



# ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ & ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΡΕΘΥΜΝΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....

ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ  
ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ  
ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΡΕΘΥΜΝΗΣ

Ο Τουρισμός αποκτά καθημερινά μεγαλύτερη σημασία για την οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική πρόοδο της Κρήτης. Παράλληλα είναι γεγονός ότι τόσο οι ίδιοι οι τουρίστες όσο και οι Tour-Operators, έχουν ολοένα περισσότερες επιλογές για τον τόπο και το είδος των διακοπών, τις μεταφορές, τη διαμονή και τις άλλες τουριστικές υπηρεσίες που προσφέρονται στο Μεσογειακό Χώρο.

Γι αυτό είναι προφανής ο ζωτικός ρόλος που παίζουν τα Τουρ. γραφεία Ρεθύμνου στα οποία βασίζονται οι Τουρίστες και όσοι τους κατευθύνουν στις επιλογές τους.

Τα τουριστικά γραφεία, μέλη του συνδέσμου μας, θεωρούν καθήκον τους προς την Οικονομία και τους κατοίκους του Ρεθύμνου και γενικότερα της Κρήτης, προς τους Έλληνες και Ξένους συνεργάτες τους και όλους όσους επισκέπτονται το νησί μας, να τηρούν πάντοτε τις παρακάτω αρχές επαγγελματικού ήθους και συμπεριφοράς:

A. Σχέσεις των Τουριστικών Πρακτόρων με τους Τουρίστες και τους  
Tour - Operators

1. Ο Τουριστικός Πράκτορας θα πρέπει να εξακριβώνει και να πληροφορεί υπεύθυνα τους Συνεργάτες του για κάθε λεπτομέρεια σχετική με τις εκδρομές, τις μεταφορές, τις διανυκτερεύσεις ή τις άλλες ταξιδιωτικές υπηρεσίες, που τους προσφέρει.
2. Ο Τ.Π. θα πρέπει να είναι ενημερωμένος και με ακρίβεια και αντικειμενικότητα να δίδει τη γνώμη του όταν του ζητηθεί, για τις Τουριστικές υπηρεσίες άλλων φορέων στην Κρήτη.
3. Ο Τ.Π. θα πρέπει να καταβάλει κάθε προσπάθεια για την ενημέρωση και των υπαλλήλων του, ώστε να είναι πάντοτε οι πληροφορίες τους ακριβείς και επίκαιρες, και να είναι σε θέση να δίδουν στους τουρίστες σωστές συμβουλές, που θα τους εξασφαλίζουν όλες τις τουριστικές υπηρεσίες στην Κρήτη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και επιθυμίες τους.

4. Ο Τ.Π. θα πρέπει να προστατεύει τους τουρίστες από οποιαδήποτε απάτη, αισχροκέρδεια ή άλλες πράξεις εις βάρος τους και θα πρέπει να φροντίζει, ώστε να μην συμβεί οτιδήποτε που θα προξενούσε ζημία στους τουρίστες ή στην αξιοπιστία του Πρακτορείου του.

5. Ο Τ.Π. θα πρέπει να αποφεύγει παραπλανητικές δηλώσεις καθώς και αμφίβολες υπερβολές στη διαφήμισή του φράσεις όπως "οι υπηρεσίες μας είναι χωρίς κόστος" ή άλλες παρεμφερείς, θα πρέπει κατά κανόνα να αποφεύγονται.

6. Ο Τ.Π. πρέπει να θεωρεί κάθε συναλλαγή με τους συνεργάτες του ως εμπιστευτική και δεν θα την ανακοινώσει παρά μόνο με την συγκατάθεσή τους, ή αν αυτό απαιτηθεί από τις Αρχές.

7. Ο Τ.Π. θα πρέπει να πληροφορεί εγκαίρως τους πελάτες του για τυχόν επιβάρυνσή τους, συνεπεία ακυρώσεως οποιασδήποτε υπηρεσίας, που θα του αναθέσουν.

8. Ο Τ.Π. θα πρέπει να γνωρίζει στους συνεργάτες του κατά πόσο φέρει ο ίδιος ευθύνη για τις υπηρεσίες τρίτων, που τους παρέχουν τουριστικές υπηρεσίες. Εάν συμβεί ένας από αυτούς να παραλείψει μια υπηρεσία, που έχει κρατηθεί από ένα Τ.Ο., τότε αυτός θα πρέπει να βοηθήσει σε κάθε περίπτωση για την αποζημίωση των πελατών του.

