

## CODIGO ÉTICO ACAVe

**EL PRESENTE CÓDIGO ÉTICO, VINCULANTE PARA TODOS LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN CATALANA DE AGENCIAS DE VIAJES ESPECIALIZADAS (ACAVe), HA SIDO APROBADO POR LA ASAMBLEA GENERAL EN FECHA 18 DE FEBRERO DE 2015.**

---

Los objetivos principales del presente Código Ético son los siguientes:

- Garantizar que el cliente recibe el mejor servicio posible de nuestros miembros.
- Mantener y mejorar la reputación, el prestigio y el buen nombre de la Asociación y de sus miembros.

## CONTENIDO

1. Antes de reservar
2. Durante la reserva
3. Entre la reserva y el viaje
4. Durante el viaje
5. Comunicaciones
6. Gestión de reclamaciones
7. Conducta General
8. Cumplimiento del Código Ético

### 1. ANTES DE RESERVAR

#### LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DEBEN:

##### 1.1. Ofrecer información precisa

Hacer todo lo posible para garantizar que se ofrece la información más precisa que permita a los clientes estar lo suficientemente informados en el momento de elegir los detalles de su viaje.

##### 1.2. Catálogos de viajes y condiciones de reserva

Garantizar que sus catálogos de viajes y sus condiciones de reserva cumplen la normativa vigente.

### 1.3 Sitios web

Garantizar que tanto sus sitios web como el proceso de reserva en línea cumplen la normativa vigente sobre sitios web y venta on line.

### 1.4 Publicidad

Garantizar que ninguna publicidad, promoción u otra publicación, ya sea por escrito o de cualquier otro modo, contenga informaciones que puedan inducir a los consumidores a error.

### 1.5 Logotipo y número de registro

Mostrar el logotipo de la ACAVe y el número de registro en la Administración turística competente (GC, CICMA,...) en toda la publicidad sobre viajes y en las oficinas de la agencia de viajes.

### 1.6 Accesibilidad

Garantizar lo dispuesto en la normativa vigente relativa a personas con movilidad reducida.

## **2. DURANTE LA RESERVA**

### **LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DEBEN:**

#### 2.1 El proceso de reserva

Garantizar que se siguen todos los procesos de reserva y documentación de una forma satisfactoria y, si procede, que estos procesos funcionen de acuerdo con las indicaciones determinadas por la agencia organizadora del viaje.

#### 2.2 Contrato de viaje combinado

Garantizar que se suscribe por escrito tanto por parte de la agencia vendedora como por parte de la organizadora el correspondiente contrato de viaje combinado en el que se recojan todas las cláusulas y requisitos establecidos en la legislación vigente.

#### 2.3 Protección económica

Informar a los clientes acerca de las garantías ofrecidas por la agencia de viajes tanto vendedora como organizadora del viaje, así como de otros proveedores, en caso de que existan.

#### 2.4 Protección de datos

Cumplir con los requisitos de protección de datos en vigor y garantizar que se tiene y se aplica una política para la protección de la privacidad de los clientes

que, a su vez, debe estar a disposición de los mismos.

## 2.5 Condiciones de reserva

Garantizar que los clientes conocen las condiciones de la reserva y las particulares de la agencia tanto vendedora como organizadora del viaje combinado, y que todos los clientes tienen acceso a estas condiciones de reserva por escrito.

## 2.6 Requisitos sanitarios

Antes de celebrar un contrato de viaje combinado, informar a los clientes con nacionalidad de un Estado Miembro de la Unión Europea de los requisitos sanitarios obligatorios para los viajes que deban llevar a cabo. Los miembros de la asociación también deben advertir a los clientes que viajen al extranjero, que comprueben los requisitos establecidos con su médico de cabecera o especialista en medicina para viajes.

## 2.7 Información sobre el pasaporte y visado

Antes de celebrar un contrato de viaje combinado, informar a los clientes con nacionalidad de un estado miembro de la Unión Europea acerca de las necesidades de pasaporte, visado y otras necesidades para entrar o transitar en un país para los viajes que se realicen. En caso de que el cliente tenga otra nacionalidad, facilitar los datos de contacto de la Embajada o Consulado correspondiente.

## 2.8 Advertencia del Ministerio de Asuntos Exteriores

Antes de celebrar un contrato de viaje combinado, informar a los clientes acerca de cualquier advertencia publicada por el Ministerio de Asuntos Exteriores español. Puede consultar los avisos en: [www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)

## 2.9 Seguro-Disponibilidad

Antes de celebrar un contrato de viaje combinado, advertir a los clientes de la posibilidad de contratar una cobertura de seguro de asistencia en viaje y/o de gastos de anulación, que satisfaga sus necesidades. Si el cliente desiste de contratar el seguro, deberá hacerse constar el contrato de viaje combinado.

