



Associació d'Agències de Viatge
d'Andorra

CODI DEONTOLÒGIC

DEURES DEL TITULAR D'UNA AUTORITZACIÓ D'AGÈNCIA DE VIATGES

1- INFRAESTRUCTURA

- a- Tenir un local per a l'ús exclusiu de l'activitat d'agència de viatges.
- b- Tenir cura de la presentació exterior i del personal per cuidar la bona imatge del sector i del país.
- c- Fer constar en tots els documents les dades administratives de l'agència.

2- ENVERS ELS CLIENTS

- a- Donar les informacions necessàries sobre els preus i les condicions d'un viatge o d'una estada.
- b- Respectar els preus i les tarifes acordades o legalment establertes.
- c- Proporcionar en les condicions previstes, els serveis que s'ha compromès a lliurar.
- d- No transmetre a tercers informacions respecte al viatge d'un client, encara que el viatge o l'estada no s'hagin fet, llevat que rebí una autorització expressa del client o a requeriment de l'autorització judicial.
- e- No utilitzar els fons pagats per un client per a activitats alienes i reemborsar els dits fons segons les condicions pactades.
- f- Abstenir-se de contractar proveïdors que no presentin garantia moral i professional.
- g- No compartir comissions, fer descomptes o oferir condicions avantatjoses contraris als usos.
- h- Mostrar diligència i eficàcia en el tràmit de reclamacions eventuais.



Associació d'Agències de Viatge
d'Andorra

3- ENVERS ELS PROVEÏDORS

- a- Respectar els preus i les tarifes acordades o legalment imposades.
- b- Pagar les factures en el temps acordat o per defecte en el termini del seu venciment.
- c- Respectar les despeses d'anul.lació convingudes en els contractes.
- d- Respectar la prohibició acordada de compartir amb el client les comissions percebudes.

4- ENVERS ELS COL·LEGUES

- a- No actuar de forma deshonesta envers els col·legues en matèria comercial i no perjudicar la seva credibilitat i la seva capacitat de competència comercial.
- b- No crear o intentar crear confusió entre la persona, l'empresa, les representacions i entre les seves activitats i les de la competència mitjançant la semblança en la denominació de la seva agència de viatges, en el nom d'un viatge o una estada o en la seva publicitat.
- c- No difondre falses imputacions o donar indicacions conscientment errònies o inexactes sobre la persona, l'empresa, les activitats o el personal de la competència.
- d- No donar explicacions inexactes envers les activitats comercials, de viatges o estades.
- e- No utilitzar el material d'un competidor, com per exemple cartells, prospectes, circulars, etc...encara que la intenció no sigui la de crear confusió entre les empreses.
- f- Respectar les tarifes o preus acordats o legalment expressats.
- g- No intentar contractar personal d'una empresa de la competència amb la intenció de perjudicar-la o incitar-lo a revelar els negocis del seu competidor.