



## CODI ÈTIC ACAVe

**EL PRESENT CODI ÈTIC, VINCULANT PER TOTS ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ CATALANA D'AGÈNCIES DE VIATGES ESPECIALITZADES (ACAVE), HA SIGUT APROVAT PER L'ASSAMBLEA GENERAL EN DATA 18 DE FEBRER DE 2015.**

Els objectius principals del present Codi Ètic són els següents:

- Garantir que el client rep el millor servei possible dels nostres membres.
- Mantenir i millorar la reputació, el prestigi i el bon nom de l'Associació i dels seus membres.

## CONTINGUT

1. Abans de reservar
2. Durant la reserva
3. Entre la reserva i el viatge
4. Durant el viatge
5. Comunicacions
6. Gestió de reclamacions
7. Conducta General
8. Compliment del Codi Ètic

### 1. ABANS DE RESERVAR

#### ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:

##### 1.1. Oferir informació precisa

Fer tot el possible per garantir que s'ofereix la informació més precisa que permeti als clients estar suficientment informats en el moment d'escollir els detalls del viatge.

##### 1.2. Catàlegs de viatges i condicions de reserva

Garantir que els seus catàlegs de viatges i les seves condicions de reserva compleixen la normativa vigent.

##### 1.3. Llocs web

Garantir que els llocs web i el procés de reserva en línia compleixen la normativa vigent sobre llocs webs i venda on-line.

##### 1.4. Publicitat



Garantir que cap publicitat, promoció o publicació, ja sigui per escrit o per qualsevol altre medi, contingui informacions que puguin induir a error per part dels consumidors.

#### 1.5. Logotip i número de registre

Mostrar el logotip de l'ACAVE i el número de registre en l'Administració turística competent (GC, CICMA...) en tota la publicitat sobre viatges i en les oficines de l'agència de viatges.

#### 1.6. Accessibilitat

Garantir allò disposat en la normativa vigent relativa a persones amb mobilitat reduïda.

## **2. DURANT LA RESERVA**

### **ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:**

#### 2.1. El procés de reserva

Garantir que es segueixen tots els processos de reserva i documentació d'una forma satisfactòria i, si procedeix, que aquests processos funcionin d'acord amb les indicacions determinades per l'agència organitzadora del viatge.

#### 2.2. Contracte de viatge combinat

Garantir que es subscriu per escrit tan per part de l'agència venedora com per part de la organitzadora el corresponent contracte de viatge combinat en el que es recullin totes les clàusules i requisits establerts en la legislació vigent.

#### 2.3. Protecció econòmica

Informar als clients sobre les garanties ofertes per l'agència de viatges, tant venedora com organitzadora del viatge, així com d'altres proveïdors, en cas que existeixin.

#### 2.4. Protecció de dades

Complir amb els requisits de protecció de dades en vigor i garantir que es disposa i s'aplica una política per la protecció de la privacitat dels clients que ha d'estar a disposició dels mateixos.

#### 2.5. Condicions de reserva

Garantir que els clients coneixen les condicions de la reserva i les particularitats de l'agència tant venedora com organitzadora del viatge combinat, i que tots els clients tenen accés a aquestes condicions de reserva per escrit.

#### 2.6. Requisits sanitaris



Abans de celebrar un contracte de viatge combinat, informar als clients amb nacionalitat d'un Estat membre de la Unió Europea dels requisits sanitaris obligatoris pels viatges que hagin de dur a terme. Els membres de l'associació també han d'advertir als clients que viatgin a l'estranger, que comprovin els requisits establerts amb el seu metge de capçalera o especialista en medicina per viatges.

#### 2.7. Informació sobre el passaport i visat

Abans de celebrar un contracte de viatge combinat, informar als clients amb nacionalitat d'un estat membre de la Unió Europea sobre les necessitats de passaport, visat i altres necessitats per entrar o transitar en un país pels viatges que es realitzin. En cas que el client tingui una altre nacionalitat, facilitar les dades de contacte de l'ambaixada o Consolat corresponent.

#### 2.8. Advertència del Ministeri d'Assumptes Exteriors

Abans de celebrar un contracte de viatge combinat, informar als clients sobre qualsevol advertència publicada pel Ministeri d'Assumptes Exteriors espanyol. Pot consultar els avisos a: [www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)

#### 2.9. Assegurança - disponibilitat

Abans de celebrar un contracte de viatge combinat, advertir als clients de la possibilitat de contractar una cobertura d'assegurança d'assistència en viatge i/o de despeses d'anul·lació, que satisfaci les seves necessitats. Si el client desisteix de contractar l'assegurança, haurà de fer-se constar el contracte de viatge combinat.

