

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

ПРАВИЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО И ЭТИЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЛЕНОВ

Ассоциации автономных турагентов Хорватии (UNPAH)

С целью обеспечения и предоставления клиентам самых качественных туристических и других услуг в рамках своей деятельности, поддержания хороших коллегиальных отношений с членами UNPAH, а также с целью поддержания хороших деловых отношений с поставщиками туристических услуг, нижеподписавшийся представитель туристического/ агентства, своей подписью подтверждает принятие следующих правил:

1. ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

- 1.1. В своих объявлениях и остальных формах промоции своих продуктов и услуг, члены UNPAH достоверно описывают вид, качество и объем услуг путешествия и остальных туристических программ, избегая всех текстов, которые клиенты могли бы двусмысленно понять. Члены UNPAH также обязуются пользоваться фирменный знак UNPAH в объявлениях и на напечатанных материалах.
- 1.2. Члены UNPAH стараются чтобы все их занятые, занимающиеся продажей, в подробно ознакомились с предложениями агентства с целью представления точных информации клиентам.
- 1.3. Брошюры, каталоги, листовки и другие материалы с предложением туристических программ, должны содержать все элементы предложения, включая: общую цену программы, цены факультативных услуг, точный маршрут, объем и стандарт услуг, вид транспортного средства и информации о возможной ночной езде, общее количество дней и ночевки в рамках программы, дату, время и место отъезда и приезда, условия подачи заявки и отказа от путешествия.
- 1.4. Члены UNPAH стараются защитить своих клиентов от всех возможных неприятностей, действий и неправильных толкований со стороны любого поставщика услуг.
- 1.5. В случае претензии клиента на услуги агентства, претензия будет рассмотрена агентством и клиент получит ответ в кратчайшем сроке. Исходя из профессиональной оценки характера, серьезности и достоверности претензии, агентство предоставить клиенту соответствующее возмещение убытков. В случае сомнений или спора, агентство может потребовать помощь арбитража UNPAH.
- 1.6. Член, который рекламирует свою туристическую программу по особенно низкой цене, обязан для возможных клиентов обеспечить 10% емкостей такой программы по такой цене.
- 1.7. Туристическое агентство, член UNPAH, обязано хранить в качестве коммерческой тайны всё то, что узнало о пассажире и не имеет право без согласия пассажира раскрывать его адрес, место и время пребывания, уплаченные цены, а также имена его сотрудников.

2. ОТНОШЕНИЯ С ОСТАЛЬНЫМИ ЧЛЕНАМИ АССОЦИАЦИИ

- 2.1. В своих объявлениях и остальных формах промоции, члены никаким способом не будут наносить ущерб хорошей репутации других членов, как в публичных заявлениях, так и своими поступками.
- 2.2. Члены UNPAN никаким способом не будут влиять на клиентов в смысле расторжения прежних договоров с другими агентствами, особенно когда речь идет о договорных обязательствах, с уже проведенными по бухгалтерским книгам программами.
- 2.3. Члены UNPAN не будут пользоваться конфиденциальными информацией коммерческого характера, а также не будут уговаривать клиентов в связи с такими информацией, которые новый работник может без разрешения принести с собой с прежней работы.
- 2.4. Члены UNPAN в рамках своих деловых интересов будут поощрять сотрудничество с остальными членами Ассоциации при предоставлении общепринятых комиссионных процентов, особенно когда речь идет о реализации проданных программ (оперативное выполнение) или удовлетворении обязательств к поставщикам услуг (перевозчики или организации предоставляющие услуги размещения).

3. ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ

- 3.1. Члены UNPAN, в деловых отношениях со своими поставщиками услуг (авиакомпании и остальные транспортные фирмы, гостиницы, а также другие работники в гостиничной и туристическом хозяйстве), одновременно с удовлетворением своих деловых интересов, будут исходить из общего интереса туристических агентств, и сотрудничество основывать на корректных деловых отношениях
- 3.2. Члены UNPAN обязаны правильно обучать своих занятых о всех соответствующих условиях сотрудничества с поставщиками услуг, как оперативно-техническими, так и коммерческими..
- 3.3. В случае претензии клиента относительно определенных услуг поставщиков, члены UNPAN немедленно об этом информируют поставщика услуг, чтобы он мог рассмотреть претензию и предпринять меры по улучшению услуг..
- 3.4. В своих брошюрах и остальных продажных материалах, члены UNPAN предоставляют покупателям точные информации относительно категории и стандарта поставщика, избегая при этом описания, которые могут привести клиента в заблуждение, т.е. вызвать у него нереальные ожидания.
- 3.5. Члены UNPAN будут сдерживаться от поступков двойного ведения учета или использования имени несуществующих клиентов. Неиспользованные емкости по транспорту и размещению, члены UNPAN своевременно аннулируют или вернут поставщику услуги, т.е. оговорят продажу в последний момент.
- 3.6. Свои финансовые обязательства к поставщикам услуг, члены UNPAN будут погашать в соответствии с принятыми обязательствами.
- 3.7. В рамках своей промоционной активности, и в духе обоюдных интересов туризма и своей специальности, члены UNPAN будут промовировать и представлять своих поставщиков услуг, а также туристические регионы с которыми работают.