



Nota de prensa

## Los touroperadores de ACAVE presentan el decálogo de compromiso ético y de servicio al cliente

- **El decálogo recoge un conjunto de buenas prácticas que se basan en la legislación vigente y en el Código Ético de ACAVe, con las cuales se comprometen los TTOO de ACAVe a fin de prestar un servicio de calidad y con garantías a los viajeros y a las agencias minoristas.**

**7 de junio de 2022.-** El Comité de Touroperación de la **Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE)** ha aprobado el Decálogo de los Touroperadores de ACAVe (ver aquí), que da a conocer y prestigia el valor añadido y las garantías que ofrecen los touroperadores de ACAVe en la organización de viajes combinados, tanto a las agencias de viajes minoristas como a los viajeros. Forman parte de ACAVe más de 50 touroperadores, que representan todas las tipologías y especialidades de viajes. En la página web de ACAVe, [www.acave.travel](http://www.acave.travel), se pueden consultar todos los touroperadores y agencias minoristas asociadas.

El Decálogo (ver aquí) es ante todo un **ejercicio de transparencia ante las agencias de viajes y sus clientes**, enumerando e informando abiertamente acerca de los compromisos, que de acuerdo con la normativa de viajes combinados y el Código Ético de ACAVe, adquieren los touroperadores asociados, en aspectos tan diversos como garantías y responsabilidad, información de precios finales, información contractual, asistencia durante el viaje o compensaciones en caso de cancelaciones, entre otros.

Jordi Martí, Presidente de ACAVe considera que *"en el momento actual, la labor de los touroperadores debe ser más que nunca de ofrecer garantías y aportar seguridad, motivo por el cual este Decálogo adquiere una especial importancia, tanto para las agencias minoristas como para los viajeros"*.

El decálogo consta de los siguientes compromisos:

1. Mantener vigentes las garantías de viajes combinados legalmente exigidas para el ejercicio de la actividad, así como una póliza de Responsabilidad Civil que cubra adecuadamente los riesgos derivados su actividad.
2. Publicar ofertas de viajes combinados que cumplan con la normativa de consumidores y de viajes combinados, informando en todo momento el precio final completo.
3. Remitir a las agencias de viajes minoristas toda la información precontractual legalmente exigida para los viajes combinados, a fin de que la puedan trasladar a los viajeros.
4. Enviar a las agencias de viajes minoristas el contrato de viaje combinado cumplimentado, para su entrega a los viajeros.



## CON MI AGENCIA, VIAJO SEGURO

5. Si se produce una modificación sustancial del viaje antes de la salida o una modificación del precio superior al 8% del precio total del viaje, ofrecer siempre al viajero la posibilidad de elegir entre aceptar la modificación o resolver el contrato sin penalización.
6. En caso de cancelación del viaje antes de la salida, siempre que, según la normativa vigente, el viajero tenga derecho al reembolso, ya sea total o parcial, realizar la devolución en el plazo máximo de 14 días.
7. Durante el viaje, disponer siempre de un punto de contacto que permita siempre al viajero y a la agencia minorista comunicarse rápida y eficazmente, a fin de solicitar asistencia en caso de dificultades o notificar una falta de conformidad con los servicios contratados.
8. Si se produce algún incumplimiento en la prestación de servicios contratados que forman parte del viaje combinado, responder siempre ante los viajeros y la agencia minorista y ofrecer las soluciones que correspondan.
9. Responder sin demoras indebidas las solicitudes de las agencias minoristas y los viajeros y las reclamaciones, si las hubiere, respetando en todo caso el límite máximo de 1 mes.
10. Actuar siempre bajo los principios de diligencia y ética profesional y respetando la normativa vigente.

### Sobre ACAVE

La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVe) es la patronal de agencias de viajes de ámbito estatal con sede en Cataluña. ACAVe es la Asociación más representativa de España con aproximadamente **450 asociados y alrededor de 1.000 puntos de venta en toda España**. Forman parte de la Asociación agencias de las diferentes tipologías: emisoras vacacionales y corporativas, tour operadores, receptivas de costa y de ciudad, agencias online y de cruceros.

### Para más información:

Oriol García

M + 34 608512909

oriolgarcia@mahala.es

---

MAHALA

Comunicación  
y Relaciones Públicas

---