#### 2.10. Assegurança – adequació

Garantir que qualsevol pòlissa d'assegurances emesa per a un client és l'adequada a les necessitats del mateix d'acord amb el tipus de viatge reservat.

#### 2.11. Assegurança – documentació

Garantir que es lliura als clients, sense demora, la pòlissa d'assegurança en la que s'indiqui la data efectiva d'inici de la cobertura, el nom, direcció i el número de referència de la companyia asseguradora, així com les condicions generals i particulars de la pòlissa contractada.

#### 2.12. Enviament de documentació

Lliurar al client la confirmació de la reserva, els bitllets i qualsevol altre documentació relativa al viatge reservat amb un temps prudent d'antelació a la data de sortida prevista.

### **3. ENTRE LA RESERVA I EL VIATGE**

#### **ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:**



### 3.1. Cancel·lació per part de l'agència organitzadora

Si l'organitzador del viatge combinat es veu obligat a cancel·lar-lo per circumstàncies de força major o per no arribar al número mínim de persones inscrites, haurà d'informar als agents i als clients directes sense més dilació i oferir al client una de les següents opcions:

- (i) Un viatge alternatiu, si està disponible, o
- (ii) La devolució íntegra dels diners pagats. La devolució s'haurà de realitzar en un termini no superior a 14 dies.

### 3.2. Notificació de modificacions

Informar als clients sense dilació quan tinguin constància de qualsevol modificació en el viatge.

### 3.3. Opcions del client en cas de modificacions importants

En cas que l'organitzador es vegi obligat a modificar de manera significativa un viatge combinat prèviament confirmat, haurà d'informar d'immediat al client i una de les següents opcions:

- (i) Acceptar la modificació, o
- (ii) La cancel·lació del viatge i la devolució íntegra dels diners pagats. La devolució haurà de realitzar-se en un termini no superior a 14 dies, o
- (iii) Un viatge alternatiu del mateix tipus, si és possible.

### 3.4. Compensació per la cancel·lació o la modificació

Si l'organitzador del viatge combinat ho cancel·la o realitza modificacions importants, optant el client en aquest darrer cas per la cancel·lació del viatge, i ho fa per qüestions diferents a la força major, l'agència organitzadora haurà d'oferir als clients les compensacions que es descriuen a continuació, a més de complir allò disposat als apartats 3.1, 3.2 i 3.3. Aquestes compensacions seran:

- (i) El 5% del preu del viatge si es produeix amb una antelació de més de 15 dies i menys de 2 mesos
- (ii) El 10% del preu del viatge, si es produeix amb una antelació entre els 15 dies i 3 dies, i
- (iii) El 25% del preu del viatge, si es produeix dins les 48 hores anteriors a la sortida.

### 3.5. Modificació del preu

L'agència només podrà revisar el preu, a l'alça o a la baixa, sempre que aquesta revisió es produeixi abans dels 20 dies previs a la sortida i que no sigui significativa, és a dir, superior al 15% del preu del viatge. A més, aquesta revisió només es podrà dur a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:



- a) Dels tipus de canvi aplicats al viatge organitzat
- b) Del preu del transport comprès en el viatge, incloent el cost del carburant.
- c) De les taxes i impostos relatius a determinats serveis, com taxes d'aeroport, embarcament i desembarcament i similars incloses en el preu.

El preu revisat es determinarà agafant com a referència el contra valor de la moneda del país de destí i els preus, taxes i impostos aplicables a la data d'edició de l'opuscle.

## **4. DURANT EL VIATGE**

### **ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:**

#### **4.1. Modificacions o cancel·lacions**

En el cas de que es modifiqui de forma considerable o es cancel·li un viatge combinat després de la data de sortida, assegurar-se de que s'ofereix una alternativa als clients.

#### **4.2. Modificacions als paquets de viatges**

En relació amb els viatges combinats, en els casos en els que no sigui possible modificar el viatge o en els que el client no els accepti per motius raonables, l'agència organitzadora del viatge haurà d'oferir als clients, sempre que sigui necessari, un sistema de transport equivalent al lloc de sortida o a un altre lloc acordat amb els clients.

#### **4.3. Números de contacte**

Lliurar les seves dades de contacte per tal que els clients puguin contactar durant la seva estada. Les dades hauran de contenir el nom, direcció i número de telèfon del seu representant en la zona, o en cas que no hi hagi cap representant, d'una agència a la que els clients puguin trucar si es troben amb alguna dificultat o, si no hi ha cap agència, un número de telèfon o qualsevol altre informació de contacte de l'organitzador.

#### **4.4. Assistència addicional**

En els casos en que sigui necessari, i subjectes a la seva raonable discreció, oferir la assistència més ràpida possible als clients que es trobin en una situació difícil.

