



Nota de premsa

Els touroperadors d'ACAVE presenten el decàleg de compromís ètic i de servei al client

- El decàleg recull un conjunt de bones pràctiques que es basen en la legislació vigent i al Codi Ètic d'ACAVE, amb les quals es comprometen els TTOO d'ACAVE per tal de prestar un servei de qualitat i amb garanties als viatgers i a les agències minoristes.

7 de juny de 2022.- El Comitè de Touroperació de l'**Associació Corporativa d'Agències de Viatges Especialitzades (ACAVE)** ha aprovat el Decàleg dels Touroperadors d'ACAVE (veure aquí), que dóna a conèixer i prestigia el valor afegit i les garanties que ofereixen els touroperadors d'ACAVE a l'organització de viatges combinats, tant a les agències de viatges minoristes com als viatgers. Formen part d'ACAVE més de 50 operadors turístics, que representen totes les tipologies i especialitats de viatges. A la pàgina web d'ACAVE, www.acave.travel, es poden consultar tots els touroperadors i agències minoristes associades.

El Decàleg (veure aquí) és abans de res un **exercici de transparència davant les agències de viatges i els seus clients**, enumerant i informant obertament sobre els compromisos, que d'acord amb la normativa de viatges combinats i el Codi Ètic d'ACAVE, adquireixen els touroperadors associats, en aspectes tan diversos com a garanties i responsabilitat, informació de preus finals, informació contractual, assistència durant el viatge o compensacions en cas de cancel·lacions, entre d'altres.

Jordi Martí, President d'ACAVE considera que *"en el moment actual, la tasca dels touroperadors ha de ser més que mai d'oferir garanties i aportar seguretat, motiu pel qual aquest Decàleg adquireix una importància especial, tant per a les agències minoristes com per als viatgers"*.

El decàleg consta dels compromisos següents:

1. Mantenir vigents les garanties de viatges combinats legalment exigides per a l'exercici de l'activitat, així com una pòlissa de responsabilitat civil que cobreixi adequadament els riscos derivats de la seva activitat.
2. Publicar ofertes de viatges combinats que compleixin la normativa de consumidors i de viatges combinats, informant en tot moment el preu final complet.



CON MI AGENCIA, VIAJO SEGURO

3. Remetre a les agències de viatges minoristes tota la informació precontractual legalment exigida per als viatges combinats, per tal que la puguin traslladar als viatgers.
4. Enviar a les agències de viatges minoristes el contracte de viatge combinat emplenat, per al lliurament als viatgers.
5. Si es produeix una modificació substancial del viatge abans de la sortida o una modificació del preu superior al 8% del preu total del viatge, oferir sempre al viatger la possibilitat d'escollir entre acceptar la modificació o resoldre el contracte sense penalització.
6. En cas de cancel·lació del viatge abans de la sortida, sempre que, segons la normativa vigent, el viatger tingui dret al reemborsament, ja sigui total o parcial, fer la devolució en el termini màxim de 14 dies.
7. Durant el viatge, disposar sempre d'un punt de contacte que permeti sempre al viatger i a l'agència minorista comunicar-se ràpida i eficaçment per sol·licitar assistència en cas de dificultats o notificar una falta de conformitat amb els serveis contractats.
8. Si es produeix algun incompliment en la prestació de serveis contractats que formen part del viatge combinat, respondre sempre davant dels viatgers i l'agència al detall i oferir les solucions que corresponguin.
9. Respondre sense demores indegudes les sol·licituds de les agències minoristes i els viatgers i les reclamacions, si n'hi hagués, respectant en tot cas el límit màxim d'1 mes.
10. Actuar sempre sota els principis de diligència i ètica professional i respectant la normativa vigent.

Sobre ACAVE

L'Associació Corporativa d'Agències de Viatges Especialitzades (ACAVE) és la patronal d'agències de viatges d'àmbit estatal amb seu a Catalunya. ACAVE és l'Associació més representativa d'Espanya amb aproximadament **450 associats i al voltant de 1.000 punts de venda a tot Espanya**. Formen part de l'Associació agències de les diferents tipologies: emissores de vacances i corporatives, tour operators, receptives de costa i de ciutat, agències online i de creuers.

Per a més informació:

Oriol García
M + 34 608512909
oriolgarcia@mahala.es