups	Young people,Youth and students,Singles,Disabled,Seniors,Families with children,Business people
Destinations offered	

Sustainability coordinator

Aytmara Fernández Páez

andreas.blass@caribbeantours.ch

3. Introduction

4. Mission statement & policy

4.1 Mission statement

4.2 Policy

5. Assessment overview

Main theme	Criteria	Completed
0. Características de la empresa	10	10
1. Gestión Sostenible y Cumplimiento Legal	16	16
2. Gestión interna: Política Social y Derechos Humanos	22	22
3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones comunitarias	37	37
4. Agencias receptoras	7	7
5. Transporte	4	4
6. Alojamientos	11	11
7. Excursiones y actividades	12	12
8. Responsables del viaje ("tour líderes"), representantes locales y guías	8	8
9. Destinos	4	4
10. Comunicación con el cliente y protección	26	26

6. Detailed overview

0. Características de la empresa

10

Datos de contacto

1

Action			Details
0.1. Coordinador de sostenibilidad			Aytmara Fernández Páez aytmara.fernandez@caribbeantours.ch +53 (0) 7 834 42 51

Estructura organizativa

1

Action			Details
0.2. Premios y reconocimientos			Local DMC partner recognition (Cubanacan) Hotel supplier recognition (NH hotels) Serandipians 2nd GRAND DMC CHAMPIONS 2023 certification

Marcas, productos y/o servicios

6

Action			Details
0.3. Naturaleza del negocio Por favor indique cuál de las siguientes actividades son parte de su negocio.			Inbound tour operator, Activity provider, MICE
0.4. Tipos de actividades sensibles Indique cuál de los siguientes tipos de actividades sensibles son parte de las excursiones que presta directamente (no subcontratadas). Por cada excursión, se debe completar una lista de verificación separada.			Built cultural heritage, Intangible cultural heritage, City tour Hiking, Horse riding, Mountain climbing, Jeep safaris Diving and snorkelling, Boat tours, Motorized activities Visiting traditional communities, Visiting orphan houses Marine animals watching
0.5. Número de pasajeros Estime el número de pasajeros que su empresa acomoda anualmente			2001 - 5000
0.6. Tipos de turismo			Active / soft adventure, Sport and adventure, Sun and Beach tourism, City trips, Culture, history and art, Meetings, Incentives, Conferences and Events (MICE), Round tours, Village and Community Based Tourism (CBT), Nature/Wildlife
0.7. Grupos destinatarios			Young people, Youth and students, Singles, Disabled, Seniors, Families with children, Business people

0.8. Destinos	✓	✓	
---------------	---	---	--

Personal

1

Action			Details
0.9. Número de trabajadores	✓	✓	26 - 100

Comunicación pública

1

Action			Details
0.10. Marcas bajo el alcance de la certificación Travelife	✓	✓	

1. Gestión Sostenible y Cumplimiento Legal

16

Compromiso de la empresa

3

Action			Details
1.1. Coordinador de sostenibilidad Se designa un coordinador de sostenibilidad / RSC con funciones y tareas definidas.			Aytmara Fernández Páez  Sustainability Coordinator Job Description.docx
1.2. Declaración de misión Se define y hace pública en el sitio web de la empresa una declaración de la misión en sostenibilidad.			Crear experiencias de viaje auténticas y sostenibles que conecten a los viajeros con la naturaleza, cultura y comunidades del Caribe. Nuestro objetivo es minimizar nuestro impacto ambiental, apoyar las economías locales y mejorar el bienestar comunitario, asegurando que nuestros esfuerzos generen un valor duradero para el medio ambiente y las futuras generaciones. https://www.caribbeantours.ch/about-us/ https://www.caribbeantours.ch/es/empresa/ https://www.caribbeantours.ch/sustainable-travel/ https://www.caribbeantours.ch/es/turismo-sostenible/
1.3. Coordinador / Equipo de Sostenibilidad capacitado El coordinador en sostenibilidad (o el equipo, en el caso de empresas más			Aytmara Fernandez Paez

grandes) ha superado con éxito la formación básica en Sostenibilidad de Travelife y el examen.		ASSISTANT TO CEO & CONTRACTING Coordinadora de Sostenibilidad Company learning monitor No workshop information for this company  Certificado de Cursos concluidos personal_certificate.pdf  Travelife Sustainability Management Training personal_certificate.pdf  Turoperadores y Sostenibilidad personal_certificate.pdf
--	--	---

Cooperación Social

3

Action			Details
1.4. Colaboración La empresa colabora activamente con foros externos y grupos de trabajos que apoyan al turismo sostenible.			
1.5. Intercambio de experiencias Se comparten experiencias y buenas prácticas de turismo sostenible con otras empresas y/o partes interesadas (por ej. por medio del sitio web de Travelife).			Travelife trainings: e.j. PERSONAL CERTIFICATES Exchange with other DMCs under certification process for: Advice to add sustainability section to the website Advice with the deadlines'actions Advice to replace resources with more sustainable ones Exchange of creative ideas to

		establish sustainability policies e.j. ARA TOURS COSTA RICA or LATVENTURE ECUADOR Partner trainings for their brand: There are new partners who teach their own courses to start working with them and follow their sustainability policy. e.j. To date, CaribbeanTours has done training on the EVANEOS platform Exchange through relations with our sustainable products owners: We speak with entrepreneurs of sustainable tourism products and experiences about the importance that the client gives to this issue and the difficulties that the destination Cuba has in addressing it. Agrotourism Fincas, Workshops with recycled papers, ONG activities. e.j. Finca Vista Hermosa, Finca Tungasuk, Finca Marta, Ciclopapel, Camaquito, Hacienda EL PATRÓN, WOMAN ENTREPRENEURS CIRCUIT, etc.  Certificado de Cursos concluidos personal_certificate.pdf  Travelife Sustainability Management Training personal_certificate.pdf  Turoperadores y Sostenibilidad personal_certificate.pdf  Manual TO_Cuba _ Sostenible y Auténtica_2024_2025_ES.pdf  ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE CARIBBEAN TOURS Y CICLOECOPAPEL 2025_1.pdf
--	--	--

1.6. Donaciones La empresa hace donaciones a organizaciones para la protección de la naturaleza y/o el desarrollo de la comunidad (por ej. infraestructuras, educación, sanidad) u otras iniciativas sostenibles locales/nacionales. También se puede hacer estimulando las donaciones del personal y/o los clientes incluidas las contribuciones en especie (por ej. voluntariado).	✓	—	
--	---	---	--

Evaluación de punto de partida

2

Action			Details
1.7. Evaluación de los proveedores La empresa cuenta con un sistema para identificar el desempeño en sostenibilidad de los colaboradores y proveedores clave de la cadena de suministro con los que trabaja (de forma directa o indirecta).	✓	—	Our agency uses a rigorous and transparent methodology to select suppliers who share our commitment to sustainability. First, we evaluate each supplier based on key criteria, such as efficient use of natural resources, waste reduction practices, and impact on local biodiversity. We analyze their environmental, labor, and community policies, ensuring they meet international standards and align with our internal guidelines. Additionally, we prioritize suppliers who invest in social responsibility initiatives, promote local employment, and foster cultural respect. Finally, we establish ongoing collaboration agreements, reviewing and adapting our requirements as sustainability standards evolve, to ensure a positive, long-term impact on the destination and its communities.
1.8. Evaluación de punto de partida La empresa han llevado a cabo una Evaluación de punto de partida en relación con su cumplimiento con los estándares de mejores prácticas en sostenibilidad de Travelife (por ej. al completar este informe).	✓	✓	Un miembro de nuestra dirección ha asumido el liderazgo en la elaboración de nuestra Política de Sostenibilidad, que es publica y esta siendo implementada de manera meticulosa y supervisada constantemente, aplicando ajustes cuando sea necesario. Este proceso de evaluación se lleva a cabo mediante el uso de herramientas como la lista de verificación de Travelife, cuestionarios y códigos de conducta específicos para proveedores, colaboradores y socios estratégicos. Gracias a este enfoque integral, podemos obtener una visión clara de nuestra situación actual y evaluar de manera efectiva el avance hacia la implementación de prácticas sostenibles, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la responsabilidad ambiental.

Política

2

Action			Details
1.9. Declaración de la Política de Sostenibilidad La empresa tiene una política de sostenibilidad formal escrita, que refleja la estructura de la empresa y sus actividades y que está apoyada por la alta dirección de la misma. La política tiene como objetivo reducir los impactos sociales, culturales, económicos y ambientales negativos producidos en o por las actividades de la empresa; incluyendo aspectos relacionados con la salud y seguridad del personal.			Caribbean Tours AG is committed to support and encourage responsible tourism in our destinations. The purpose of this policy is to improve the sustainable development of our activity by establishing the bases that will reduce or eliminate the environmental and social impact https://www.caribbeantours.ch/sustainable-travel/ https://www.caribbeantours.ch/de/nachhaltiges-reisen/ https://www.caribbeantours.ch/es/turismo-sostenible/  CT_Política_de_Sostenibilidad_v1.pdf
1.10. Comunicación La política de sostenibilidad es accesible para el personal de la empresa, proveedores y público en general a través del/de los sitio/s web corporativo/s (donde no existe web, a través de otros medios).			https://www.caribbeantours.ch/sustainability-policy-caribbean-tours-cuba/  CT_Política_de_Sostenibilidad_v1.pdf

Plan de acción

2

Action			Details
1.11. Plan de Acción La empresa tiene un plan de acción de sostenibilidad (con objetivos, acciones, mediciones, responsabilidades y planificación temporal).			A best way to implement company's sustainability policy is through Action Plan only. We adopted the Travelife Action Plan tool which helps to create new tasks for each category, able to implement, monitor and provide necessary solution wherever problems arise.  Copy of Plan de Acción 2024 V_14052025.xlsx
1.12. Implicación del personal de trabajo. La dirección involucra a los empleados en la implementación del Plan de Acción y les reconoce como la fuerza impulsora para las mejoras en sostenibilidad continuas y exitosas.			Each Sustainability Manager on our team is entrusted with vital responsibilities, allowing them to fully engage in the creation, implementation, monitoring, and evaluation of all Action Plans. Our assessment reveals their remarkable dedication, consistently going above and beyond to fulfill their roles. Leaders from every department have also demonstrated exceptional commitment to our sustainability goals.  Sustainability Team.pdf

