

PRAVIDLA PROFESIONÁLNÍHO A ETICKÉHO CHOVÁNÍ ČLENŮ

Sdružení nezávislých cestovních agentů Chorvatska (UNPAH)

S cílem zajistit a poskytnout zákazníkům nejvyšší turistické a další služby v rámci svého působení, udržování a pěstování dobrých kolegiálních vztahů s členy sdružení UNPAH, a s cílem udržování korektních obchodních vztahů s dodavateli turistických služeb, níže podepsaný představitel turistické kanceláře svým podpisem potvrzuje, že souhlasí s následujícími předpisy:

1. VZTAHY SE ZÁKAZNÍKY

- 1.1. Ve svých inzerátech a ostatních reklamních materiálech o propagaci svých výrobků a služeb, členové sdružení UNPAH budou věrně popisovat druh, kvalitu a objem služeb každého zájezdu i ostatních turistických aranžmá a budou se vyhýbat všem textům, které by mohli zákazníci špatně pochopit. Členové sdružení UNPAH se zavazují, že budou používat ochrannou známku sdružení UNPAH při reklamách i na tištěných letácích a materiálech.
- 1.2. Členové sdružení UNPAH se budou starat, aby se jejich zaměstnanci, kteří se zabývají prodejem, podrobně seznámili s nabídkou turistické kanceláře za účelem poskytování přesných informací zákazníkům.
- 1.3. Brožury, katalogy, letáky a další materiály s nabídkou turistických zájezdů musí obsahovat i všechny elementy nabídky včetně: celkovou cenu zájezdu, ceny fakultativních služeb, přesný časový rozvrh, objem a úroveň, druh dopravního prostředku a informace o eventuální noční jízdě, celkový počet dní a nocí v rámci zájezdu, datum, čas a místo odjezdu a příjezdu, přihlašovací podmínky a zrušení zájezdu.
- 1.4. Členové sdružení UNPAH se budou snažit chránit své zákazníky před všemi eventuálními nepříjemnostmi, činnostmi a nesprávnými interpretacemi ze strany kteréhokoli dodavatele.
- 1.5. V případě reklamace zákazníka na služby turistické kanceláře, turistická kancelář stížnost projedná a v co nejkratší době zašle zákazníkovi odpověď. Na základě profesionálního ohodnocení charakteru, důležitosti a věrohodnosti reklamace, turistická kancelář poskytne zákazníkovi odpovídající odškodnění. V případě nedorozumění nebo sporu, turistická kancelář může požádat pomoc arbitráže sdružení UNPAH.
- 1.6. Člen sdružení, který reklamuje své turistické zájezdy za zvlášť nízké ceny, je povinen pro potenciální zákazníky zajistit 10 % kapacit tohoto zájezdu za takovou cenu.
- 1.7. Cestovní kancelář - člen sdružení UNPAH se zavazuje mlčet o všem, co ví o cestujících a nesmí bez souhlasu cestujícího nikomu oznámit jeho adresu, místo a dobu pobytu, cenu, kterou uhradil, jakož i jména jeho spolucestujících.

2. VZÁJEMNÉ VZTAHY MEZI ČLENY SDRUŽENÍ

- 2.1. Ve svých inzerátech a dalších formách propagace, členové nebudou žádným způsobem škodit reputaci a dobré pověsti ostatních členů, jak při vystupování na veřejnosti tak i svou činností.
- 2.2. Členové sdružení UNPAH nebudou žádným způsobem ovlivňovat zákazníky, aby zrušili dřívější dohody uzavřené s jinými turistickými kancelářemi, obzvlášť pokud se jedná o smluvních závazcích již ze zaknihovaných zájezdů.
- 2.3. Členové sdružení UNPAH nebudou zneužívat důvěrné informace komerčního charakteru, ani přemlouvat zákazníky, které by nový zaměstnanec mohl neoprávněně donést nebo dovést z dřívějšího zaměstnání.

- 2.4. Členové sdružení UNPAH budou v rámci svých obchodních zájmů podporovat spolupráci s ostatními členy Sdružení s přiznáváním provizí dle zvyků, obzvláště pokud se jedná o realizaci prodaných zájezdů (operativní činnost) nebo uspokojení závazků vůči dodavatelům (dopravci a poskytovatelé ubytování).

3. VZTAHY S DODAVATELI

- 3.1. Členové sdružení UNPAH budou v obchodních vztazích se svými dodavateli (letecké a další dopravní firmy, hotely, a ostatní zaměstnanci v rezortu cestovního ruchu), kromě uspokojení svých obchodních zájmů, bránit i společný zájem turistických kanceláří a spolupráci zakládat na korektních obchodních vzájemných vztazích.
- 3.2. Členové sdružení UNPAH se zavazují řádně vyškolit své zaměstnance o všech relevantních podmínkách spolupráce s dodavateli, jak s technickou operativou tak i s komerčními dodavateli.
- 3.3. V případě stížnosti zákazníka na některé dodavatelské služby, členové sdružení UNPAH to ihned oznámí dodavateli, aby mohl projednat stížnost a podniknout kroky za účelem zlepšení služeb.
- 3.4. Ve svých brožurách a ostatních prodejních materiálech, členové sdružení UNPAH-a budou poskytovat zákazníkům přesné informace co se týče kategorie a standardu služeb dodavatele, a budou se vyhýbat opisům, které by mohli u zákazníků vyvolat nereálná očekávání.
- 3.5. Členové sdružení UNPAH se budou vyhýbat dvojímu účetnictví respektive zaknihování údajů nebo užívání jmen neexistujících zákazníků. Nevyužité ubytovací a dopravní kapacity, členové sdružení UNPAH včas odřeknou a vrátí dodavateli nebo dohodnou prodej na poslední chvíli.
- 3.6. Členové sdružení UNPAH budou splňovat své finanční závazky vůči dodavatelům v souladu s přijatými závazky.

Členové sdružení UNPAH v rámci svých promotivních akcí a v duchu oboustraných zájmů v oblasti cestovního ruchu a své oborové činnosti budou promovat a zastupovat i své dodavatele a turistické regiony se kterými spolupracují.