

KODEKS ETYCZNY

ZASADY DOT. PROFESJONALNEGO I ETYCZNEGO ZACHOWANIA CZŁONKÓW

Stowarzyszenia Niezależnych Agencji Turystycznych Chorwacji (UNPAH)

W celu zapewnienia i dawania klientom najlepszych jakościowo usług turystycznych i innych w ramach swojej działalności, pielęgnowania dobrych stosunków koleżeńskich z członkami UNPAH, oraz w celu utrzymywania poprawnych stosunków handlowych z dostawcami usług turystycznych, niżej podpisany przedstawiciel agencji turystycznej/biura podróży, potwierdza swoim podpisem przyjęcie następujących zasad:

1. STOSUNKI Z KLIENTAMI

- 1.1. W swoich ogłoszeniach i pozostałych formach promocji swoich wyrobów i usług, członkowie UNPAH będą wiernie opisywać rodzaj, jakość i zawartość usług dotyczących podróży i pozostałych pakietów turystycznych unikając wszelkich tekstów, które klienci mogliby interpretować dwuznacznie. Członkowie UNPAH zobowiązują się również używać znaku ochronnego UNPAH przy ogłaszaniu i na materiałach drukowanych.
- 1.2. Członkowie UNPAH będą dbać, aby wszyscy ich pracownicy, którzy zajmują się sprzedażą, dokładnie zapoznali się z ofertą agencji w celu dawania klientom dokładnych informacji.
- 1.3. Broszury, katalogi, ulotki i inne materiały zawierające oferty pakietów turystycznych muszą zawierać wszystkie elementy oferty włącznie z: łączną ceną pakietu, ceny usług fakultatywnych, dokładną trasę, zawartość i standard usług, rodzaj środka transportu i informacje o ewentualnej podróży nocą, łączną liczbę dni i noclegów w ramach pakietu, datę, godzinę i miejsce wyjazdu i powrotu, warunki zgłoszenia wyjazdu i rezygnacji z podróży.
- 1.4. Członkowie UNPAH będą się starać chronić swoich klientów od wszelkich ewentualnych niedogodności, nieprzyjemności, czynności i błędnych interpretacji ze strony każdego dostawcy usług.
- 1.5. W przypadku reklamacji ze strony klienta dotyczącej usługi agencji, agencja rozpatrzy reklamację i w najkrótszym możliwym terminie udzieli klientowi odpowiedzi. Wychodząc od profesjonalnej oceny charakteru, wagi i wiarygodności reklamacji, agencja przydzieli klientowi odpowiednie odszkodowanie. W przypadku wątpliwości lub sporu, agencja może wystąpić do UNPAH o pomoc w formie arbitrażu.
- 1.6. Agencja członkowska reklamująca swój pakiet turystyczny po wyjątkowo niskiej cenie, obowiązana jest zapewnić dla potencjalnych klientów 10% zawartości tego pakietu po takiej cenie.
- 1.7. Biuro podróży, członek UNPAH, obowiązane jest zachować w tajemnicy wszystkie informacje, które dowiedziało się o podróżnym i nie wolno mu bez zgody podróżnego udostępnić jego adresu, miejsca i czasu pobytu, wysokości wpłaconej ceny oraz nazwisk innych podróżnych.

2. STOSUNKI Z POZOSTAŁYMI CZŁONKAMI STOWARZYSZENIA

- 2.1. W swoich ogłoszeniach i w pozostałych formach promocji, członkowie nie będą w żaden sposób naruszać reputacji i dobrej opinii innych członków, tak w publicznych wystąpieniach jak i swoim postępowaniem.
- 2.2. Członkowie UNPAH nie będą w żaden sposób wpływać na klientów, aby zerwali wcześniejsze umowy z innymi agencjami, szczególnie w przypadkach zobowiązań umownych wynikających z zaksięgowanych pakietów.
- 2.3. Członkowie UNPAH nie będą wykorzystywać poufnych informacji o charakterze handlowym, które mógłby nowy pracownik bez upoważnienia przynieść z poprzedniego miejsca pracy, ani nie będą namawiać klientów, których mógłby stamtąd przyprowadzić.
- 2.4. Członkowie UNPAH w ramach swoich interesów handlowych będą rozwijać współpracę z pozostałymi członkami Stowarzyszenia przyznając zwyczajowe prowizje, szczególnie zaś gdy chodzi o realizację sprzedanych pakietów (operacyjne wykonanie) lub spełnienie obowiązków względem dostawców (przewoźnicy lub sprzedawcy miejsc noclegowych).

3. STOSUNKI Z DOSTAWCAMI

- 3.1. Członkowie UNPAH w stosunkach handlowych ze swoimi dostawcami (lotnicze i pozostałe firmy transportowe, hotele, oraz inni pracownicy z dziedziny gospodarki turystycznej), zadowolając swoje interesy handlowe, powinni wychodzić od wspólnego interesu agencji turystycznych oraz zakładać współpracę na poprawnych stosunkach handlowych.
- 3.2. Członkowie UNPAH obowiązani są prawidłowo przeszkolić swoich pracowników o wszystkich ważnych warunkach współpracy z dostawcami, tak z operacyjnymi technicznie, jak też z komercyjnymi.
- 3.3. W przypadku skargi klienta na jakieś usługi dostawcy, członkowie UNPAH powinni natychmiast powiadomić o tym dostawcę, tak by mógł on rozpatrzyć skargę i podjąć środki w celu polepszenia usług.
- 3.4. W swoich broszurach i pozostałych sprzedawanych materiałach, członkowie UNPAH prześlą klientom dokładne informacje co do kategorii i standardu usługi dostawcy, unikając opisów, które mogłyby u klientów wywołać nierealne oczekiwania.
- 3.5. Członkowie UNPAH będą unikać prowadzenia podwójnej księgowości lub używania nazwisk nieistniejących klientów. Niewykorzystane miejsca noclegowe i transportowe, członkowie UNPAH wymówią w odpowiednim terminie lub zwrócą dostawcy, bądź umówią sprzedaż w ostatniej chwili.
- 3.6. Członkowie UNPAH będą się wywiązywać ze swoich obowiązków finansowych względem dostawców zgodnie z przejętymi zobowiązaniami.
- 3.7. Członkowie UNPAH będą w ramach swoich wystąpień promocyjnych, w duchu obustronnych interesów turystyki i swojego zawodu, promować i reprezentować także swoich dostawców i regiony turystyczne, z którymi współpracują.