Seguimiento y evaluación

2

Action			Details
1.13. Seguimiento y evaluación La empresa ha desarrollado procedimientos documentados para hacer el seguimiento y la evaluación de la implementación de la política de			For the moment we use the Travelife action planning tool.

sostenibilidad, sus objetivos y metas			
1.14. Comunicación al personal laboral. Los miembros del personal reciben actualizaciones periódicas de la Política de Sostenibilidad, actividades, resultados y otros asuntos relacionados, mediante boletines informativos ("newsletters"), intranet y otros canales de comunicación usados por la empresa.	✓	—	

Informes y Comunicación externos

2

Action			Details
1.15. Realización de informes Travelife La empresa hace sus informes de progreso mediante el sistema Travelife al menos cada dos años.	✓	✓	
1.16. Publicación de informes Los principales resultados en sostenibilidad se informan al público al menos cada dos años y están disponibles en el sitio web de la empresa.	✓	✓	 Sustainability_report__Caribbean Tours Cuba_03_03_2025.pdf

2. Gestión interna: Política Social y Derechos Humanos

22

Política social y Derechos Humanos

19

Action			Details
2.1. Libertad de asociación Se permite la afiliación sindical, los acuerdos de negociación colectiva y la representación de los empleados en los sindicatos.			Cuba has ratified the Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention, 1948 (No. 87), and the Right to Organise and Collective Bargaining Convention, 1949 (No. 98). But the authorities recognize only one trade union central controlled by the State and the Communist Party and prohibit independent trade unions. Source: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:50002:0::NO:50002:P50002_COMPLAINT_TE_XT_ID:2907756 Our company does not hinder trade union membership.
2.2. Convenios Colectivos en el trabajo La empresa participa y cumple con una estructura de negociación (de todo el sector) de las condiciones laborales (en el caso de que existan localmente Convenios Colectivos)			There does not exist any sector wide collective labour condition negotiation structure in Cuba.
2.3. Trabajo forzoso Los empleados son libres de entrar a trabajar o dejar su empleo por medio de su propia elección sin penalización (de acuerdo con lo dispuesto en su contrato).			 CRT_Regulaciones Generales Finales 2023.pdf
2.4. Política de Recursos Humanos La empresa tiene una política de Recursos Humanos escrita.			1. Propósito La presente política tiene como objetivo establecer un marco claro para promover la igualdad

			de oportunidades y la diversidad en nuestra empresa. Creemos que un entorno de trabajo inclusivo no solo es un derecho fundamental, sino que también potencia la creatividad, la innovación y el rendimiento organizacional. 2. Alcance Esta política se aplica a todos los empleados, candidatos, contratistas y proveedores de la empresa, en todas las ubicaciones y en todas las etapas del ciclo laboral. 3. Compromiso de la Empresa Nuestra empresa se compromete a: - Fomentar la Igualdad de Oportunidades: Garantizar que todos los empleados y candidatos sean tratados con equidad y respeto, sin importar su género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidad, edad, religión, estado civil o cualquier otra característica personal. - Promover la Diversidad: Reconocer y valorar la diversidad como un activo estratégico. Nos esforzaremos por crear un equipo diverso que refleje la comunidad a la que servimos. - Crear un Entorno Inclusivo: Fomentar un ambiente de trabajo donde todos los empleados se sientan seguros, valorados y capaces de contribuir plenamente.
2.5. Contratos formales Todos los empleados de la empresa tienen un contrato de trabajo, incluyendo las condiciones de trabajo y la descripción del puesto de trabajo.	✓	✓	La contratación de los Recursos Humanos realiza a través de la Empresa Empleadora Cubana ACOREC.  Ejemplo Contrato de Trabajo.pdf
2.6. Salario digno La empresa paga a los empleados al menos un salario digno que sea igual o superior al mínimo legal.	✓	✓	El salario mínimo en Cuba se establece en el Decreto 53/2021, que regula la organización del sistema salarial en el Sistema Empresarial Estatal Cubano.

			El salario mínimo en Cuba es de 2.100 pesos mensuales. En 2023, el salario medio alcanzó los 4.648 pesos cubanos. Los salarios en Cuba se establecen en escalas, divididas en 32 grupos de complejidad, según el régimen de trabajo y descanso.  Ejemplo Contrato de Trabajo.pdf
2.7. Horas extras Las horas extraordinarias se pagan (o se devuelve el tiempo en sustitución), a menos que el empleado haya acordado condiciones específicas relacionadas con las horas extraordinarias y se hayan escrito en su contrato de trabajo firmado.	✓	✓	Employees work during office hours from Monday to Friday, 8h30min, between 9am and 6pm. There are departments that need to change schedules according to the needs of the operation, so their time will be managed by their department heads. In the case of exceeding working hours and reducing rest days due to specific cases, the employee will have the right to compensate with time off whenever there is an opportunity. Attached; General Conditions file of the employee  CRT_Regulaciones Generales Finales 2023.pdf
2.8. Seguros médicos La empresa contribuye a un seguro médico (básico) para todos los empleados sobre la base de los requisitos legales o las mejores prácticas de la industria.	✓	✓	The Cuban Government is taking care for basic health care of Cuban employees, through the public health system.
2.9. Seguro de responsabilidad	✓	—	

La empresa tiene un seguro de responsabilidad civil para todos sus empleados (por ejemplo, en caso de accidentes laborales).			
2.10. Vacaciones Amparadas por el convenio colectivo de Agencias de Viajes (Si no hay más actualizado, art. 18 en el Convenio estatal 2008-2011) o por la legislación laboral aplicable en el país de destino.	✓	✓	Employees are entitled to 4 weeks of paid vacation (20 working days) in the first year and 5 weeks (25 working days) in the second year. They must be taken until December 31st of each year and no vacation days are saved for the next year The minimum vacation time to enjoy is 2 times a year and one uninterrupted week. The employee cannot be absent for vacation for more than 4 weeks in a row without management approval. Attached paid holiday terms and conditions  CRT_Regulaciones Generales Finales 2023.pdf
2.11. Baja por enfermedad	✓	✓	The company provides paid sick leave in all cases.

Los empleados tienen derecho a una baja por enfermedad de acuerdo con los requisitos legales nacionales. Indique si su empresa proporciona baja por enfermedad remunerada o no remunerada.			The company can start requesting a medical certificate from the 3rd day of sick leave.
2.12. Salud y Seguridad La empresa tiene una política de Salud y Seguridad y gestión de crisis para el personal, que cumple con los estándares legales y las mejores prácticas. Los accidentes e incidentes se investigan y se toman medidas correctoras. Los botiquines de primeros auxilios y el personal capacitado están disponibles en todos los lugares relevantes.	✓	✓	Segun articulos correspondientes delCodigo de Trabajo y Seguridad Social vigente en la Republica de Cuba.  codigotrabajoactualizado_20022020.pdf
2.13. Igualdad de oportunidades La empresa asegura que las personas no sean discriminadas en cuanto a contratación, ni en condiciones de empleo, ni en acceso a formación y puestos de responsabilidad, ni en ascensos, por razones de residencia, género, raza, edad, discapacidad, etnia, religión/creencias, orientación sexual o de cualquier otra modo.	✓	✓	POLÍTICA DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD 1. Propósito La presente política tiene como objetivo establecer un marco claro para promover la igualdad de oportunidades y la diversidad en nuestra empresa. Creemos que un entorno de trabajo inclusivo no solo es un derecho fundamental, sino que también potencia la creatividad, la innovación y el rendimiento organizacional. 2. Alcance Esta política se aplica a todos los empleados, candidatos, contratistas y proveedores de la empresa, en todas las ubicaciones y en todas las etapas del ciclo laboral. 3. Compromiso de la Empresa Nuestra empresa se compromete a: - Fomentar la Igualdad de Oportunidades: Garantizar que todos los empleados y candidatos sean tratados con equidad y respeto, sin importar su género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidad, edad, religión, estado civil o cualquier otra característica personal.

- **Promover la Diversidad:** Reconocer y valorar la diversidad como un activo estratégico. Nos esforzaremos por crear un equipo diverso que refleje la comunidad a la que servimos.

- **Crear un Entorno Inclusivo:** Fomentar un ambiente de trabajo donde todos los empleados se sientan seguros, valorados y capaces de contribuir plenamente.

4. Principios de Igualdad y Diversidad

- **Reclutamiento Inclusivo:** Implementaremos prácticas de reclutamiento que busquen activamente atraer a candidatos de diversos orígenes. Esto incluye la publicación de ofertas de trabajo en plataformas que lleguen a comunidades subrepresentadas.

- **Capacitación en Diversidad:** Proporcionaremos formación obligatoria sobre diversidad e inclusión a todos los empleados, incluyendo talleres sobre sesgos inconscientes, comunicación intercultural y manejo de conflictos.

- **Política de Cero Tolerancia:** La empresa tiene una política de cero tolerancia hacia la discriminación y el acoso. Cualquier comportamiento que infrinja esta política será investigado y puede resultar en medidas disciplinarias, que pueden incluir la terminación del vínculo laboral.

- **Flexibilidad Laboral:** Reconocemos que los empleados pueden tener diferentes necesidades y responsabilidades. Ofreceremos opciones de trabajo flexible, como horarios adaptables y la posibilidad de trabajar desde casa, para apoyar a nuestros empleados en su equilibrio entre vida laboral y personal.

5. Procedimientos de Quejas

Cualquier empleado que sienta que ha sido objeto de discriminación o acoso debe seguir el siguiente procedimiento:

1. **Informar a su Jefe Inmediato:** Se recomienda que el empleado hable primero con su jefe inmediato superior, inmediato sobre la situación, siempre que sea posible.

