



MORPHO EVASIONS S.A

Céd. Jurídica: 3-101-633871

Apartado postal: 37-4400 - San Carlos, Costa Rica

Tel/fax: 00 (506) 2479 – 1360 Cel. 88-87-68-32 // 89-20-40-48

Correo electrónico: morphoevasions@gmail.com / web. www.morphocostarica.com

1. ¿Quiénes somos?

La Agencia de viajes receptiva Morpho Evasions es una microempresa inscrita ante el MEIC y el Ministerio de Hacienda, con Declaratoria Turística del ICT.

Morpho Evasions ofrece servicios de creación de viajes a la medida, de alta calidad y compromiso ético-social, con un panel de actividades y excursiones bastante diverso, incluyendo todo el territorio nacional.

Nuestro equipo de trabajo busca brindarles a nuestros clientes la información que éstos requieran, mejorando sus expectativas; en un momento en el que el turista desea estar lo más informado posible, contando con múltiples fuentes informativas. Morpho Evasions es una empresa sensibilizada con el medio ambiente para realizar actividades de turismo sostenible, responsable y que valore al turismo rural.

2. Deberes y responsabilidades de Morpho Evasions

- Realizar inspecciones, investigación y diseñar estrategias de mercadeo que garanticen la sostenibilidad del producto turístico que ofrece.
- Proporcionar a los clientes información escrita, completa, clara y concisa sobre el itinerario o programa de viaje con todas las reservaciones que está adquiriendo y todo aquello que involucra su servicio, evitando crear expectativas que no correspondan a la realidad.
- Contratar prestatarios turísticos que se comprometan a utilizar equipo de seguridad y primeros auxilios para velar por el bien de sus clientes y de sus colaboradores así como considerar, en la elección de prestatarios, los criterios de sostenibilidad que la empresa se ha planteado.
- Brindar información escrita en un documento llamado “Prepare su viaje” con medidas de seguridad y consejos prácticos para su estadía en el país.
- Comunicar al cliente que, según la legislación costarricense, el acoso sexual, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales son delitos penados por ley.
- Informar al cliente sobre los programas y acciones tendientes a minimizar al máximo el nivel de emisiones y la cantidad de desechos generados en los tours
- Comunicar a sus clientes mediante la página web, su misión y política de sostenibilidad.
- Contar con la información requerida por el vendedor, el guía de turismo y el chofer que prestan servicios turísticos a Morpho Evasions.
- Tener disponibilidad en el horario de oficina, por correo electrónico y por celular mediante llamadas, SMS y WhatsApp.



MORPHO EVASIONS S.A

Céd. Jurídica: 3-101-633871

Apartado postal: 37-4400 - San Carlos, Costa Rica

Tel/fax: 00 (506) 2479 – 1360 Cel. 88-87-68-32 // 89-20-40-48

Correo electrónico: morphoevasions@gmail.com / web. www.morphocostarica.com

- Verificar, mediante un cuestionario de satisfacción, que sus guías, choferes y prestatarios de servicios hayan brindado información técnica y veraz a los clientes sobre el desarrollo de las actividades propias de cada actividad o servicio utilizado, con el fin de medir el grado de satisfacción de los clientes.
- Pagar los servicios profesionales brindados por los colaboradores de Morpho Evasions mediante transacciones de depósito bancario, en los tres (3) días hábiles posteriores a la entrega de facturas por parte del guía, el chofer o el vendedor.
- Promover y mantener excelentes relaciones entre guías, choferes, prestatarios y personal de Morpho Evasions, para que los clientes puedan sentirse a gusto con el ambiente de trabajo que existe en la agencia receptiva que los acoge.
- Brindarle a los guías, choferes y vendedores toda la información necesaria para que puedan mejorar sus servicios e informar al turista verazmente.
- Realizar reuniones cuando sea necesario para ponerse de acuerdo sobre aspectos importantes dentro del grupo de colaboradores y los representantes de Morpho Evasions.

3. Asistencia Morpho Evasions 24h/24

Cuando un guía de turismo o chofer se encuentra con clientes en un traslado, tour de un día o gira, en caso de accidentes, enfermedad, desaparición de dineros, artículos o de cualquier otra irregularidad durante una gira o un traslado de clientes, Morpho Evasions vela por que se realicen las indagaciones necesarias y que el guía o chofer colabore con los clientes en los procesos que estos deseen realizar, acompañándolos y brindadores asistencia 24h/24.

4. El agente de ventas

El vendedor que presta servicios o vende excursiones para Morpho Evasions es un embajador de nuestro país y de Morpho Evasions, por lo que tiene en sus manos la responsabilidad de brindar información certera y actualizada, así como de apoyar al turista cuando este lo requiera o de recomendarle diferentes opciones según las condiciones del momento y los deseos del cliente, siempre proponiendo opciones de prestatarios que se rigen por criterios de sostenibilidad y explicando la importancia de las políticas ambientales y sociales en Costa Rica.