## 2.10 Seguro-Adecuación

Garantizar que cualquier póliza de seguros emitida para un cliente es la adecuada a las necesidades del mismo de acuerdo con el tipo de viaje reservado.

## 2.11 Seguro-Documentación

Garantizar que se entrega a los clientes, sin demora alguna, la póliza de seguro en la que se indique la fecha efectiva de inicio de la cobertura, el nombre, la dirección y el número de referencia de la compañía aseguradora, así como las condiciones generales y particulares de la póliza contratada.

## 2.12 Envío de documentación

Entregar al cliente la confirmación de la reserva, los billetes y cualquier otra documentación relativa al viaje reservado con un tiempo prudente de antelación a la fecha de salida prevista.

### **3. ENTRE LA RESERVA Y EL VIAJE**

#### **LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DEBEN:**

##### **3.1. Cancelación por parte de la agencia organizadora:**

Si el organizador del viaje combinado se ve obligado a cancelarlo por circunstancias de fuerza mayor o por no alcanzarse el número mínimo de personas inscritas, deberá informar a los agentes y a los clientes directos sin más dilación y ofrecer al cliente una de las opciones siguientes:

- (i) un viaje alternativo, si está disponible; ó
- (ii) la devolución íntegra del dinero pagado. La devolución del dinero deberá realizarse en un plazo no superior a 14 días.

##### **3.2. Notificación de modificaciones**

Informar a los clientes sin dilación cuando tengan constancia de cualquier modificación en el viaje.

##### **3.3 Opciones del cliente en caso de modificaciones importantes**

En caso de que el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa un viaje combinado previamente confirmado, deberá informar de inmediato al cliente y una de las opciones siguientes:

- (i) aceptar la modificación; ó
- (ii) la cancelación del viaje y la devolución íntegra del dinero pagado. La devolución deberá realizarse en un plazo máximo de 14 días, ó
- (iii) un viaje alternativo del mismo tipo, si es posible.

##### **3.4 Compensación por la cancelación o la modificación**

Si el organizador del viaje combinado lo cancela o realiza modificaciones importantes, optando el cliente en éste último caso por la cancelación del viaje, y lo hace por cuestiones distintas a la fuerza mayor, la agencia organizadora deberá ofrecer a los clientes las compensaciones que se describen a continuación, además de cumplir lo dispuesto en los apartados 3.1., 3.2, y 3.3. Estas compensaciones serán:

- a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses;
- b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días; y
- c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

##### **3.5. Modificación del precio**

La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

- a) De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.
- b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante.
- c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto.

## **4. DURANTE EL VIAJE**

### **LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DEBEN:**

#### **4.1 Modificaciones o cancelaciones**

En el caso de que se modifique de forma considerable o se cancele un viaje combinado después de la fecha de salida, asegurarse de que se ofrece una alternativa a los clientes.

#### **4.2 Modificaciones a los paquetes de viajes**

En relación con los viajes combinados, en los casos en los que no sea posible modificar el viaje o en los que el cliente no los acepte por motivos razonables, la agencia organizadora del viaje deberá ofrecer a los clientes, siempre que sea necesario, un sistema de transporte equivalente al lugar de salida o a otro lugar acordado con los clientes.

#### **4.3 Números de contacto**

Entregar sus datos de contacto para que los clientes puedan contactarle durante su estancia. Los datos deberán contener el nombre, la dirección y el número de teléfono de su representante en la zona o, en el caso de que no haya ningún representante, de una agencia a la que los clientes puedan llamar si se encuentran con alguna dificultad o, si no hay ninguna agencia, un número de teléfono o cualquier otra información de contacto del organizador.

#### **4.4 Asistencia adicional**

En los casos en los que sea necesario, y sujetos a su razonable discreción, ofrecer la asistencia más rápida posible a los clientes que se encuentren en una situación dificultosa.

## **5. COMUNICACIONES**

### **LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DEBEN:**

## 5.1 Correspondencia con los clientes

Tratar la correspondencia con los clientes de la forma más rápida posible y, si procede, dentro de los límites de tiempo siguientes:

- (i) debe enviarse en el momento un justificante de recepción de la correspondencia por escrito, asignando un número de referencia de la reclamación que debe usarse en todas las comunicaciones posteriores al respecto.  
y
- (ii) una respuesta detallada, o una respuesta en la que se incluya una explicación detallada de cualquier retraso, deberá enviarse en el plazo máximo de 1 mes desde la fecha de recepción de la correspondencia.

