

REGELN FÜR DAS PROFESSIONELLE UND ETHISCHE VERHALTEN DER MITGLIEDER

Verband unabhängiger Reiseagenten Kroatiens (UNPAH)

Zum Zwecke der Sicherstellung und des Angebots von qualitativ hochwertigsten Tourismus- und sonstigen Dienstleistungen im Rahmen seiner Tätigkeit, der Pflege von guten kollegialen Beziehungen mit UNPAH-Mitgliedern sowie zum Zwecke der Wahrung von korrekten Geschäftsbeziehungen mit Anbietern von Reisedienstleistungen bestätigt der unten unterzeichnete Vertreter der Tourismus-/Reiseagentur mit seiner Unterschrift die Annahme folgender Regeln:

1. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT MIT KUNDEN

- 1.1. In seinen Announcen und sonstigen Promotionsformen seiner Produkte und Dienstleistungen werden die UNPAH-Mitglieder Art, Qualität und den Umfang der Reisedienstleistungen und sonstiger Tourismusarrangements getreu beschreiben, dabei alle Texte umgehend, welche von Verbrauchern zweideutig aufgefasst werden könnten. Die UNPAH-Mitglieder verpflichten sich ferner, das UNPAH-Markenzeichen auf Announcen und Druckmaterialien zu verwenden.
- 1.2. Die UNPAH-Mitglieder tragen Sorge, dass all ihre Arbeitnehmer, die sich mit Marketing beschäftigen, detailliert mit dem Agenturangebot vertraut sind, um den Kunden genaue Angaben bieten zu können.
- 1.3. Die Broschüren, Kataloge und andere Materialien mit Tourismusarrangement-Angeboten müssen alle Angebotselemente beinhalten, einschließlich: Gesamtpreis des Arrangements, Preise fakultativer Dienstleistungen, genaue Reisedistanz, Dienstleistungsumfang und -standard, Art des Transportmittels und Informationen über eine eventuelle Nachtfahrt, Gesamtanzahl der Tage und Übernachtungen innerhalb des Arrangements, Datum, Ort und Uhrzeit von Abfahrt und Ankunft, Anmeldebedingungen und Reisedokumentation.
- 1.4. Die UNPAH-Mitglieder sind bestrebt, ihre Parteien vor eventuellen Ungelegenheiten, Unannehmlichkeiten, Aktivitäten und Fehlinterpretationen seitens jeglicher Lieferanten zu wahren.
- 1.5. Im Falle einer Reklamation von Dienstleistungen der Agentur seitens des Klienten wird die Agentur die Reklamation in Erwägung ziehen und der Partei umgehend antworten. Die professionelle Bewertung des Charakters, das Gewicht und die Glaubwürdigkeit der Reklamation abwiegend, wird die Agentur der Partei eine entsprechende Gutmachung anbieten. Im Zweifels- oder Streifall kann die Agentur UNPAH um Arbitrage erbeten.
- 1.6. Das Mitglied, das sein Tourismusarrangement zu einem besonders niedrigen Preis reklamiert, ist verpflichtet, für potentielle Kunden 10 % der Kapazität dieses Arrangements zu diesem Preis sicherzustellen.
- 1.7. Die Reiseagentur, die UNPAH-Mitglied ist, ist verpflichtet, alles, was sie über den Reisenden in Erfahrung gebracht hat, als Geheimnis zu wahren. Ferner darf sie nicht ohne Bewilligung des Reisenden dessen Adresse, Aufenthaltsort sowie den Zeitraum, den eingezahlten Preis sowie die Namen der Reisebegleiter preisgeben.

2. KONTAKTE ZU ANDEREN VERBANDSMITGLIEDERN

- 2.1. Die Mitglieder dürfen in ihren Announcen und anderen Promotionsformen auf keinerlei Weise dem Ansehen und guten Ruf anderer Mitglieder wie in öffentlichen Erklärungen, so auch in deren Vorgehensweise Schaden zufügen.

- 2.2. Die UNPAH-Mitglieder werden auf keinerlei Weise auf Kunden Einfluss nehmen, frühere Vereinbarungen mit anderen Agenturen aufzulösen, vor allem wenn es sich um Vertragsverpflichtungen von gebuchten Arrangements handelt.
- 2.3. UNPAH-Mitglieder werden weder vertrauliche Informationen kommerziellen Charakters verwenden noch Kunden werben, welche von einem neuen Angestellten unermächtigt geworben oder aus einem vorhergehenden Arbeitsverhältnis übernommen werden könnten.
- 2.4. Die UNPAH-Mitglieder werden im Rahmen ihrer Geschäftsinteressen eine Zusammenarbeit mit anderen Verbandsmitgliedern, unter Bewilligung der üblichen Provisionen, fördern, vor allem wenn es sich um eine Realisierung von verkauften Arrangements (operative Ausführung) oder Befriedigung von Pflichten gegenüber Lieferanten (Transporteure oder Unterkunftsanbieter) handelt.

3. KONTAKTE ZU LIEFERANTEN

- 3.1. Die UNPAH-Mitglieder werden bei Geschäftsbeziehungen mit ihren Lieferanten (Transportflug- und sonstige Transportfirmen, Hotels und andere tätige Personen der Tourismusbranche), unter Befriedigung ihrer Geschäftsadressen auch von gemeinsamen Interessen von Reiseagenturen ausgehen und die Zusammenarbeit auf konkreten Geschäftsbeziehungen begründen.
- 3.2. Die UNPAH-Mitglieder sind verpflichtet, ihre Angestellten über alle relevante Bedingungen der Zusammenarbeit mit den Lieferanten, wie im technisch-operativen, so auch im kommerziellen Sinne zu schulen.
- 3.3. Im Falle einer Reklamation von einigen Dienstleistungen des Lieferanten seitens der Klienten werden die UNPAH-Mitglieder den Lieferanten sofort darüber benachrichtigen, damit derselbe die Beschwerde in Erwägung ziehen und Maßnahmen für eine Verbesserung der Dienstleistungen unternehmen kann.
- 3.4. In seinen Broschüren und sonstigen Verkaufsmaterialien werden UNPAH-Mitglieder den Kunden genaue Informationen hinsichtlich Dienstleistungskategorie und -standard anbieten, dabei Beschreibungen umgehend, welche bei dem Kunden irrealer Erwartungen hervorrufen könnten.
- 3.5. Die UNPAH-Mitglieder werden von Verfahren der doppelten Buchung oder der Nutzung von Namen unbekannter Klienten ablassen. Unbenützte Unterkunfts- und Transportkapazitäten werden von den UNPAH-Mitgliedern rechtzeitig abgesagt oder dem Lieferanten zurückgegeben beziehungsweise ein Verkauf im letzten Moment vereinbart.
- 3.6. Die UNPAH-Mitglieder werden ihre Verbindlichkeiten gegenüber den Lieferanten, in Einklang mit den übernommenen Pflichten, erfüllen.
- 3.7. Die UNPAH-Mitglieder werden im Rahmen ihrer Promotionsauftritte und im Geiste gegenseitiger Interessen des Tourismus und ihrer Branche auch ihre Lieferanten und Tourismusregionen, mit welchen sie Geschäfte betreiben, promovieren und vertreten.