



## UDRUGA NEZAVISNIH PUTNIČKIH AGENATA HRVATSKE

Rooseveltov trg 4, 10 000 Zagreb  
Tel. +385/(0)1/4826-377, Fax. +385/(0)1/4826-934  
E-mail: [unpah@unpah.hr](mailto:unpah@unpah.hr) Web: [www.unpah.hr](http://www.unpah.hr)

### Pravila profesionalnog i etičkog ponašanja članova Udruge nezavisnih putničkih agenata Hrvatske (UNPAH)

U cilju osiguranja i pružanja potrošačima najkvalitetnijih turističkih i ostalih usluga u okviru svoga djelovanja, njegovanja dobrih kolegijalnih odnosa s članovima UNPAH-a, te u cilju održavanja korektnih poslovnih odnosa s dobavljačima turističkih usluga, niže potpisani predstavnik turističke/putničke agencije, svojim potpisom potvrđuje prihvaćanje slijedećih pravila:

#### 1. ODNOSI S POTROŠAČIMA

- 1.1. U svojim oglasima i ostalim oblicima promocije svojih proizvoda i usluga, članovi UNPAH-a će vjerno opisivati vrstu, kvalitetu i obujam usluga putovanja i ostalih turističkih aranžmana izbjegavajući sve tekstove koje bi potrošači mogli dvosmisleno tumačiti. Članovi UNPAH-a se također obvezuju koristiti zaštitni znak UNPAH-a kod oglasa i na tiskanim materijalima.
- 1.2. Članovi UNPAH-a će se brinuti da svi njihovi zaposlenici koji se bave prodajom, detaljno poznaju ponudu agencije radi davanja točnih informacija kupcima.
- 1.3. Brošure, katalogi, letci i drugi materijali s ponudom turističkih aranžmana moraju sadržavati sve elemente ponude uključujući: ukupnu cijenu aranžmana, cijene fakultativnih usluga, točan itinerer, obujam i standard usluga, vrstu prijevoznog sredstva i informacije o eventualnoj noćnoj vožnji, ukupan broj dana i noćenja unutar aranžmana, datum, vrijeme i mjesto polaska i povratka, uvjete prijave i otkaza putovanja.
- 1.4. Članovi UNPAH-a nastojati će zaštititi svoje stranke od svih eventualnih nepravilnosti, neugodnosti, aktivnosti i krivih interpretacija od strane bilo kojeg dobavljača.
- 1.5. U slučaju reklamacije stranke na usluge agencije, agencija će reklamaciju razmotriti i u najkraćem mogućem roku stranci dati odgovor. Polazeći od profesionalne ocjene karaktera, težine i vjerodostojnosti reklamacije, agencija će stranci pružiti odgovarajuće obeštećenje. U slučaju dvojbi ili spora, agencija može zatražiti pomoć arbitraže UNPAH-a.
- 1.6. Članica koja reklamira svoj turistički aranžman po posebno niskoj cijeni, dužna je za potencijalne kupce osigurati 10% kapaciteta tog aranžmana po takvoj cijeni.
- 1.7. Putnička agencija član UNPAH-a dužna je čuvati kao tajnu sve što je saznala o putniku i ne smije bez odobrenja putnika odati njegovu adresu, mjesto i vrijeme boravka, uplaćene cijene, te imena njegovih suputnika.

#### 2. ODNOSI S OSTALIM ČLANOVIMA UDRUGE

- 2.1. U svojim oglasima i ostalim oblicima promocije, članovi neće ni na koji način štetiti reputaciji i dobrom glasu drugih članova, kako u javnim izjavama tako i u svojim postupcima.
- 2.2. Članovi UNPAH-a neće ni na koji način utjecati na kupce da raskinu ranije dogovore s drugim agencijama, posebno kada se radi s ugovornim obvezama iz knjiženih aranžmana.
- 2.3. Članovi UNPAH-a se neće koristiti povjerljivim informacijama komercijalnog karaktera, niti nagovarati kupce koje bi novi namještenik mogao neovlašteno donijeti ili dovesti iz ranijeg namještenja.
- 2.4. Članovi UNPAH-a će u okvirima svojih poslovnih interesa poticati suradnju s ostalim članovima Udruge uz odobravanje uobičajenih provizija, posebno kada se radi o realizaciji prodanih aranžmana (operativno izvođenje) ili zadovoljenje obveza prema dobavljačima (prijevoznici ili pružatelji smještaja).



## UDRUGA NEZAVISNIH PUTNIČKIH AGENATA HRVATSKE

Rooseveltov trg 4, 10 000 Zagreb  
Tel. +385/(0)1/4826-377, Fax. +385/(0)1/4826-934  
E-mail: [unpah@unpah.hr](mailto:unpah@unpah.hr) Web: [www.unpah.hr](http://www.unpah.hr)

### 3. ODNOSI S DOBAVLJAČIMA

- 3.1. Članovi UNPAH-a će kod poslovnih odnosa sa svojim dobavljačima (zrakoplovne i ostale prijevoznice tvrtke, hoteli, te drugi djelatnici turističkog gospodarstva), uz zadovoljenje svojih poslovnih interesa, polaziti i od zajedničkog interesa turističkih agencija, te suradnju zasnivati na korektnim poslovnim odnosima
- 3.2. Članovi UNPAH-a su dužni pravilno obučiti svoje namještenike o svim relevantnim uvjetima suradnje s dobavljačima, kako tehničko operativnim, tako i komercijalnim.
- 3.3. U slučaju žalbe stranke na neke usluge dobavljača, članice UNPAH-a će o tome odmah obavijestiti dobavljača, kako bi isti mogao razmotriti žalbu i poduzeti mjere za poboljšanje usluga.
- 3.4. U svojim brošurama i ostalim prodajnim materijalima, članovi UNPAH-a će kupcima dati točne informacije u pogledu kategorije i standarda usluge dobavljača, izbjegavajući opise koji bi kod kupca mogli pobuditi nerealna očekivanja.
- 3.5. Članovi UNPAH-a će se suzdržavati od postupaka dvostrukih knjiženja ili korištenja imena nepostojećih stranaka. Nekorištene smještajne i prijevozne kapacitete, članovi UNPAH-a će pravodobno otkazati ili vratiti dobavljaču odnosno dogovoriti prodaju u zadnji čas.
- 3.6. Članovi UNPAH-a će podmirivati svoje financijske obveze prema dobavljačima u skladu s preuzetim obvezama.
- 3.7. Članovi UNPAH-a će u okviru svojih promotivnih nastupa, a u duhu obostranih interesa turizma i svoje struke, promovirati i zastupati i svoje dobavljače i turističke regije s kojima posluju.

Mjesto i datum

Naziv turističke agencije

ŽIG

Ovlašteni predstavnik turističke agencije