## 6. GESTION DE RECLAMACIONES

### LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DEBEN:

#### 6.1. Solución de reclamaciones

Analizar las reclamaciones presentadas y ofrecer una respuesta detallada a los clientes dentro de los plazos establecidos en el apartado 5.1. Los miembros también deben tratar con el representante nombrado formalmente por el cliente del mismo modo.

#### 6.2 Mediación de ACAVe

Permitir que cualquier disputa surgida a partir de una reclamación presentada pueda ser tratada y solucionada a través de la mediación de ACAVe, de acuerdo con el procedimiento de Mediación establecido en el Anexo I.

## 7. CONDUCTA GENERAL

### LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DEBEN:

#### 7.1 Cumplimiento de la Ley

Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias en vigor.

#### 7.2 El conocimiento y aplicación de este Código

Garantizar que el personal de la agencia conoce las disposiciones de este Código Ético y aplicarlo en todas sus disposiciones.

#### 7.3 Falsa representación de un miembro de la ACAVe

No presentar, de forma directa o indirecta, a una entidad que no forme parte de la ACAVe como miembro de la asociación. Los miembros no deben permitir o contribuir en forma alguna a que una entidad que no forme parte de la ACAVe se presente como miembro de la asociación.

#### 7.4 Nombres comerciales

Informar a la ACAVe por escrito de su nombre comercial antes de empezar a utilizarlo, así como cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias respecto a su registro. En lo que respecta a este apartado, por nombre comercial se entiende el nombre, que no necesariamente es el nombre legal, bajo el cual se registra el miembro de la ACAVe.

#### 7.5 Avisos públicos

Mostrar, en un lugar destacado en cada una de las oficinas abiertas al público, el logo identificativo de ACAVe.

#### 7.6 Seguro de responsabilidad

Asegurarse de suscribir un seguro de responsabilidad civil que cubra las reclamaciones presentadas por los clientes. Deben asegurarse de mandar una prueba de que se ha suscrito un seguro de responsabilidad a la ACAVe dentro de los 28 días posteriores a la fecha de entrada en vigor.

### **8. CUMPLIMIENTO ÉTICO**

#### **LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DEBEN:**

##### 8.1 Investigación

Colaborar en cualquier investigación realizada por la ACAVe sobre cualquier presunto incumplimiento del presente Código Ético.

##### 8.2 Alegaciones de incumplimiento

Si algún miembro alega el incumplimiento del presente Código por parte de otro miembro, deberá informar a ACAVe acerca de los hechos, aportando documentación veraz que lo acredite, para que la asociación lleve a cabo una investigación preliminar.

##### 8.3 Provisión de información

El miembro contra el que se haya presentado la presunción de incumplimiento deberá proporcionar, a petición de ACAVe, la información o la documentación necesaria dentro del plazo de tiempo especificado.

##### 8.4 Infracciones y sanciones establecidas

En el caso de que la Junta Directiva de ACAVe, después de llevar a cabo la correspondiente investigación, considere que el miembro ha cometido una infracción de los términos establecidos en este Código Ético, puede amonestar

al miembro de la asociación con una sanción coercitiva por las infracciones cometidas.

A efectos del presente Código se considerará:

- Infracción muy grave: el incumplimiento de lo establecido en los apartados 7.3, 7.6, 8.1, 8.2 y 8.3 del presente Código Ético.
- Infracción grave: el incumplimiento de lo establecido en los apartados 2, 3, 4, 5 y 6 del presente Código Ético.
- Infracción leve: todas aquellas infracciones de lo establecido en el presente Código Ético que no sean calificadas como muy graves ni graves.

En función de la calificación de la infracción se establecen las siguientes sanciones coercitivas:

- Infracción muy grave: multa de 500 euros
- Infracción grave: multa de 250 euros
- Infracción leve: amonestación

La comisión de 2 infracciones muy graves o de 3 infracciones graves en el plazo de 3 años consecutivos o bien el impago de la multa coercitiva impuesta puede conllevar, previo acuerdo de la Junta Directiva, la pérdida de la condición de asociado, todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.6 de los Estatutos Sociales.

## 8.5 Recurso

Contra el acuerdo de la Junta Directiva, declarando la separación de un miembro, cabrá recurso ante la Asamblea General, que deberá presentarse en el plazo de 15 días naturales desde la notificación del acuerdo y que se resolverá en la primera Asamblea General Ordinaria que se convoque.