2. **Contactar al Departamento de Recursos Humanos:** Si el problema persiste o si el

		empleado no puede o no se siente cómodo hablando con su jefe inmediato, puede presentar una queja formal al departamento de Recursos Humanos. 3. Investigación Confidencial: Todas las quejas serán investigadas de manera confidencial y justa. La empresa se compromete a tomar las medidas adecuadas para resolver la situación. 6. Monitoreo y Evaluación La empresa llevará a cabo revisiones anuales de esta política y de las prácticas de igualdad y diversidad. Se realizarán encuestas anónimas para evaluar la percepción de los empleados sobre la inclusión y la diversidad en el lugar de trabajo. 7. Responsabilidad Todos los empleados, desde la alta dirección hasta el personal de base, son responsables de implementar y cumplir con esta política. La alta dirección se compromete a liderar con el ejemplo y a fomentar un ambiente de trabajo inclusivo. 8. Recursos Adicionales La empresa proporcionará recursos adicionales, como grupos de afinidad, programas de mentoría y acceso a servicios de asesoramiento, para apoyar a los empleados en su desarrollo profesional y personal.
2.14. Trabajo infantil La empresa no contrata a niños o niñas (14 años o menos) para llevar a cabo un trabajo que de normalmente es desarrollado por adultos, y hay condiciones y tiempos de trabajo especiales para los niños que trabajan dentro de la empresa, de conformidad con la legislación nacional y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño; la cual proporciona la mayoría de la protección incorporando las excepciones bajo la convención 138 de la OIT.	✓	CARIBEBAN TOURS DOES NOT EMPLOY CHILDREN UNDER 18 YEARS OF AGE Among the principles of the Cuban Labor Code is the “prohibition of child labor and special protection for young people between fifteen and eighteen years of age, who enter the workforce, in order to guarantee their comprehensive development.” ”

Article 65 determines that the working day for young people cannot exceed seven hours a day, nor forty hours a week, and they are not allowed to work on rest days.

Likewise, minors between fifteen and eighteen years of age cannot perform dangerous work. Article 68 establishes that “they cannot be employed in jobs in which they are exposed to physical and psychological risks, work at night, underground or water, dangerous heights or closed spaces, work with heavy loads, exposed to dangerous substances, high or low temperatures or levels of noise or vibrations that are harmful to their health and integral development.”

In the case of non-state economic actors, the provisions of the Labor Code and its Regulations also apply. For example, Decree-Law 44 “On the Exercise of Self-Employment” states that an employment contract must be concluded according to the terms provided in the Code. One of the very serious contraventions that appear in Decree-Law 45 for the TCPs is that of “employing minors under fifteen (15) years of age; or young people between fifteen (15) and sixteen (16) years of age, without the exceptional authorization established in the Labor Code.”

<https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/ley-no-116-codigo-de-trabajo> CAPITULO 5 ARTICULO 64

”

The Cuban Government ratified Convention No. 182 on the Worst Forms of Child Labor.

https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102603

2.15. Procedimiento de reclamación La empresa puede demostrar que existe un procedimiento eficaz documentado a través del cual los empleados pueden presentar quejas. También existen procedimientos de seguimiento adecuados y oportunos.	✓	—	
2.16. Representación La empresa tiene un medio a través del cual todo el personal puede elevar una protesta a la alta dirección sobre cuestiones laborales clave y existe un proceso claro que demuestra cómo se hace el seguimiento de dichas protestas.	✓	—	The People Mangament department
2.17. Procedimientos disciplinarios Existen procedimientos disciplinarios documentados y el personal los conoce.	✓	—	All employees must read and sign the general conditions document attached below.  CRT_Regulaciones Generales Finales 2023.pdf
2.18. Personas con necesidades especiales La empresa emplea a personas con necesidades especiales	✓	—	
2.19. Medición de la satisfacción del personal laboral Se miden regularmente la satisfacción los empleados y se tienen en cuenta las sugerencias.	✓	—	

Formación

Action			Details
2.20. Salud y Seguridad Todo el personal recibe formación periódica sobre sus roles, derechos y responsabilidades con respecto a las prácticas sociales y culturales, cuestiones económicas y de calidad, cuestiones de derechos humanos y prácticas de salud y seguridad (incluida la gestión de riesgos y crisis).			
2.21. Desarrollo personal La empresa asegura las competencias de su personal, el desarrollo y la promoción personal (en todos los niveles de responsabilidad), ofreciendo igualdad de recursos y oportunidades, tales como formaciones regulares, acceso a la educación o adquiriendo experiencia sobre la naturaleza/organización de su trabajo.			
2.22. Puestos de prácticas ("trainee") Se ofrecen prácticas/pasantías a los estudiantes			

3. Gestión interna: Medio ambiente y relaciones comunitarias

37

Aprovisionamiento

6

Action			Details
3.1. Reducción de los materiales fungibles La empresa tiene una política para medir y reducir activamente el uso de bienes de consumo y desechables (especialmente el papel para uso interno).			The waste paper is used for internal notes. Water fountains and a filter to refill their jerrycans have been placed in the office to refill personal bottles. Every Staff Member has a coffee mug with his/her name on it, gifted by HR.  taza.jpg  Reuse paper.jpg  fuentes oficina.jpg  filtro agua.jpg
3.2. Compra sostenible			

Su empresa cuenta con una política de compras implementada, que favorece a los proveedores y a los productos sostenibles, siempre que estén disponibles y sean de suficiente calidad.			
3.3. Tipo de papel de oficina Más del 90% del uso de papel de oficina (uso interno y administrativo) tiene credenciales de sostenibilidad comprobadas (reciclado, FSC o producido de manera sostenible), cuando tales opciones están disponibles localmente.	✓	✓	We use the AMAZON BASIC PAPER produced under the SFI program. Sustainable Forestry Initiative (SFI) Inc. is an independent non-profit organization dedicated to promoting sustainable forest management in the United States and Canada. It is responsible for maintaining the SFI program, which was first launched in 1994 and includes the SFI certification standard. The SFI standard became a national standard backed by third-party audits in 1998. SFI's standards development process meets PEFC requirements for standards development, which are based on ISO requirements.  Certificación Papel Amazon Basic.jpg  Certificación Papel Amazon Basic2.jpg.png
3.4. Impresión de papel de oficina Las fotocopadoras e impresoras están configuradas de forma predeterminada para impresión a doble cara (dúplex) u otras formas de modos de ahorro de papel.	✓	✓	
3.5. Café y té certificado Por lo menos el 50% de café y del té consumido en la oficina proviene de comercio justo, o tiene una certificación de sostenibilidad.	✓	—	The staff coffee is or was grown in the country. After Cuban revolution many Cuban Coffee Factories moved to US to still producing cuban coffee from there. This coffee is imported and sell in Cuba also. Most of the coffee produced in Cuba is exported or sold in currency, and it is difficult to find in stores in national currency.

3

Page 30/70

3.9. Uso eficiente de los folletos La empresa ha implementado medidas para reducir el desperdicio de folletos. La cantidad de folletos se mide anualmente.	✓	✓	Since 2019 Caribbean Tours doesn't print brochures for fairs any more.

Consumo de Energía

9

Action			Details
3.10. Reducción de energía La compañía tiene un compromiso activo para la reducción del consumo de energía, el cual es monitoreado e implementado. Todas las mediciones, con un retorno de la inversión razonable, están planificadas e implementadas.	✓	✓	Turn off air conditioners when there are no people in the office. Schedule monitors to turn off if not in use. The use of energy is measured by its cost at the end of the month.
3.11. Fuentes y consumo energético El consumo de energía para calefacción/refrigeración y electricidad se mide por tipo y por total de gases de efecto invernadero y/o emisiones de carbono. Se comparan diferentes períodos con el objetivo de reducir las emisiones.	✓	✓	
3.12. Energía sostenible Cuando esté disponible y sea práctico, la energía sostenible (verde) se compra o se produce localmente para que la utilice la empresa.	✓	✓	There is no way to buy green energy in Cuba yet.
3.13. Compensación de carbono Se compensan las emisiones de CO2 de la energía fósil utilizada en las oficinas.	✓	—	

3.14. Eficiencia energética de iluminación Al menos el 75% de la iluminación es energéticamente eficiente (clase A: KLL, LED, T-8 o T-5), incluidos los espacios exteriores y de estacionamiento.	✓	—	
3.15. Política de “desconexión” de equipos Los equipos (incluido el aire acondicionado) se apagan después del horario de oficina o durante las pausas para la comida (y no en los modos de suspensión), siempre que sea posible.	✓	✓	Política de Desconexión de Equipos en la Agencia Caribbean Tours Objetivo: La presente política tiene como objetivo regular la desconexión de equipos en la agencia, garantizando la seguridad de los equipos y la información, así como el bienestar de los colaboradores. Además, promueve prácticas de sostenibilidad al optimizar el uso de energía y reducir el impacto ambiental asociado con el consumo de recursos electrónicos. Esta política busca equilibrar la eficiencia operativa con el respeto al medio ambiente, alineándose con los compromisos de la agencia en términos de responsabilidad ambiental. Alcance: Esta política aplica a todos los empleados y terceros que utilicen equipos tecnológicos en las oficinas de la agencia, incluyendo computadoras, impresoras, sistemas de almacenamiento y otros dispositivos electrónicos relacionados con las actividades laborales. Responsabilidades: Colaboradores: desconectar todos los dispositivos electrónicos al finalizar su jornada laboral, para reducir el consumo innecesario de energía. Mantener los dispositivos de trabajo protegidos con contraseñas seguras y no compartir estas contraseñas con otros usuarios. Notificar al departamento de IT cualquier falla o anomalía en los equipos. Adoptar prácticas responsables de uso energético. Departamento de IT: Mantener los dispositivos de trabajo protegidos con contraseñas seguras y no compartir estas contraseñas con otros usuarios. Notificar al departamento de IT cualquier falla o anomalía en los equipos. Adoptar prácticas responsables de uso energético. Gerencia: Promover la desconexión de equipos de colaboradores y terceros al finalizar el día de trabajo. Realizar auditorías periódicas de los sistemas para verificar el cumplimiento de la política, asegurando que se minimicen los riesgos de seguridad de la información.

gestión adecuada de residuos tecnológicos.

