

## **CODICE ETTICO**

### **REGOLE DI COMPORTAMENTO PROFESSIONALE ED ETTICO DEI MEMBRI**

#### **dell'Associazione delle Agenzie di Viaggi indipendenti della Croazia (UNPAH)**

Allo scopo di garantire e di offrire agli utenti servizi turistici e altri servizi di massima qualità nell'ambito delle proprie attività, di curare buoni rapporti collegiali tra i membri dell'UNPAH, come pure allo scopo del mantenimento di rapporti di lavoro corretti con i fornitori di servizi turistici, il rappresentante dell'agenzia turistica/di viaggi, che si firma in calce al presente atto, conferma con la propria firma di accettare le seguenti regole:

#### **1. REPPORTI CON I CLIENTI**

- 1.1. Nei propri avvisi pubblicitari e nelle altre forme di promozione dei propri prodotti e servizi, i membri dell'UNPAH descriveranno fedelmente il tipo, la qualità e l'entità dei servizi di viaggio e degli altri accomodamenti evitando tutti i testi che i consumatori potrebbero interpretare in modo equivoco. I membri dell'UNPAH si impegnano pure di usare la marca depositata **UNPAH** negli avvisi e nei materiali stampati.
- 1.2. I membri dell'UNPAH faranno attenzione affinché tutti i loro dipendenti che si occupano della vendita conoscano in modo dettagliato l'offerta dell'agenzia allo scopo di dare agli acquirenti informazioni esatte.
- 1.3. Gli opuscoli, i cataloghi, i volantini e gli altri materiali contenenti offerte di accomodamenti turistici devono contenere tutti gli elementi di un'offerta che comprende: il prezzo totale dell'accomodamento, i prezzi dei servizi facoltativi, l'itinerario esatto, l'entità e lo standard del servizio, il tipo del mezzo di trasporto e le informazioni riguardanti eventuali viaggi notturni, il numero totale dei giorni e dei pernottamenti che fanno parte dell'accomodamento, la data, l'orario e il luogo di partenza e di ritorno, le condizioni di avviso e di cancellazione del viaggio.
- 1.4. I membri dell'UNPAH cercheranno di proteggere i propri clienti da qualsiasi eventuale inconveniente, molestia, attività e sbagliate interpretazioni da parte di qualsiasi fornitore.
- 1.5. In caso di reclamo da parte di un cliente sui servizi dell'agenzia, l'agenzia esaminerà il reclamo e nel più breve tempo possibile darà una risposta al cliente. Partendo da una valutazione professionale del carattere, del peso e dell'autenticità del reclamo, l'agenzia offrirà al cliente un risarcimento adeguato. Nel caso di dubbi o di contesa, l'agenzia potrà richiedere l'aiuto dell'arbitraggio dell'UNPAH.
- 1.6. Il membro che reclamizza il proprio accomodamento turistico a un prezzo particolarmente basso ha obbligo di assicurare a tale prezzo ai potenziali clienti il 10% delle proprie capacità ricettive di questo accomodamento.
- 1.7. L'Agenzia viaggi, membro dell'UNPAH ha l'obbligo di mantenere il segreto su tutto quello di cui è venuta a conoscenza riguardante il viaggiatore e non deve, senza il permesso del viaggiatore, comunicare il suo indirizzo, il luogo e la durata del soggiorno, il prezzo pagato, né i nomi dei suoi compagni di viaggio.

#### **2. RAPPORTI CON GLI ALTRI MEMBRI DELL'ASSOCIAZIONE**

- 2.1. Nei propri avvisi pubblicitari e nelle altre forme promozionali, i membri non devono assolutamente danneggiare la reputazione e il buon nome degli altri membri, sia nelle comunicazioni pubbliche che con il loro comportamento.
- 2.2. I membri dell'UNPAH non devono in alcun modo influire sui clienti affinché cancellino gli accordi precedenti con altre agenzie, particolarmente quando si tratta di impegni contrattuali che fanno parte di accomodamenti già registrati.
- 2.3. I membri dell'UNPAH non si serviranno delle informazioni riservate di carattere commerciale, e neanche convinceranno quei clienti che un nuovo dipendente potrebbe portare o trasferire in modo non autorizzato dal suo posto di lavoro precedente
- 2.4. I membri dell'UNPAH promuoveranno, nell'ambito dei propri interessi commerciali, la cooperazione con gli altri membri dell'Associazione, concordando le provvigioni d'uso, e in particolare quando si tratta della realizzazione degli accomodamenti di vendita (realizzazione operativa) o di soddisfacimento degli obblighi verso i fornitori (i trasportatori o gli offerenti di alloggi).

### **3. RAPPORTI CON I FORNITORI**

- 3.1. I membri dell'UNPAH, nei rapporti d'affari con i propri fornitori (società di trasporto aereo e altre società di trasporto, alberghi, come pure altri dipendenti dell'economia turistica), oltre al soddisfacimento dei propri interessi d'affari, terranno conto dell'interesse comune delle agenzie di viaggi, e instaureranno la cooperazione su rapporti d'affari corretti.
- 3.2. I membri dell'UNPAH hanno l'obbligo di preparare professionalmente in modo corretto i propri dipendenti per quanto riguarda tutte le condizioni di carattere vitale di cooperazione con i fornitori, sia di quelli tecnico-operativi che di quelli commerciali.
- 3.3. In caso di reclamo da parte del cliente, in relazione a qualche servizio del fornitore, i membri dell'UNPAH informeranno tempestivamente di ciò il fornitore, per dargli la possibilità di analizzare il ricorso e prendere le misure per migliorare i propri servizi.
- 3.4. Nei propri opuscoli e negli altri articoli di vendita, i membri dell'UNPAH daranno ai clienti informazioni esatte in relazione alla categoria e allo standard del servizio del fornitore, evitando descrizioni che potrebbero indurre il cliente a immaginare cose non reali.
- 3.5. I membri dell'UNPAH devono evitare l'uso di doppie registrazioni o di usare i nomi di clienti non esistenti. I membri dell'UNPAH dovranno cancellare o restituire al fornitore in tempo utile le capacità ricettive e di trasporto non sfruttate, rispettivamente effettuare la loro vendita all'ultimo momento.
- 3.6. I membri dell'UNPAH devono quietanzare i propri impegni finanziari verso i fornitori in concordanza con gli impegni assunti.
- 3.7. I membri dell'UNPAH, nell'ambito delle loro promozioni pubblicitarie, nello spirito dei reciproci interessi turistici e di categoria, dovranno promuovere e rappresentare i propri fornitori come pure le regioni turistiche con le quali hanno rapporti commerciali.