## **5. COMUNICACIONS**

### **ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:**

#### **5.1. Correspondència amb els clients**



Tractar la correspondència amb els clients de la forma més ràpida possible i, si procedeix, dins els límits temporals següents:

- (i) S'ha d'enviar en el moment un justificant de recepció de la correspondència per escrit, assignant un número de referència de la reclamació que cal utilitzar en totes les comunicacions posteriors al respecte, i
- (ii) Una resposta detallada o una resposta en la que s'inclouï una explicació detallada de qualsevol retard, que s'haurà d'enviar en el termini màxim d'1 mes des de la data de recepció de la correspondència.

## **6. GESTIÓ DE RECLAMACIONS**

### **ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:**

#### **6.1. Solució de reclamacions**

Analitzar les reclamacions presentades i oferir una resposta detallada als clients dins els terminis establerts a l'apartat 5.1. Els membres també han de tractar amb el representant anomenat formalment pel client.

#### **6.2. Mediació de l'ACAVE**

Permetre que qualsevol disputa sorgida a partir d'una reclamació presentada pugui ser tractada i solucionada a través de la mediació de l'ACAVE, d'acord amb el procediment de mediació establert a l'Annex I.

## **7. CONDUCTA GENERAL**

### **ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:**

#### **7.1. Compliment de la llei**

Complir les disposicions legals i reglamentàries en vigor.

#### **7.2. El coneixement i aplicació d'aquest Codi**

Garantir que el personal de l'agència coneix les disposicions d'aquest Codi Ètic i aplicar-lo en totes les seves disposicions.

#### **7.3. Falsa representació d'un membre de l'ACAVE**

No presentar, de forma directa o indirecta, a una entitat que no formi part d'ACAVE com a membre de l'associació. Els membres no han de permetre o contribuir de cap manera a que una entitat que no formi part de l'ACAVE es presenti com a membre de l'associació.



#### 7.4. Noms comercials

Informar a l'ACAVE per escrit del seu nom comercial abans de començar a utilitzar-lo, així com complir amb les obligacions legals i reglamentàries respecte al seu registre. En el que respecta a aquest apartat, per nom comercial s'entén el nom, que no necessàriament és el nom legal, sota el qual es registra un membre de l'ACAVE.

## 8. COMPLIMENT ÈTIC

### ELS MEMBRES DE L'ASSOCIACIÓ HAN DE:

#### 8.1. Investigació

Col·laborar en qualsevol investigació realitzada per l'ACAVE sobre qualsevol presumpte incompliment del present Codi Ètic.

#### 8.2. Al·legacions d'incompliment

Si algun membre al·lega l'incompliment del present Codi per part d'un altre membre, haurà d'informar a ACAVE sobre els fets, aportant documentació veraç que ho acrediti, per tal que l'associació porti a terme una investigació preliminar.

#### 8.3. Provisió d'informació

El membre contra el que s'hagi presentat la presumpció d'incompliment haurà de proporcionar, a petició de l'ACAVE, la informació o la documentació necessària dins del termini especificat.

#### 8.4. Infraccions i sancions establertes

En el cas que la Junta Directiva d'ACAVE, després de portar a terme la corresponent investigació, consideri que el membre ha comés una infracció en els termes establerts en aquest Codi Ètic, pot amonestar al membre de l'Associació amb una sanció coercitiva per les infraccions comeses.

A efectes del present Codi es considerarà:

- Infracció molt greu: l'incompliment d'allò establert als apartats 7.3, 7.6, 8.1, 8.2 i 8.3 del present Codi Ètic.
- Infracció greu: l'incompliment d'allò establert als apartats 2, 3, 4, 5 i 6 del present Codi Ètic.
- Infracció lleu: totes aquelles infraccions d'allò establert en el present Codi Ètic que no siguin qualificades com a molt greus ni greus.

En funció de la qualificació de la infracció, s'estableixen les següents sancions coercitives:



- Infracció molt greu: multa de 500 euros
- Infracció greu: multa de 250 euros
- Infracció lleu: amonestació

La comissió de 2 infraccions molt greus o 3 de greus en el termini de 3 anys consecutius o bé l'impagament de la multa coercitiva imposada, pot comportar, previ acord de la Junta Directiva, la pèrdua de la condició d'associat, d'acord amb allò establert a l'article 13.6 dels Estatuts Socials.

#### 8.5. Recurs

Contra l'acord de la Junta Directiva declarant la separació d'un membre, es pot interposar recurs davant l'Assemblea General, que haurà de presentar-se en el termini de 15 dies naturals des de la notificació de l'acord i que es resoldrà en la primera Assemblea General Ordinària que es convoqui.