Directrices:

- Desconexión al Finalizar la Jornada:** Los empleados deben apagar sus computadoras y desconectar de la red eléctrica los equipos que no sean necesarios para continuar operando en el día siguiente. Esto contribuye a la reducción del consumo energético y al menor impacto ambiental. Las impresoras y otros dispositivos electrónicos deberán ser apagados al final de la jornada laboral, a menos que sea necesario dejarlos encendidos para trabajos de acceso remoto o que tengan acceso remoto a sus equipos.
- Conexión Remota y Acceso a Distintos Perfiles:** Los empleados que tengan acceso remoto a sus equipos deben cerrar sesión adecuadamente en todas las aplicaciones y sistemas al finalizar su jornada, optimizando así el uso de los recursos.
- Protección de Equipos y Datos:** Los dispositivos deben estar protegidos mediante contraseñas o mecanismos de seguridad establecidos por la agencia (bloqueo de pantalla, encriptación, etc.), garantizando su uso eficiente y su seguridad. Se debe evitar dejar equipos desatendidos con información sensible visible, promoviendo tanto la eficiencia como la seguridad.
- Equipos Energéticos:** Los equipos que puedan apagarse por razones operativas (por ejemplo, servidores), deberán estar gestionados por el departamento de IT, quien se encargará de las desconexiones o mantenimientos programados fuera del horario laboral. Estos equipos deben estar configurados para operar con la máxima eficiencia energética posible.
- Mantenimiento Preventivo:** Se debe realizar un mantenimiento preventivo de los equipos de manera periódica. Este mantenimiento incluirá la actualización de software, verificaciones de seguridad y limpieza física de los dispositivos, con el fin de prolongar la vida útil de los equipos y reducir la necesidad de recursos.
- Estrategias de Reciclaje y Reutilización:** Los equipos deberán ser gestionados adecuadamente mediante programas de reciclaje, siguiendo las normativas ambientales locales y reduciendo la generación de residuos tecnológicos. Siempre que sea posible, se fomentará la reutilización de equipos dentro de la agencia o su donación a terceros.
- Cumplimiento y Sanciones:** El incumplimiento de esta política puede resultar en sanciones disciplinarias, dependiendo de la gravedad de la infracción. Estas sanciones pueden incluir desde advertencias hasta medidas más severas en función de la política interna de la agencia.

Excepciones: Las excepciones a esta política pueden aplicarse solo en casos específicos en los que la desconexión de los equipos afecte gravemente las operaciones de la agencia. Las

		excepciones deben ser autorizadas por la gerencia y el departamento de IT, quienes proporcionarán instrucciones claras para la desconexión controlada de dichos equipos. Revisión y Actualización: Esta política será revisada anualmente para asegurar su efectividad, no solo en términos operativos y de seguridad, sino también en relación con el compromiso ambiental de la agencia. Se actualizará de acuerdo con los avances en tecnología sostenible y las mejores prácticas para minimizar el impacto ambiental. Fecha de Vigencia: [30.12.2024 Aprobado por: Janice Curbelo - Directora de HHRR / Pedro Ares – Director IT Firma: _____ Conclusión: Al adoptar esta política, Caribbean Tours no solo busca optimizar el uso de sus recursos tecnológicos, sino también contribuir al bienestar ambiental, promoviendo la sostenibilidad mediante prácticas responsables de desconexión de equipos, el ahorro energético y la gestión adecuada de residuos electrónicos.
3.16. Política de luces apagadas La iluminación de la oficina está apagada después de la jornada laboral.	✓	Company policy requires turning off lights and air conditioners when no one is in the room. And the monitors are programmed in sleep mode. We have a 24-hour custodian who makes sure everything is turned off at the end of the day.
3.17. Aparatos de bajo consumo energético Al comprar equipos nuevos, la empresa da preferencia a equipos de bajo consumo energético, basándose en los más altos estándares locales disponibles (teniendo en cuenta el retorno de la inversión y las consideraciones de calidad).	✓	In Cuba you can only purchase what is imported by third parties. There are no specific suppliers to choose from regarding the energy consumption of the devices. Since electricity has always been subsidized by the state, there is no market to purchase low-

			consumption devices. Although the purchase is always prioritized if it is found
3.18. Modo eficiente Cuando corresponda, el equipo está configurado de forma predeterminada en el modo de ahorro de energía.	✓	✓	IT staff helps the rest of the team to program their monitors to stay in stand-by mode after a while of non-use.

Consumo de Agua

3

Action			Details
3.19. Política de reducción de agua La empresa ha implementado una política con metas específicas para reducir su consumo de agua, la cual está monitoreada y basada en una evaluación de riesgos hídricos. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y se persiguen objetivos de gestión del agua basados en el contexto.	✓	—	
3.20. Uso del agua El consumo de agua de la oficina se mide mensual o anualmente con fines de referencia y se indican las fuentes de agua. Los medidores de agua se leen regularmente para rastrear posibles fugas.	✓	✓	No contamos con un medidor de agua independiente en la oficina. Sin embargo, estamos implementando diversas medidas para fomentar el ahorro
3.21. Sanitarios ahorradores de agua	✓	✓	

Se instalan pulsadores u otros aparatos de ahorro de agua en los servicios sanitarios.

Gestión de residuos

7

Action			Details
3.22. Legislación de residuos La empresa cumple con la legislación nacional sobre eliminación de residuos. Cualquier eliminación de desechos residuales no tiene ningún efecto adverso sobre la población local y el medio ambiente.			The few measures, that make up the waste legislation in Cuba, are complied with. There is no waste management based on waste type. Everything is thrown into the same container.
3.23. Reducción de residuos La empresa ha desarrollado e implementado una política de reciclaje y reducción de residuos sólidos con objetivos cuantitativos para reducir los residuos no reutilizables o reciclables (por ejemplo, reutilización o reciclaje de tazas de café, impresión a doble cara, compras a granel).			Double sided printing. Most of the coffee and sugar that is consumed in the office, is bulk purchasing.
3.24. Empaquetado sostenible La empresa ha tomado medidas para reducir la cantidad de materiales de embalaje y no proporciona materiales de embalaje no reciclables ni			All gifts are purchased from local artisans or local brands and we don't use any packaging for it. The Drop Off is directly in the room.

biodegradables.			Cuban Cigars Heads Cuban Chocolate Cuban Rum  CT_WelcomeGifts_2024_2025_Catlg..pdf
3.25. Botellas de agua de plastico La empresa toma medidas para reducir la cantidad de botellas de plástico (no rellenables) que consume. Este criterio está relacionado con el agua potable para uso de oficinas.	✓	—	A water filter has been installed that provides both staff and customers with drinking water to fill their own containers, reducing the purchase of water bottles.(see picture)  fuentes oficina.jpg  filtro agua.jpg
3.26. Reutilizar/ reciclar residuos La empresa demuestra que separa todos los materiales que se pueden reciclar o reutilizar (incluido el vidrio, el papel, el metal, los residuos plásticos orgánicos y los residuos peligrosos). Organiza la recogida y eliminación adecuada, siempre que sea posible localmente, si las autoridades locales no proporcionan la recogida.	✓	✓	There is no legislation for the separation of waste in Cuba. The same container is used for everything. There are companies that in particular recycle some materials for their activity.

3.27. Tóner/tinta Cuando se utilizan cartuchos de tinta y tóner para imprimir y copiar, se implementan métodos de reducción de desperdicios (reciclaje, recarga), siempre que sea posible.	✓	—	We use ink cartridges from HP. They are made by recycled plastic bottles under their sustainable program Planet Partners2 from HP. HP's used cartridge recollection program does not reach Cuba. There are no recycling options for ink cartridges with any company. It has to be disassembling the raw material.
3.28. Reciclaje de baterías Las baterías recargables se utilizan siempre que sea posible y las baterías desechables, incluidas las baterías de inversor para apagones, se reciclan (si es posible localmente) o se desechan adecuadamente.	✓	—	Powercut inverter batteries are pluggable. We use rechargeable batteries for our E-Bikes. Te only electronic devices that need batteries at the office are the air conditioner controls of each department.

Reduciendo de la contaminación

2

Action			Details
3.29. Tratamiento de aguas residuales Las aguas residuales, incluidas las aguas grises, se tratan eficazmente, cumplen con la legislación nacional y sólo se reutilizan o liberan de forma segura, sin efectos adversos para la población local y el medio ambiente.	✓	✓	We are connected to the state water circuit and we comply with wastewater regulations. Our activity does not imply the generation of special treated chemical wastewater.
3.30. Política de reducción de contaminación La empresa tiene una política para minimizar y sustituir el uso de sustancias	✓	—	All cleaning products are purchased properly labeled and packaged, from certified brands.

nocivas, incluidos pesticidas, pinturas y materiales de limpieza, por productos y procesos inofensivos. Todo el almacenamiento, manipulación y eliminación de productos químicos se gestiona adecuadamente.

Movilidad

5

Action			Details
3.31. Política de viajes del personal La empresa tiene una política de sostenibilidad de movilidad relativa a los viajes del personal, que incluye la reducción de viajes y los modos de transporte más sostenibles.			We have representatives in other provinces and countries that avoid the displacement of the team for most assistance Public transport in Cuba is scarce and does not cover all needs. Because of this, workers also come to work on bicycles, electric motorcycles, or share taxis.
3.32. Emisiones de viajes de negocios Los viajes de negocios relacionados con el personal se miden (tipo, distancia). Se calculan las emisiones de Carbono o Gases de Efecto Invernadero, con el objetivo de reducirlas y compensarlas.			Within the island we only travel by car, private or shared, or national bus when the option exists.
3.33. Compensación de carbono en viajes de negocios Las emisiones de carbono o gases de efecto invernadero de los viajes relacionados con el personal se compensan mediante un esquema o metodología confiable disponible localmente.			
3.34. Incentivos para el personal laboral			There are several charging stations in the office to charge small electric vehicles

Los empleados y empleadas son (financieramente) estimulados para que hagan uso del transporte público u otros medios de transporte sostenible (por ej. ir en bicicleta, caminar, viajar en vehículo compartido).		Public transport in Cuba is scarce and does not cover all needs. Because of this, workers also come to work on bicycles, electric motorcycles, or share taxis. Employees can take a tourist electric bicycle that is offered in the company for internal errands. Due to the difficult transportation situation in Cuba, employees are not questioned about the sustainability of their trip.
3.35. Reducción de transporte Los impactos relacionados con el transporte se reducen mediante el teletrabajo, las reuniones virtuales, las políticas de trabajo desde casa u otros medios.	✓ —	Tele/video meetings with customers and staff in other countries.

