

CHARTRE D'ÉTHIQUE

RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE ET ÉTHIQUE DES MEMBRES

Udruga nezavisnih putničkih agenata Hrvatske (UNPAH)

Afin d'offrir et d'assurer à leurs clients les meilleures prestations touristiques et autres dans le cadre de leurs activités et afin de faire régner la meilleure entente possible entre tous les membres de l'Association et d'entretenir des relations aussi correctes que possible avec les prestataires de services touristiques, le soussigné, représentant de l'agence de voyages/de tourisme..., s'engage par sa signature à observer les règles suivantes :

1. RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- 1.1. Dans ses publicités ou autres matériels de promotion de ses produits et prestations, les membres de l'UNPAH s'engagent à décrire fidèlement le genre, la qualité et le contenu de ses voyages et autres forfaits touristiques, tout en évitant d'utiliser une formulation à double sens ambigu qui pourrait induire le client en erreur. Les membres de l'UNPAH s'engagent de même à apposer le sigle de l'UNPAH sur toutes leurs annonces et documents imprimés.
- 1.2. Les membres de l'UNPAH veilleront à ce que leur personnel de vente soit parfaitement au courant du produit mis en vente par leur agence afin de pouvoir exactement informer leurs clients.
- 1.3. Les brochures, catalogues, tracts et autres matériels offrant des forfaits touristiques doivent inclure tous les éléments pertinents à l'offre : prix total de la prestation, prix des options facultatives, itinéraire précis, gamme et niveau des services, moyen de transport utilisé et information relative à un éventuel transport de nuit, nombre total de jours et de nuitées couvert par le forfait, date, lieu et heure de départ et d'arrivée ainsi que les conditions d'inscription et d'annulation du voyage.
- 1.4. Les membres de l'UNPAH mettent tout en œuvre pour protéger leurs clients d'incidents ou problèmes éventuels ou pour les mettre à l'abri d'activités et interprétations portant à confusion de la part de leurs fournisseurs.
- 1.5. Dans le cas de réclamation de la part d'un client, l'agence l'étudiera et donnera sa réponse dans les plus brefs délais. Sur la base de son estimation professionnelle du caractère, de la gravité et de la bonne foi de la réclamation, l'agence proposera à son client le dédommagement approprié. En cas de doute ou de litige, l'agence pourra solliciter l'aide et l'arbitrage de l'UNPAH.
- 1.6. Lorsqu'un membre de l'Association fait la publicité de forfaits spéciaux à prix exceptionnellement bas, il doit tenir en réserve à ce prix, pour des clients potentiels, au moins 10 % des capacités totales du forfait.
- 1.7. L'agence de voyages membre de l'UNPAH se doit de tenir secrets tous les renseignements qu'elle aurait pu obtenir sur ses clients et ne peut en aucune façon dévoiler, sans leur accord préalable, leur adresse, le lieu ou la durée du voyage, le prix payé ou les noms des personnes les accompagnant.

2. RELATIONS AVEC LES AUTRES MEMBRES DE L'ASSOCIATION

- 2.1. Dans leurs publicités ou autres types de promotion, les membres ne devront en aucun cas porter atteinte à la réputation et à la renommée des autres membres, que ce soit dans des déclarations publiques ou par leurs actions.
- 2.2. Les membres de l'UNPAH n'essaieront en aucune manière d'influencer un client pour qu'il renonce à ses négociations antérieures avec d'autres agences, surtout lorsque ce client s'est déjà engagé par contrat avec un autre prestataire de services.
- 2.3. Les membres de l'UNPAH s'engagent à ne pas utiliser d'informations confidentielles à caractère commercial et à faire en sorte qu'un nouveau membre de leur personnel ne

puisse exercer une pression quelconque pour convaincre un client de son ancien employeur qu'il aurait pu attirer de façon déloyale ou qu'il aurait entraîné à sa suite.

- 2.4. Les membres de l'UNPAH encourageront, dans le cadre de leurs intérêts professionnels, la collaboration avec d'autres membres de l'Association, avec versement de la commission d'usage, surtout lorsqu'il s'agit de la réalisation d'arrangements déjà vendus (en ce qui concerne la concrétisation opérationnelle) ou bien lorsqu'il s'agit de satisfaire les obligations vis-à-vis d'un prestataire de services (transporteurs ou hôteliers).

3. RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES DE SERVICES

- 3.1. Les membres de l'UNPAH devront, dans leurs relations professionnelles avec les prestataires de services (compagnies aériennes ou autres transporteurs, hôtels ou tout autre fournisseur de l'industrie touristique), tout en protégeant leurs propres intérêts commerciaux, avoir pour objectif la satisfaction de l'intérêt général des agents de voyages et une collaboration construite sur des relations professionnelles correctes.
- 3.2. Les membres de l'UNPAH sont dans l'obligation de former leur personnel comme il se doit, les informant de toutes les conditions ad hoc de collaboration avec les prestataires de services, qu'il s'agisse d'une collaboration de caractère technico-opérationnel ou bien commercial.
- 3.3. Au cas où un client aurait à se plaindre d'une prestation d'un de leurs fournisseurs, les membres de l'UNPAH devront immédiatement en informer ce dernier pour qu'il puisse étudier le problème et prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier et améliorer ses services.
- 3.4. Dans toutes leurs brochures ou autre matériel publicitaire de soutien à la vente, les membres de l'UNPAH donneront à leurs clients des informations exactes en ce qui concerne la catégorie et les normes des services fournis par les prestataires, évitant toute description qui pourrait faire naître chez le client des attentes ne correspondant pas à la réalité.
- 3.5. Les membres de l'UNPAH se retiendront de prendre des inscriptions en double ou d'inscrire des clients fictifs. Les membres de l'UNPAH annuleront en temps voulu les capacités inutilisées de transport et d'hôtellerie ou bien ils les retourneront au prestataire avec qui il s'entendra pour d'éventuelles ventes de dernière minute.
- 3.6. Les membres de l'UNPAH régleront leurs obligations financières envers les prestataires de services en conformité avec les engagements pris à ce sujet.
- 3.7. Les membres de l'UNPAH feront la promotion et représenteront les prestataires de services et les régions touristiques avec lesquels ils coopèrent, dans le cadre de leurs activités promotionnelles et dans l'esprit de défense de leurs intérêts mutuels et de ceux la profession.