

DECÀLEG TOUOPERADORS ACAve

Els **Touoperadors d'ACAve manifesten el seu compromís respecte als viatgers i les agències minoristes**, oferint serveis de qualitat en la organització de viatges combinats i donant resposta i solucions tant a les necessitats de les agències de viatges minoristes, com a les dels seus clients, els viatgers, amb la finalitat de facilitar i posar en valor el treball de les agències de viatges.

Els **Touoperadors d'ACAve són experts en destins i especialitzats en els productes que ofereixen**, contracten amb proveïdors que ofereixen garanties i aporten seguretat.

Els **Touoperadors d'ACAve responen de manera directa, tant davant les agències minoristes com als viatgers.**

Per tot això els **Touoperadors d'ACAve manifesten el seu compromís amb el següent DECÀLEG:**

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.
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.