9. Είναι αντίθετο προς τα συναλλακτικά ήθη των Τουρ. Γραφείων, η επιστροφή σε πελάτες τους μέρους ή όλης της προμήθειας, που παίρνουν από μεταφορές ή από την πώληση οποιασδήποτε άλλης υπηρεσίας για την οποία τα Τουριστικά Γραφεία εισπράττουν προμήθεια.

10. Ο Τ.Π. απαγορεύεται να αποκομίζει υπερβολικό κέρδος στις συναλλαγές του.

#### Β. Σχέση Τουριστικών Πρακτόρων με άλλους Τουριστικούς Φορείς, μεταφορείς ξενοδοχεία κ.α.

11. Ο ΤΠ πρέπει να προσφέρει με ακρίβεια τις υπηρεσίες των τρίτων που εκπροσωπεί, να συμπεριφέρεται πάντα άψογα προς όσους παρέχουν υπηρεσίες στους πελάτες του και να είναι γνώστης των αρχών και κανονισμών που εφαρμόζουν αυτοί. Θα πρέπει εξ άλλου να φροντίζει ώστε και οι υπάλληλοι του να γνωρίζουν αυτούς τους κανόνες.



# ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ & ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΡΕΘΥΜΝΗΣ

12. Ο Τ.Π. δεν θα πρέπει με παράνομους τρόπους να παραβιάζει τις αρχές των άλλων φορέων, επηρεάζοντας τους υπαλλήλους τους με σκοπό να επιτύχει προνομιακή μεταχείριση στην εξασφάλιση θέσεων, δωματίων ή για άλλους σκοπούς.

13. Ο Τ.Π. θα πρέπει να αποδεσμεύει τις κρατήσεις του σε εισιτήρια, δωμάτια ξενοδοχείων, ξεναγούς ή άλλους φορείς ευθύς ως γνωρίζει ότι δεν προκειται να χρησιμοποιηθούν και πρέπει να αποφεύγει κάθε είδους διπλοκρατήσεις.

14. Σε περίπτωση παραπόνων ή απαιτήσεως αποζημιώσεως ενός πελάτη του εναντίον κάποιου τουριστικού φορέα, ο Τ. Π. σαν πρώτο βήμα θα πρέπει να ειδοποιήσει τον ενδιαφερόμενο, ώστε να έχει την δυνατότητα να λύσει μόνος του το πρόβλημα αυτό.

## Γ. Σχέσεις μεταξύ Τουριστικών Γραφείων.

15. Οι Τ.Π. οφείλουν να εφαρμόζουν πιστά την Ελληνική Νομοθεσία και να είναι τίμιοι στις συναλλαγές τους. Πρέπει να χρησιμοποιούν υπαλλήλους άτομα με ακεραίο χαρακτήρα, που θα τους ελέγχουν συνεχώς για την ευσυνείδητη εκτέλεση της εργασίας τους.

16. Ο Τ.Π. δεν επιτρέπεται, χρησιμοποιώντας ανέντιμα μέσα, να κάνει άγρα πελατών. Ακόμα περισσότερο απαγορεύεται να προσελκύει πελάτες ή συνεργάτες άλλων συναδέλφων τους.

17. Ο Τ.Π. πρέπει να αποφεύγει κάθε πράξη που θα αποτελούσε αθέμιτο συναγωνισμό προς τους συναδέλφους τους, ακόμα και αν τέτοιες πράξεις δεν απαγορεύονται από τον Νόμο.

18. Ο Τ.Π. δεν επιτρέπεται να σχολιάζει ή να επικρίνει οπωσδήποτε τις πράξεις ενός συναδέλφου του και θα πρέπει, αν ζητηθεί η γνώμη του για ένα ανταγωνιστή του, να αντιμετωπίσει το θέμα με επαγγελματική ακεραιότητα και αντικειμενικότητα.