5. El guía de turismo

El guía de turismo que realiza recibimientos, tours de un día o giras para Morpho Evasions es un embajador de nuestro país y de Morpho Evasions, por lo que tiene en sus manos la responsabilidad de brindar información certera y actualizada, así como de apoyar al turista y acompañarle durante todo el tiempo que trabaje para Morpho Evasions, siendo un acompañante de los clientes, aportando recomendaciones, explicaciones y siendo un apoyo para los clientes,



MORPHO EVASIONS S.A

Céd. Jurídica: 3-101-633871

Apartado postal: 37-4400 - San Carlos, Costa Rica

Tel/fax: 00 (506) 2479 – 1360 Cel. 88-87-68-32 // 89-20-40-48

Correo electrónico: morphoevasions@gmail.com / web. www.morphocostarica.com

por lo que podrá recomendarles diferentes opciones según las condiciones del momento y los deseos del cliente, siempre proponiendo opciones de prestatarios que se rigen por criterios de sostenibilidad y explicando la importancia de las políticas ambientales y sociales en Costa Rica.

5.1 Perfil del guía de turismo y del chofer de turismo que colabora en la venta de servicios a nombre de Morpho Evasions

Guía de turismo: Persona dedicada a la atención y guiado de turistas que cuente con la acreditación otorgada o validada ante el Instituto Costarricense de Turismo (Decreto N° 31030-MEIC-TUR y sus reformas).

Chofer de turismo: Persona dedicada a conducir un vehículo de uso turístico con licencia de conducir y pólizas al día.

5.2 Deberes y responsabilidades de los guías y choferes de turismo

El guía de turismo **debe y es responsable de:**

- Dominar un idioma extranjero y los conocimientos asequibles al idioma y la cultura de los clientes
- Guiar a los turistas en sus visitas por el territorio nacional con el propósito de mostrar o facilitar el disfrute del patrimonio turístico.
- Informar y orientar a los clientes sobre las actividades que se realizarán en cada uno de los sitios visitados.
- Enriquecer continuamente la información que transmite sobre los lugares, sitios turísticos, zonas a visitar y tours que va a mostrarle a los turistas.
- Informar al cliente sobre la política conservacionista del país, sean estas gubernamentales, ONG ambientales y empresas privadas.
- Vigilar y prevenir a los turistas de posibles abusos en cuanto a cobros excesivos, o cualquiera otro derivado de su desconocimiento de las leyes y costumbres del país.
- Cumplir con las normas de la empresa y del lugar que visita, haciendo especial énfasis en explicarles a los turistas proyectos de sostenibilidad, reglamentos internos y valores de los lugares o comunidades que visita.
- Orientar a los turistas para que respeten las regulaciones de carácter público que rigen en las áreas silvestres protegidas.
- Tener conocimientos de primeros auxilios y de respiración cardiopulmonar y actualizar el curso cada dos años.



MORPHO EVASIONS S.A

Céd. Jurídica: 3-101-633871

Apartado postal: 37-4400 - San Carlos, Costa Rica

Tel/fax: 00 (506) 2479 – 1360 Cel. 88-87-68-32 // 89-20-40-48

Correo electrónico: morphoevasions@gmail.com / web. www.morphocostarica.com

Además, los guías y choferes de turismo deben:

- Presentarse en perfecto estado de sobriedad. Además, deberán cuidar su forma de expresarse en español y en idioma extranjero.
- Tener excelente presentación personal y ser cortés, disciplinado y respetuoso con los clientes, con los funcionarios de las Zonas Protegidas y sitios que visita, así como con todas las personas.
- Ser activo, receptivo, orgulloso de su trabajo y de su país, buen anfitrión y facilitador de información apropiada y veraz, utilizando el sentido común en situaciones que así lo requieran; así como una persona con ganas de trabajar en equipo y colaborar con sus colegas.
- Contar con una póliza de riesgos de trabajo que cubra sus labores por servicios profesionales.
- Denunciar, cuando este seguro, situaciones de maltrato animal, mal manejo de los recursos naturales, contaminación y situaciones de riesgo para los turistas o las poblaciones que visita.
- Rendir testimonio ante las autoridades que corresponda, de los abusos que puedan sufrir los turistas.
-

El guía de turismo y el chofer de turismo **no deben:**

- Utilizar el teléfono celular mientras esta guiado a sus clientes o conduciendo un vehículo de turismo.
- Está prohibido fumar, utilizar drogas e ingerir alcohol cuando colabore con nuestra empresa.
- Promover ni aceptar situaciones que involucren el turismo sexual con menores de edad.
- Nunca deben expresarse despectivamente de los clientes y del personal que trabaja en turismo.
- Nunca se debe presionar a los turistas para que compren un tour, un souvenir o para que se acerquen a personas, animales o lugares si estos no lo desean.

5. Litigio o controversia.

Cuando el turista o el colaborador de Morpho Evasions se ven afectado por un problema directamente relacionado con el prestatario de servicios turísticos, quien brinda alojamiento, alimentación, operación de actividades turísticas o servicios de transporte turístico, la responsabilidad recae sobre el prestatario y no sobre Morpho Evasions ni sobre el colaborador de Morpho Evasions.