Formación y Sensibilización en la sostenibilidad

1

Action			Details
3.36. Formación e información medioambiental del personal Todos los miembros del personal (incluido el personal de campo) reciben orientación, formación y/o información periódicas sobre sus roles y responsabilidades con respecto a las prácticas ambientales, incluidas sobre el agua, el ahorro de energía, el papel y los desechos.	✓	—	PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES Gestión del Agua Reducción en el Consumo: Fomentar el uso responsable del agua entre los empleados, evitando el uso innecesario y promoviendo prácticas de ahorro. Recolección y Reutilización: Si es posible, instalar sistemas de recolección de agua de lluvia para limpieza de espacios comunes o plantas. Sistemas de Filtración: Instalar filtros de agua para reducir la dependencia de botellas plásticas y promover el uso de agua purificada en botellas reutilizables.

Ahorro de Energía

Iluminación Eficiente: Usar bombillas LED y sensores de movimiento en áreas menos frecuentadas para minimizar el consumo. **Apagado de Equipos:** Asegurarse de que todos los dispositivos y sistemas electrónicos se apaguen cuando no están en uso, especialmente al finalizar la jornada laboral. **Energía Renovable:** Considerar la inversión en paneles solares o comprar energía de fuentes renovables si está disponible en la zona. **Aire Acondicionado y Calefacción:** Regular la temperatura de manera eficiente y evitar el uso de aire acondicionado o calefacción cuando las condiciones lo permitan.

Reducción de Uso de Papel

Digitalización: Promover el uso de documentos digitales en lugar de impresiones físicas siempre que sea posible. **Impresión Eficiente:** Cuando sea necesario imprimir, utilizar el modo de impresión a doble cara y ajustar el contenido para evitar impresiones innecesarias. **Papelería Reciclada:** Optar por papel reciclado y reducir el uso de materiales impresos en la oficina y para los clientes.

Gestión de Residuos

Minimización de Residuos: Evitar el uso de plásticos de un solo uso y fomentar el uso de materiales reutilizables (como vasos, cubiertos y platos) en el área de descanso. **Donación o Reciclaje de Equipos Obsoletos:** Reciclar o donar equipos electrónicos antiguos o fuera de uso en lugar de desecharlos.

Educación y Conciencia Ambiental

Concienciación al Cliente: Informar a los clientes sobre las prácticas sostenibles de la agencia y fomentar su participación en la reducción de impacto ambiental durante sus viajes.

			 Practicas medioambientales de la Agencia.docx  ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE CARIBBEAN TOURS Y CICLOECOPAPEL 2025.pdf
--	--	--	---

Usos del suelo y relaciones con la comunidad

1

Action			Details
3.37. Usos del suelo y construcción La planificación, el uso de la tierra, la ubicación, el diseño, la construcción, la renovación, la operación y la demolición cumplen con los requisitos de zonificación, con las leyes relacionadas con las áreas protegidas y sensibles y con las consideraciones del patrimonio.			

4. Agencias receptoras

7

Agencias receptoras

4

Action			Details
4.1. Inventario de las agencias colaboradoras Sobre la base de un inventario de sus agencias colaboradoras clave receptoras, la empresa ha desarrollado e implementado una política para mejorar la sostenibilidad de sus agencias colaboradoras. Debe incluir la motivación de los agentes colaboradores existentes, así como la selección de nuevos agentes colaboradores.			
4.2. Comunicación a los colaboradores Las principales agencias colaboradoras están informadas sobre la política de sostenibilidad de la empresa y se espera que cumplan con ella y/o la comuniquen a los clientes finales (cuando sea relevante).			We are reporting, under request, that we are going to start the certification process with Travelife and that we are in the phase of the first diagnosis
4.3. Condiciones contractuales Las cláusulas claves de sostenibilidad están incluidas en los contratos con las agencias colaboradoras (por ejemplo, el trabajo infantil, la lucha contra el soborno y la corrupción, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad). En el caso de que no existan contratos escritos, estas cláusulas se comunican y documentan de otro modo (por ej. a través de una política del sitio web de la empresa, correspondencia, etc.)			
4.4. Formación -Sostenibilidad - Motivación Se motiva a los principales colaboradores receptivos a completar una formación básica en sostenibilidad para agencias de viajes/operadores			

turístico ("tour operadores").

Condiciones específicas

3

Action			Details
4.5. Contratos Hay contratos escritos con agencias colaboradoras.			Sustainable responsibility contracts have been signed with Clients  ASI_Reisen__Neuer_Code_of_Conduct_ _002_.pdf  LATIN TRAVEL Memo of understanding Caribbean Tours.pdf  Memo of understanding Latin Travel _ Caribbean Tours.pdf  Supplier Code of Conduct_Explorer World of Travel DE.pdf
4.6. La explotación sexual infantil en relación a la contratación Los agentes receptivos contratados incluyen cláusulas que permiten al operador turístico poner fin al acuerdo contractual con antelación, si el agente asociado no toma las medidas adecuadas para prevenir la explotación sexual infantil dentro de la cadena de suministro directo (por ejemplo, alojamiento y excursiones).			Se firma con todos los proveedores de servicios la cláusula de Prohibición del Trabajo Infantil & Prevención de la Explotación Sexual de Menores (ver a continuación Prohibición del Trabajo Infantil & Prevención de la Explotación Sexual de Menores: El proveedor se compromete a cumplir estrictamente con todas las leyes y regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la prohibición del trabajo infantil y la prevención de la explotación sexual de menores. En particular, se obliga a: Prohibición del Trabajo Infantil: Garantizar que no empleará, directa o indirectamente, a menores de edad en actividades que violen las disposiciones legales aplicables sobre trabajo infantil. Prevención de la Explotación Sexual de Menores: Implementar medidas de prevención y denunciar cualquier caso de explotación sexual

			de menores en sus instalaciones o relacionado con sus operaciones. Capacitación y Sensibilización: Asegurar que su personal sea capacitado en la detección y prevención de situaciones de explotación infantil y sexual, promoviendo una cultura de tolerancia cero frente a estas prácticas. Cumplimiento de Normativas Internacionales: Adherirse a los principios establecidos en el Código de Conducta para la Protección de Niños contra la Explotación Sexual en el Turismo y el Reglamento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Consecuencias por Incumplimiento: Reconocer que el incumplimiento de esta cláusula será considerado un motivo grave de rescisión inmediata del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder. El proveedor acepta que el cumplimiento de esta cláusula será supervisado y que deberá proporcionar evidencia de sus políticas y prácticas en cualquier momento a solicitud de los representantes de Caribbean Tours.
4.7. Las condiciones laborales Los socios locales cumplen con todas las leyes nacionales que protegen los derechos de los y las trabajadoras.	✓	✓	

5. Transporte

4

Selección de proveedores de transporte

3

Action			Details
5.1. Transporte hacia el destino Al seleccionar las opciones de transporte al destino, se sigue una política para seleccionar las opciones más sostenibles (considerando argumentos de precio y comodidad).			The best way to get around the island of Cuba is by road, although the roads are not the best. Domestic flights do not work well There is also no possibility of traveling in electric vehicles. The trains have very low frequency and depend on the island's poor electricity supply. Efforts are made to use the most environmentally friendly bus capacity for passenger transport. And circuits are designed where the products or National destinations are within a short distance so as not to waste fuel.
5.2. Transporte al punto de partida Preferiblemente, se incluye u ofrece transporte sostenible (público) hasta el punto de partida para el viaje internacional/de larga distancia. Esto incluye evitar vuelos de conexión de corta distancia (en equilibrio con argumentos de precio y comodidad).			Domestic flights are mostly avoided for various logistical reasons. Most of our clients depart from two international airports, one in each point of the island. Havana and Holguin. The circuits are designed based on the airport through which they enter and leave the country.

		All transfers to that airport are by road
5.3. Transporte local Al seleccionar las opciones de transporte para traslados y excursiones en el destino, siempre se consideran y se da preferencia a alternativas más sostenibles (teniendo en cuenta el precio, la comodidad y consideraciones prácticas).	✓	Walking and cycling tours are offered when the distances, the weather and the number of people allow it. One of the type of transport most used locally for short journeys in Cuba, is the bici-taxi For short distances in the city we like to transfer people in coco-taxis For clasic car Panoramic tours we offer a 4 pax per car-quotation as sustainable option.

Paquetes turísticos sostenibles

1

Action			Details
5.4. Paquetes turísticos sostenibles La compañía ha integrado y / o está promoviendo uno o varios productos turísticos / paquetes sostenibles, basados en una metodología reconocida (incluido el transporte sostenible, alojamiento sostenible y actividades sostenibles).	✓	—	We do promote sustainable products, such as: Workshops with ceramic artisans Electric bike circuits Introduction to the world of Cuban tobacco Circuit with visits to companies run by women entrepreneurs Cultural activities on Afro-Cuban roots Integration activities in Cuban traditions, salsa or music class.

			 Ceramicarte_22_23_ES.pdf
			 El Mundo del Tabaco 22_23_ES.pdf
			 Hecho en Cuba en e_bike 2023_TTOO_ES.pdf
			 Manual TO_Pedaleando por Cuba en bicicleta eléctrica 2022_2023_ES.pdf
			 Mujeres extraordinarias de la Habana_22_23_ES.pdf
			 Manual TO_Cuba _ Sostenible y Auténtica_2024_2025_ES.pdf

6. Alojamientos

11

Alojamientos

7

Action			Details
6.1. Política de alojamientos sostenibles La empresa ha desarrollado e implementado una estrategia a largo plazo (con objetivos y plazos) para mejorar la sostenibilidad de sus alojamientos contratados.			The existence of duly certified accommodation is almost nil in the destination. Some international certification is only found in foreign hotel companies as Melia and Iberostar. We have to adapt to the transition times of destiny. We work with Private Houses run by locals. This was one of the first businesses that allowed Cubans to earn money on their own after the Cuban Revolution
6.2. Comunicación del alojamiento La empresa es transparente y activa comunicando sus objetivos y requisitos de sostenibilidad, en cuanto a alojamientos contratados y otros alojamientos relevantes.			
6.3. Alojamientos certificados Se da preferencia a los alojamientos que funcionan con certificaciones internacionalmente reconocidos (por ej. el reconocimiento GSTC) y/o certificación Travelife. El porcentaje de empresas certificadas/pernoctaciones se mide, está creciendo y supera la media del mercado.			In recent years, only the large chains have begun to certify several of their hotels in Cuba as pilot hotels. The rest of the accommodations are private rental houses that do not have certifications. Some MELIÁ & IBEROSTAR Hotels are certified with EARTHCHECK certification and Breeam International Iberostar Packard Iberostar Trinidad

			Iberostar Varadero Iberostar Holguín Meliá INTERNACIONAL VARADERO Meliá Trinidad Península 2
6.4. Condiciones de contratación Se incluyen cláusulas de sostenibilidad básicas/estándar en todos los contratos con los proveedores de alojamiento (por ejemplo, trabajo infantil, anticorrupción y soborno, gestión de residuos y protección de la biodiversidad). En caso de que no existan contratos (directos) en vigor, la empresa tiene una política obligatoria (que incluye sanciones) que se comunica claramente a los colaboradores y/o proveedores de alojamiento.	✓	—	
6.5. Participación en la formación/educación Se estimula a los alojamientos contratados a participar en la formación y educación en sostenibilidad local o (inter)nacional (en caso de que estas formaciones se ofrezcan en el destino).	✓	—	
6.6. Acciones colectivas Previa solicitud, la empresa apoya iniciativas de colaboración con otros operadores turísticos ("tour operadores") y/o partes interesadas para	✓	—	

promover la sostenibilidad entre los alojamientos en los destinos.			
6.7. Incentivos Se ofrecen incentivos a los alojamientos que participan activamente en la sostenibilidad (por ejemplo, condiciones de contrato o beneficios de marketing, como logotipos/indicaciones ecológicas).	✓	—	

Condiciones específicas

4

Action			Details
6.8. Trabajo infantil y trabajo forzoso La empresa garantiza que, a través de su cadena de suministro de alojamiento, se respeten y protejan los derechos de los niños. Si el proveedor emplea a niños menores de 14 años, la empresa debe asegurarse de que se establezcan condiciones de trabajo especiales para protegerlos.	✓	✓	Prohibición del Trabajo Infantil & Prevención de la Explotación Sexual de Menores: El proveedor se compromete a cumplir estrictamente con todas las leyes y regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la prohibición del trabajo infantil y la prevención de la explotación sexual de menores. En particular, se obliga a: Prohibición del Trabajo Infantil: Garantizar que no empleará, directa o indirectamente, a menores de edad en actividades que violen las disposiciones legales aplicables sobre trabajo infantil. Prevención de la Explotación Sexual de Menores: Implementar medidas de prevención y denunciar cualquier caso de explotación sexual de menores en sus instalaciones o relacionado con sus operaciones. Capacitación y Sensibilización: Asegurar que su personal sea capacitado en la detección y prevención de situaciones de explotación infantil y sexual, promoviendo una cultura de tolerancia cero frente a estas prácticas. Cumplimiento de Normativas Internacionales: Adherirse a los principios establecidos en el Código de Conducta para la Protección de Niños contra la Explotación Sexual en el Turismo y el Reglamento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Consecuencias por Incumplimiento: Reconocer que el incumplimiento de esta cláusula será considerado un motivo grave de rescisión inmediata del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder. El proveedor acepta que el cumplimiento de esta cláusula será supervisado y que deberá

		proporcionar evidencia de sus políticas y prácticas en cualquier momento a solicitud de los representantes de Caribbean Tours.  Contrato Casa Enrique Playa Larga.docx
6.9. Alojamientos respetando y apoyando la arquitectura local y el patrimonio cultural. La compañía prefiere alojamientos y restaurantes que incorporen elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural local; respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales (teniendo en cuenta el precio, la comodidad y otros criterios de selección).	✓	In our travel designs we promote: Paladares, privately run restaurants that were originally located in Cuban houses, which transformed many of the rooms and lounges into restaurant halls. Particular houses. Cuban families had the option of opening B&B businesses in their homes, all hotels being state-owned. This business model derived from small typical accommodations integrated within the neighborhood and respecting the architecture and traditional decoration. Old vintage Venues with permission of the CONSERVATION CUBAN OFFICE
6.10. Explotación sexual infantil: contratación Los contratos de alojamiento incluyen cláusulas que permiten al operador turístico ("tour operador") poner fin al acuerdo contractual prematuramente si el proveedor de alojamiento no toma las medidas adecuadas para prevenir la explotación sexual de niños.	✓	Prohibición del Trabajo Infantil & Prevención de la Explotación Sexual de Menores: El proveedor se compromete a cumplir estrictamente con todas las leyes y regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la prohibición del trabajo infantil y la prevención de la explotación sexual de menores. En particular, se obliga a: Prohibición del Trabajo Infantil: Garantizar que no empleará, directa o indirectamente, a menores de edad en actividades que violen las disposiciones legales aplicables sobre trabajo infantil. Prevención de la Explotación Sexual de Menores: Implementar medidas de prevención y denunciar cualquier caso de explotación sexual de menores en sus instalaciones o relacionado con sus operaciones. Capacitación y Sensibilización: Asegurar que su personal sea capacitado en la detección y prevención de situaciones de explotación infantil y sexual, promoviendo una cultura de tolerancia cero frente a estas prácticas. Cumplimiento de Normativas Internacionales: Adherirse a los principios establecidos en el Código de Conducta para la Protección de

		Niños contra la Explotación Sexual en el Turismo y el Reglamento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Consecuencias por Incumplimiento: Reconocer que el incumplimiento de esta cláusula será considerado un motivo grave de rescisión inmediata del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder. El proveedor acepta que el cumplimiento de esta cláusula será supervisado y que deberá proporcionar evidencia de sus políticas y prácticas en cualquier momento a solicitud de los representantes de Caribbean Tours.  Contrato Casa Enrique Playa Larga.docx
6.11. Recursos de las comunidades locales En el caso de que existan pruebas claras de que los alojamientos contratados ponen en peligro el suministro o la integridad de los servicios básicos para las comunidades locales; tales como alimentos, agua, energía, salud o tierra para las comunidades, ello puede ser razón para interrumpir la cooperación comercial con el alojamiento.	✓ —	Ver Clausula 7  Contrato Casa Enrique Playa Larga.docx

7. Excursiones y actividades

12

Excursiones y actividades

5

Action			Details
7.1. Actividades ofrecidas La empresa ha realizado un inventario de excursiones ambiental o culturalmente sensibles, que se ofrecen en cada destino. Esto incluye excursiones ofrecidas por la empresa o por colaboradores locales a sus clientes (agencia colaboradora y/o alojamiento).	✓	✓	Attached some documents of our Sensitive excursions or activities. E-bike Experience & Climbing Ceramic Arts The World of Tobacco Pedaling in Cuba Extraordinary women of Havana 6       ¿Vive la Experiencia! E Bike _ Escalada 22_23_ES.pdf Ceramicarte_22_23_ES.pdf El Mundo del Tabaco 22_23_ES.pdf Hecho en Cuba en e_bike 2023_TTOO_ES.pdf Manual TO_Pedaleando por Cuba en bicicleta eléctrica 2022_2023_ES.pdf Mujeres extraordinarias de la Habana_22_23_ES.pdf

7.2. Política de excursiones sostenibles La compañía ha desarrollado e implementado una política para mejorar la sostenibilidad de su base de excursiones.		Nos encontramos en la fase de implementacion de Procedimiento estructurado y participativo en el que todas las areas de la Agencia desde sus responsabilidades influyan en el cumplimiento de la politica m, entre otras acciones se han realizado : Capacitaciones a Guías Intercambios con proveedores locales y la comunidad Se trabaja creando conciencia sobre la importancia de la sustitución de los envases y utensilios de plástico por alternativas reutilizables o biodegradables.  7.2 CT_Política_de_Sostenibilidad_Base de excursiones.pdf
7.3. Comunicación con los proveedores La compañía está comunicando (directamente o indirectamente) sus objetivos y requisitos de sostenibilidad a los proveedores de excursiones contratados y a otros proveedores de excursiones relevantes.		Se compartio con los porveedores de excursiones mas usados nuestra politica de Sostenibilidad y se realizaron acciones de formacion y capacitacion haciendo enfasis en como desde nuestras responsabilidades podemos lograr un impacto ambiental , social y economico ajustando nuestras practicas lo mas posible a los estandares nacionales e internacionales de sostenibilidad enfocados en la conservacion del Medio Ambiente y el Desarrollo sostenible. Aunque las limitaciones del pais a veces no permiten llegar a los estandares deseados , se aprecia por los proveedores y las comunidades un deseo de preservacion del medio ambiente y las riquezas culturales de su entorno.  Mensaje a Proveedores y Colaboradores.JPG
7.4. Distribución de los códigos de conducta/directrices para las excursiones o actividades sensibles Los proveedores de excursiones o actividades sensibles, que se integran en paquetes o se ofrecen a través de colaboradores locales, reciben e implementan directrices y/o códigos de conducta documentados para minimizar el impacto negativo de los visitantes y maximizar el disfrute. Las		 7.2 CT_Política_de_Sostenibilidad_Base de excursiones.pdf  CÓDIGO DE CONDUCTA SOSTENIBLE PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SOCIOS OPERATIVOS V_12102014.docx.pdf

directrices se desarrollan con la colaboración y el consentimiento de las ONGs relevantes y la comunidad afectada.			
7.5. Excursiones certificadas Cuando estén disponibles, se dará preferencia a las actividades y excursiones que operan sobre la base de estándares de sostenibilidad reconocidos y controlados.	✓	✓	There are no certified activities/excursions available in our destination

Criterios específicos

7

Action			Details
7.6. Sin actividades de impacto negativo excesivo La empresa no ofrece actividades que dañen a los seres humanos, animales, plantas, recursos naturales (por ejemplo, agua/energía) o que sean social o culturalmente inaceptables.	✓	—	Protección del Entorno Natural: Queda prohibido ofrecer actividades que impliquen daño, explotación o alteración de ecosistemas locales, flora y fauna. Preservación Cultural: No se permitirán actividades que distorsionen, irrespeten o exploten de manera inapropiada las tradiciones culturales locales. Responsabilidad Social: Se prohíben actividades que afecten negativamente a las comunidades locales, incluyendo la explotación laboral o prácticas que generen conflictos sociales. Cumplimiento Normativo: Todas las actividades deben cumplir con las leyes locales y estándares internacionales de sostenibilidad. El incumplimiento de estas cláusulas será motivo de terminación inmediata del contrato.
7.7. Presentando vida silvestre No se ofrecen excursiones y atracciones con vida silvestre en cautiverio, excepto para actividades debidamente reguladas de conformidad con las leyes locales, nacionales e internacionales. En el caso de especímenes vivos	✓	✓	El único caso en el cual se incluyen animales en cautiverio en las excursiones, es cuando se trata de centros de rescate animal o centros de reproducción, siempre que cumplan con las normas nacionales e internacionales correspondientes.(defininarios y granjas de cocodrilos)

de especies protegidas y silvestres, estos sólo son mantenidos por aquellos autorizados y debidamente equipados para albergarlos y cuidarlos humanamente.			
7.8. Recolección de la vida silvestre Las especies de vida silvestre no se cosechan, consumen, exhiben, venden ni comercializan, excepto como parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible y de conformidad con las leyes locales, nacionales e internacionales.	✓	✓	
7.9. Interacciones con la vida silvestre Las excursiones que incluyen interacciones con la vida silvestre cumplen con los códigos de conducta relevantes (por ejemplo, Travelife). Teniendo en cuenta los impactos acumulativos, no conducen a efectos adversos sobre la viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en la naturaleza. Cualquier alteración de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y hay una contribución compensatoria para la gestión de la conservación.	✓	✓	La política de la empresa rechaza enérgicamente cualquier forma de maltrato, crueldad o abuso hacia los animales. La observación de la vida silvestre se llevará a cabo bajo condiciones que garanticen el respeto a los ecosistemas y el bienestar de las especies, evitando cualquier alteración en su comportamiento natural.
7.10. Guías expertos En sitios culturales sensibles (por ejemplo, pueblos indígenas), sitios del patrimonio o destinos ecológicamente sensibles, los visitantes serán guiados por guías calificados y/o certificados.	✓	—	There are special Guides for special activities in heritage sites or ecologically protected areas.
7.11. Apoyando a las comunidades locales La empresa incluye en paquetes o promueve a los clientes excursiones y actividades que involucran y apoyan directamente a las comunidades locales (mediante la compra de servicios o bienes, artesanías tradicionales y métodos de producción (alimentos) locales, visitando proyectos sociales).	✓	—	The property of all products in the destination is cuban property or mixed companies  WhatsApp Image 2025_03_26 at 10.54.01.jpeg  Manual TO_Cuba _ Sostenible y Auténtica_2024_2025_ES.pdf

7.12. Apoyo a la protección del medio ambiente y a la biodiversidad La empresa incluye en paquetes o promociona a los clientes, excursiones y actividades que apoyan el medio ambiente local y la biodiversidad (por ejemplo, visitando áreas protegidas, visitando proyectos de protección ambiental).		La empresa prefiere y promociona el desarrollo de visitas a áreas protegidas o que cuenten con algún tipo de regulación o plan de gestión, que apoyen la conservación de la biodiversidad y de la cultura local. La compañía buscará formas adecuadas para apoyar iniciativas locales de conservación y desarrollo.  El Mundo del Tabaco 22_23_ES.pdf
--	---	---

8. Responsables del viaje ("tour líderes"), representantes locales y guías

8

Responsables de viajes ("tour líderes"), representantes locales y guías

8

Action			Details
8.1. Condiciones de empleo La empresa asegura que los responsables de viaje ("tour líder"), representantes, guías y otros profesionales locales, contratados por la empresa, entienden los términos y condiciones de su trabajo, incluida la remuneración.			Aunque la contratación de los guías se realiza a través de un receptivo local (Caribbean Tours no tiene guías contratados directamente), los guías reciben capacitación continua sobre las políticas sostenibles de la empresa, buenas prácticas y normas relacionadas con el cuidado del medio ambiente. Además, estamos al tanto de que su empleador, la empresa estatal cubana, sigue las regulaciones nacionales correspondientes para el establecimiento de los salarios de los guías, garantizando condiciones laborales justas y acorde a la normativa vigente en el país.
8.2. Salario digno Los responsables de viaje ("tour líderes"), representantes locales, portadores, guías y otros profesionales locales, contratados por la empresa, reciben al menos un salario digno que sea igual o superior al mínimo legal o al estándar del sector relevante.			Todos estos servicios se contratan a receptivos locales estatales que cumplen con la legislación laboral del país.
8.3. Formación y educación Los líderes de viajes ("tour líderes") clave, los representantes locales y los guías, contratados por la empresa, están debidamente calificados y reciben capacitación con regularidad.			Los guías a pesar de que se subcontratan reciben formación por la Agencia (ver comentarios en acápite 8.4)
8.4. Política de Sostenibilidad Los responsables de viaje ("tour líderes"), representantes locales y guías están informados sobre los aspectos relevantes de la política de sostenibilidad de las empresas y se espera que la cumplan.			A través de espacios formativos y de capacitación que ha creado la empresa en el marco de su política de sostenibilidad. Esos encuentros son periódicos al menos una vez al trimestre nos reunimos con los guías para conversatorios de formación mutua. Conocida la política de sostenibilidad de la agencia por nuestros guías, también nos actualizamos de cómo avanza cada

			destino en materia de sostenibilidad y actualizamos nuestros programas.
8.5. Conocimiento de Sostenibilidad Los responsables de viaje ("tour líderes") y representante locales han sido formados en los principios generales de sostenibilidad en el turismo.	✓	—	Programas de Formacion Interno de la Empresa: 1. Presentacion de la Politica de sostenibilidad de caribbean Tours y presentacion del Plan de accion para la Obtencion de certificación Travellife
8.6. Conocimiento del destino Los responsables de viaje ("tour líderes") y representantes locales conocen el destino, incluidos los aspectos de sostenibilidad relevantes.	✓	—	In Cuba, the guides that are hired must be state-owned. This means that they have received the appropriate training and knowledge about their destination to act as a professional guide for the State.
8.7. Comunicación con el cliente Los responsables de viaje ("tour líderes"), representantes locales y guías proporcionan la información e interpretación a los clientes sobre cuestiones de sostenibilidad relevantes en el destino (por ejemplo, protección de la flora, la fauna y el patrimonio cultural, uso de recursos), normas y valores sociales (por ejemplo, consejos, código de vestimenta y fotografía) y derechos humanos (por ejemplo, explotación sexual) .	✓	✓	El personal subcontratado, además de contar con formación previa, recibe instrucciones claras en las que se destacan los puntos clave de la Política de Sostenibilidad empresarial. Estas pautas, esenciales para la realización de los recorridos, también deben ser transmitidas a los visitantes.  Caribbean Tours Cuba _ Tips de Sostenibilidad para Clientes.pdf
8.8. Formación del personal en contra de la explotación sexual Infantil Los responsables de viaje ("tour líderes") y representantes locales, contratados por la empresa, reciben información y/o formación pertinente sobre cómo evitar la explotación sexual infantil.	✓	—	

9. Destinos

4

Selección de destinos

2

Action			Details
9.1. Destinos sostenibles Se consideran los aspectos de sostenibilidad en los destinos en el proceso de selección de nuevos destinos (por ej., zonas libres de tráfico, planificación urbana sostenible, la infraestructura para la adecuada gestión de los residuos y la participación de la comunidad).			La Agencia sigue elige iniciativas sostenibles , proveedores que respeten lo mas posible las politicas de sostenibilidad , pero el pais y los proveedores aun no estan preparados como para realizar una seleccion estrictamente apegada al cumplimiento de estandares sostenibles.  Informacion para Clientes productos y servicios sostenibles.docx
9.2. Destinos accesibles A la hora de seleccionar nuevos destinos, se considera la accesibilidad a los mismos por los medios de transporte más sostenibles.			En Cuba solo esta aprobada una empresa de transporte perteneciente al Ministerio de Turismo para el Traslado de de Turistas Extranjeros . No hay forma de elegir.

Políticas locales e iniciativas

2

Action			Details
9.3. Red económica local La compañía apoya iniciativas que mejoren las relaciones entre los alojamientos y los productores locales; entre ellas, la producción y distribución de productos alimenticios locales y de recuerdos ("souvenirs")			Yes under sustainable day trips or products

locales (por ej. iniciativas para mejorar el nivel de calidad, la logística, el transporte)			
9.4. Souvenirs prohibidos La empresa y sus proveedores directos de servicios no promueven recuerdos ("souvenirs") que contengan flora y fauna de especies amenazadas; tal y como se indica en el tratado CITES y la "Lista Roja" de la UICN; ni elementos históricos y arqueológicos (excepto según lo permitido por la ley).	✓	✓	Attached our proposal to Gift Cuba es signataria de la Convención CITES, lo que significa que el comercio de especies en peligro de extinción está regulado a nivel internacional. La CITES establece normas para el comercio de productos derivados de estas especies, y su incumplimiento es sancionable . No es usual encontrar en Cuba a la venta souvenirs confeccionados con especies es extincion , solo en el mercado negro al que nuestros guias evitan accedan nuestros clientes . Durante los recorridos segun el programa en especifico se explica a los cleintes sobre estos temas  CT_WelcomeGifts_2024_2025_Catlg..pdf

10. Comunicación con el cliente y protección

26

Antes de la reserva

12

Action			Details
10.1. Privacidad del cliente La compañía se asegura de que la privacidad del cliente no se vea comprometida.			https://www.caribbeantours.ch/es/politica-de-privacidad/ No end customer data is collected, it is only used to design the travel proposal. The information of our issuing agency clients is collected for internal statistics and for sending newsletters.
10.2. Marketing y mensajes publicitarios Los materiales de promoción y la comunicación de marketing cumplen con los estándares relevantes y códigos de conducta voluntarios, son transparentes y precisos y no prometen más de lo que se está entregando.			Promociones en Ferias Comerciales  Colonial Luxury Tour in Cuba _ Caribbean Tours _ Luxury Travel.pdf  Sweet Cuba _ Caribbean Tours _ Luxury Travel.pdf
10.3. Información del producto La información sobre productos y precios es clara, completa y precisa con respecto a la empresa y sus productos y servicios, incluidas las afirmaciones de sostenibilidad.			Through our wb page you can find out about our activity and through the latinconnect.com platform, customers can access our services and catalogs. e.g. http://latinconnect.com/index.php?l=prd_67493

			 Informacion para Clientes productos y servicios sostenibles.docx  Captura Latin Connect.JPG
10.4. Calidad de la información sobre el destino La información del destino, incluidos los aspectos de sostenibilidad, es objetivamente correcta, equilibrada y completa.	✓	—	 Up to date Information_EN_Clients_241022_NUEVO.pdf
10.5. GEI / nivel de emisiones de carbono Los clientes son informados sobre las emisiones de GEI o carbono de la oferta de viaje antes de reservar para que los consumidores lo tengan en cuenta en su proceso de toma de decisiones.	✓	—	
10.6. Transporte sostenible Se informa a los clientes sobre el impacto ambiental de las diferentes opciones de transporte para llegar al destino (en caso de que no estén incluidos en el paquete). Se ofrecen alternativas sostenibles, cuando estén disponibles.	✓	✓	In Cuba there are few transport options and the train does not have very regular routes. Domestic flights generate a lot of uncertainty. The only options are private or collective transfer
10.7. Transporte al aeropuerto Se informa a los clientes y se les anima a elegir opciones de transporte sostenibles hasta el lugar de embarque (por ejemplo, acuerdos especiales en cooperación con empresas de transporte público como Rail and Fly). Se proporcionan alternativas para vuelos de conexión de corta distancia.	✓	—	There are no alternatives for tourists only taxi or private bus
10.8. Información sobre la compensación de GEI/Carbono Se informa a los clientes sobre las posibilidades de reducción/compensación	✓	—	

de gas invernadero o de carbono para el transporte internacional de su viaje.			
10.9. Posibilidades sobre compensación de GEI/Carbono a la hora de la reserva La compensación de GEI/carbono del transporte aéreo está integrada como opción voluntaria en el formulario de reserva. El pago se canaliza a través de la agencia de viajes.	✓	✓	
10.10. Indicaciones de sostenibilidad sobre alojamientos y excursiones Los alojamientos, excursiones, paquetes y/u opciones de transporte sostenibles (certificados) se promueven con logotipos u otros mensajes. Son reconocibles por el consumidor y se presentan como la "mejor" opción.	✓	—	
10.11. Asesoramiento sobre ofertas sostenibles de viajes En el marco del asesoramiento de viaje personal, se informa al cliente sobre alternativas sostenibles en cuanto a alojamiento, excursiones, viajes combinados y opciones de transporte, si están disponibles.	✓	—	
10.12. Compromiso con la sostenibilidad Los clientes (potenciales) están informados clara y correctamente sobre el estado de sostenibilidad de la empresa (por ejemplo, en relación con Travelife y STAH).	✓	—	Informamos a nuestros clientes que nos encontramos en proceso de certificación como Travelife partners y nuestro compromiso de brindar productos y servicios sostenibles  Captura comunicacion.JPG

Después de la reserva y durante las vacaciones

Action			Details
10.13. Información e interpretación del destino Se proporciona información a los consumidores sobre el entorno natural, la cultura local y el patrimonio cultural del destino de vacaciones.			The attached document is being updated  8888_CT_Booklet_Cuba_A5_EN_web.pdf
10.14. Lo que se debe hacer y no se debe hacer en el destino Los clientes son informados sobre aspectos y problemas clave de sostenibilidad en el destino y reciben recomendaciones sobre cómo hacer una contribución positiva (por ejemplo, limitación del uso de recursos, desperdicios, recuerdos ilegales, hábitos culturales, código de vestimenta, iniciativas a apoyar).			La información proporcionada a los clientes, tanto al confirmar los servicios como durante su experiencia en el destino, incluye directrices claras sobre el comportamiento adecuado en los lugares visitados. Estas pautas abarcan aspectos relacionados con el respeto ambiental, social y cultural, promoviendo prácticas responsables y sostenibles.  General Information Cuba_2025_EN.docx  Informacion General Cuba_2025_ES.docx
10.15. Salud y seguridad Se informa a los clientes sobre los riesgos y precauciones relacionados con la salud y la seguridad en el destino.			
10.16. Persona de contacto en el destino Una persona de contacto y un número de teléfono permanentemente accesible están disponibles para situaciones de emergencia.			Our customers experience team is reachable at a WhatsApp number 24 hours a day for emergencies.
10.17. Situaciones de emergencia Hay directrices disponibles y se forma al personal pertinente sobre cómo afrontar situaciones de emergencia.			There is a call protocol that guarantees the chain of communication with the head of operations and the CEO in case of emergency.

			Weekend guards are made to solve any inconvenience on holidays.  Manual de Emergencias .doc
10.18. Actividades que se deben y no se deben hacer Los clientes reciben pautas documentadas y/o códigos de conducta para excursiones y actividades delicadas con el fin de minimizar el impacto adverso de los visitantes y maximizar la satisfacción de los visitantes. Las directrices se basan en buenas prácticas nacionales e internacionales y se acuerdan localmente.	✓	✓	 Informacion General Cuba_2025_ES.docx  CaribbeanToursCubaPDFs_2_.zip
10.19. Atención a la explotación sexual Se informa a los clientes sobre explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra índole, en particular de niños y adolescentes.	✓	✓	Our sustainability policy excludes the sexual exploitation of our activity and any type of promotion. In Cuba pimping and human trafficking is severely punished. Caribbean Tours warns of self-exercised prostitution that hunts tourists, for their precaution.
10.20. Recuerdos ("souvenirs") ilegales Se informa a los clientes sobre la legislación aplicable relativa a la compra, venta, importación y exportación de artefactos históricos o religiosos y artículos que contengan materiales de flora y/o fauna amenazadas en el destino (por ejemplo, CITES).	✓	✓	The following list will be added to the welcome info. Illegal Souvenirs list in Cuba The black coral, The polímita (snails), Conch (Cobo), Guacamaya Turtle Starfish
10.21. Servicios y productos locales	✓	✓	Our programs include meals at local restaurants and we encourage our travelers to stay in

Los clientes son motivados para que utilicen restaurantes y tiendas locales (cuando sea apropiado).			private homes (casas particulares). One of the first businesses that opened on the island after the triumph of the Revolution. In Cuba all the properties of houses and businesses are local until now
10.22. Opciones de transporte sostenibles Cuando sea factible, se informa a los clientes sobre las opciones de transporte sostenible en los destinos. Por ejemplo, proporcionando información sobre transporte público.	✓	✓	There aren't many transportation options and you can't filter by sustainability
10.23. Donaciones Se anima a los clientes a donar (por ejemplo, a través de organizaciones benéficas apoyadas por agencias de viajes y operadores turísticos) a iniciativas benéficas locales y sostenibles (por ejemplo, conservación de la naturaleza, proyectos culturales y sociales).	✓	—	Activities are designed so that travelers can make both economic and material donations to different causes. They learn to buy in the market and donate the food to an orphanage Child integration projects in humble neighborhoods are visited They collaborate with foundations.  WhatsApp Image 2025_03_04 at 16.14.54.jpeg  WhatsApp Image 2025_03_26 at 10.54.01.jpeg  WhatsApp Image 2025_03_26 at 10.54.02 _ 2.jpeg

Después de las vacaciones

3

Action			Details
10.24. Satisfacción del cliente	✓	✓	Customer experience is responsible for receiving customer feedback after their trip

La satisfacción del cliente se monitorea sistemáticamente y se toman acciones correctivas para mejorar el servicio y el producto.		Cuestionario satisfaccion al Cliente B2B.docx
10.25. La sostenibilidad y la satisfacción del cliente La sostenibilidad es considerada como una parte integral de la investigación y medición de la satisfacción del cliente.	✓ —	Sobre Sostenibilidad ¿Qué tan importante es para usted que la agencia de viajes promueva prácticas sostenibles y responsables en los viajes? (por ejemplo, reducción de residuos, apoyo a comunidades locales, opciones de transporte ecológicas) ¿completamente importante, importante, no importante, no sé? ¿Qué iniciativas de sostenibilidad le gustaría que implementáramos en futuros viajes? Cuestionario satisfaccion al Cliente B2B.docx
10.26. Reclamaciones La empresa cuenta con procedimientos claros y transparentes en el caso de las quejas de los clientes.	✓ ✓	Procedimiento para atender reclamaciones o quejas de clientes . Registra las reclamaciones que entran a quality.cu@caribeantours.ch en un Excel, con todos los datos del booking, status de tramitación, fechas de elaboración y datos referentes a la devolución. - Traduce las reclamaciones al idioma español y las analiza completando las informaciones con las solicitudes y las confirmaciones de Caribbean Tours, los debriefings y los datos de los bookings correspondiente en el sistema de gestión TOURPLAN. También a través de entrevistas con el personal de la empresa implicado en el booking y/o en los hechos que provocaron la misma, la reenvía a los proveedores. Les solicita el análisis de las causas y la devolución correspondiente, de proceder. - De conjunto con el Director de Customer Experience, decide sobre los importes de las devoluciones e informa a Contabilidad para que elabore la nota de crédito correspondiente.

		Calcula los importes propuestos para las compensaciones basándose principalmente en los servicios confirmados a los clientes, los precios facturados, los Manuales de Precios de Caribbean Tours, los contratos, los acuerdos firmados con los turoperadores y en las características de las compensaciones usuales en el país del cliente. Responde de forma personalizada a los proveedores. Pone en marcha las medidas correctivas que correspondan, si los errores que causaron las reclamaciones son internos. Administra los feedbacks buenos y los elogios, los traduce y los reenvía a los trabajadores de Caribbean Tours, así como a los proveedores. Administra las incidencias, para en caso necesario adoptar las medidas para que en lo posible no se repitan. Confecciona las estadísticas referentes a las reclamaciones y categoriza las reclamaciones por servicios y proveedores (hoteles, casas, transferes y transportes, guías, programa, carros de renta, errores internos por los diferentes departamentos, etc.). Se establece como mediadora entre la Empresa y/o los TTOO y las Agencias y/o los clientes internos en relación con la gestión de las reclamaciones. Envía reportes con los feedback sobre el buen desempeño de los Guías y comunica a los proveedores los buenos resultados de su gestión.
--	--	--