19. Ο Τ.Π. δεν πρέπει να επωφελείται από την εμπειρία ενός καινούριου υπαλλήλου του και να χρησιμοποιεί πληροφορίες και στοιχεία, που θα μπορούσε να διαθέτει από την προϋπηρεσία του σε άλλο Τουριστικό Γραφείο.

## Δ. Σχέσεις Τουριστικών Πρακτόρων με τον Σύνδεσμο Τουριστικών Γραφείων Ρεθύμνης.

20. Ο Τ.Π. οφείλει να διατηρεί φιλικές σχέσεις με τα άλλα μέλη του Συνδέσμου και να τους προσφέρει την εμπειρία του, ώστε να βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πελάτες τους.

21. Ο Τ.Π. θα πρέπει να διεξάγει κατά τέτοιο τρόπο τις εργασίες του ώστε να αποφεύγει διαφορές με άλλους πράκτορες. Σε περίπτωση διένεξης μεταξύ των μελών του Συνδέσμου, αυτή θα πρέπει να αναφερθεί αμέσως στο Διοικητικό Συμβούλιο, για την ρύθμισή της με διαιτησία.

22. Εάν υποβληθεί γραπτή καταγγελία εναντίον ενός μέλους στον Σύνδεσμο, τότε το μέλος αυτό θα πρέπει να συνεργαστεί με το Δ.Σ., για την έρευνα που θα ανατεθεί στον Σύνδεσμο για την περίπτωση αυτή.

23. Αποτελεί υποχρέωση των μελών του Συνδέσμου, να ενδιαφέρονται για την πρόοδο του Τουρισμού στην Κρήτη, για τις συνθήκες της ασκήσεως του επαγγέλματος του Τουριστικού Πράκτορα και την Τουριστική Πολιτική του Κράτους.

24. Τα μέλη θα πρέπει να αναφέρουν στο Δ.Σ. οτιδήποτε κατά την κρίση τους έχει αρνητική επίπτωση στον Τουρισμό της Κρήτης, καθώς και τις δυσκολίες που συναντούν στην άσκηση του επαγγέλματός τους.

25. Κάθε μέλος του Συνδέσμου οφείλει να είναι συνεπές στις οικονομικές υποχρεώσεις του στο Σύνδεσμο. Να μετέχει στην Γενική Συνέλευση και να ψηφίζει τα πρόσωπα που θεωρεί κατάλληλα να διοικούν τον Σύνδεσμο.

26. Οφείλει να αποδέχεται την εκλογή του σε οποιαδήποτε θέση του Συνδέσμου και να συμβάλλει με τις δυνατότητές του για την προκοπή του επαγγέλματος του Τ.Π. στην Κρήτη.

27. Τα μέλη θα πρέπει να παρακινούν και να προωθούν την εγγραφή καινούριων μελών στον Σύνδεσμο, ώστε όλοι οι επισκέπτες του νησιού να επωφελοούνται από την εμπειρία και το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών των μελών του Συνδέσμου.

28. Τα μέλη δεν πρέπει να συμπράττουν στο σχηματισμό ιδιαίτερης συνεργασίας με συναδέλφους τους ή με άλλους επαγγελματίες, που θα εφερνε σε μειονεκτική θέση τα άλλα μέλη του Συνδέσμου. Και γενικά να αποφεύγουν κάθε ομαδοποίηση, που θα μπορούσε να οδηγήσει στη διάσπαση του Συνδέσμου.

29. Τα μέλη του Συνδέσμου είναι υποχρεωμένα να τηρούν τις τιμές και τα τιμολόγια που θα έχουν τυχόν ορισθεί από τον Σύνδεσμο ή επιβληθεί από

Τ  
3  
Κ  
C  
C  
H  
T  
E



# ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ & ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΡΕΘΥΜΝΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .....

τον Νόμο.

30. Μέλη του Συνδέσμου, που ορίζονται από τις Αρχές σαν εκπρόσωποι του Κλάδου, οφείλουν να ενημερώσουν το Δ.Σ., για τις εργασίες των Επιτροπών στις οποίες θα μετέχουν και να μεταφέρουν σ' αυτές τις απόψεις του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα του Επαγγελματικού Ήθους των Τουριστικών Πρακτόρων της Κρήτης αποτελεί επιταγή που υπαγορεύει η επαγγελματική συνείδηση των μελών του Συνδέσμου μας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο

