

CÓDIGO ÉTICO

REGLAS DE COMPORTAMIENTO PROFESIONAL Y ÉTICO PARA LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE AGENTES DE VIAJES INDEPENDIENTES DE CROACIA (UNPAH)

Con el propósito de asegurar a los clientes la mejor calidad de los servicios turísticos y de otro tipo que están abarcados dentro del alcance de sus actividades; de mantener las relaciones colegiales con los miembros de UNPAH y de mantener unas relaciones de negocio correctas con todos los proveedores de los servicios turísticos, el abajo firmado, en calidad del representante de la agencia de turismo/viajes, declara aceptar las reglas siguientes:

1. RELACIONES CON LOS CLIENTES

- 1.1. En sus anuncios y otras formas de promoción de sus productos y servicios, los miembros de UNPAH se comprometen a describir fielmente el tipo, la calidad y el alcance de los servicios de viaje y de otros paquetes turísticos, así como a evitar los textos ambiguos que permitan interpretaciones distintas. Asimismo, todas las agencias de viajes asociadas están obligados a utilizar el emblema de UNPAH en todos sus anuncios y materiales impresos.
- 1.2. Los miembros de UNPAH informarán detalladamente a todos sus empleados en el ámbito de ventas sobre la oferta de la agencia para que éstos puedan proporcionar a los clientes las informaciones correctas.
- 1.3. Los folletos, catálogos, volantes y otros materiales sobre la oferta de los paquetes turísticos deben contener todos los elementos de la misma, incluyendo el precio total del paquete, los precios de los servicios facultativos, el itinerario exacto, el alcance y estándar de los servicios, el tipo de medio de transporte, las informaciones sobre eventuales trayectos nocturnos, el número total de los días de viaje, la fecha de salida y regreso, las condiciones de reserva y cancelación del viaje.
- 1.4. Los miembros de la UNPAH se empeñarán en proteger a sus clientes de todas las interpretaciones equívocas y molestias por parte de los proveedores.
- 1.5. En caso de reclamación de los clientes sobre sus servicios, la agencia de viajes asociada se compromete a atender las reclamaciones y responder al cliente lo más pronto posible. Partiendo de una evaluación profesional del carácter, peso y la credibilidad de la reclamación, la agencia de viajes asociada otorgará al cliente una indemnización adecuada. En caso de dudas o disputas, la agencia de viajes asociada podrá solicitar el arbitraje de UNPAH.
- 1.6. Toda agencia de viajes asociada que promueve un paquete turístico a un precio notablemente bajo, está obligada a asegurar un 10% de las capacidades a ese precio para los compradores potenciales.
- 1.7. Las agencias de viajes asociadas se comprometen a guardar la confidencialidad de los datos obtenidos por el viajero y a no facilitar a los terceros los datos sobre su dirección, lugar y tiempo de estancia, precios pagados, así como tampoco los nombres de sus acompañantes.

2. RELACIONES CON OTROS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN

- 2.1. Los miembros de la Asociación se comprometen a no perjudicar la reputación de los demás miembros de UNPAH a través de sus anuncios publicitarios u otras formas de promoción, así como tampoco a través de sus declaraciones y su conducta.
- 2.2. Los miembros de UNPAH no influirán de ningún modo en los clientes para que éstos cancelen los acuerdos previamente concluidos con una otra agencia, en particular cuando se trata de las obligaciones contractuales derivadas de los paquetes turísticos que ya hubiesen sido contabilizados.
- 2.3. Los miembros de la UNPAH se comprometen a no utilizar las informaciones confidenciales de carácter comercial y a no influir en los clientes, que sus nuevos empleados pudiesen traer de forma ilícita de su previo puesto de trabajo.
- 2.4. Los miembros de UNPAH fomentarán la cooperación mutua dentro del marco de sus intereses comerciales, otorgándose mutuamente las comisiones regulares, particularmente cuando se trata de los paquetes turísticos ya vendidos (Realización operativa) o del cumplimiento de las obligaciones hacia los proveedores (empresas de transporte, proveedores de alojamiento).

3. LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

- 3.1. En las relaciones con sus proveedores (compañías aéreas, empresas de transporte, hoteles, y otros proveedores en el sector de turismo), aparte de sus propios intereses comerciales, las agencias de viajes asociadas velarán también por los intereses comunes de las agencias de viajes y basarán su cooperación en unas relaciones de negocio correctas.
- 3.2. Los miembros de UNPAH están obligados a informar exactamente a todos sus empleados sobre las condiciones relevantes de la cooperación con los proveedores, tanto del ámbito técnico operativo como comercial.
- 3.3. En caso de las reclamaciones sobre ciertos servicios prestados por los proveedores, los miembros de UNPAH, informarán inmediatamente de ello al proveedor, para que éste pueda atender la reclamación y tomar las medidas para mejorar sus servicios.
- 3.4. En sus folletos y otros materiales comerciales, los miembros de UNPAH facilitarán a sus clientes las informaciones correctas sobre la categoría y el estándar del servicio prestado por el proveedor, evitando las descripciones que puedan suscitar unas expectativas irreales del cliente.
- 3.5. Los miembros de UNPAH se abstendrán de contabilizar las facturas dos veces o de utilizar los nombres de los clientes inexistentes. Los miembros de UNPAH se comprometen a cancelar o devolver al proveedor todas las capacidades de alojamiento y de transporte que queden no aprovechadas, o a acordar la venta de última hora.
- 3.6. Los miembros de UNPAH cumplirán con sus obligaciones de pago a los proveedores conforme a las obligaciones asumidas.
- 3.7. Los miembros de UNPAH promoverán y representarán a los proveedores y las regiones turísticas con los cuales colaboran en la realización de sus actividades comerciales, protegiendo de este modo tanto los intereses del turismo como de su profesión.