

DECÁLOGO TOUOPERADORES ACAVe

Los **Touoperadores de ACAVe manifiestan su compromiso respecto a los viajeros y las agencias minoristas**, ofreciendo servicios de calidad en la organización de viajes combinados y dando respuesta y soluciones tanto a las necesidades de las agencias de viajes minoristas, como a las de sus clientes, los viajeros, con el fin de facilitar y poner en valor el trabajo de las agencias de viajes.

Los **Touoperadores de ACAVe son expertos en destinos y especializados en los productos que ofrecen**, contratan con proveedores que ofrecen garantías y aportan seguridad.

Los **Touoperadores de ACAVe responden de manera directa, tanto frente a las agencias minoristas como a los viajeros**.

Por todo ello, los **Touoperadores de ACAVe manifiestan su compromiso con el siguiente DECÁLOGO**:

1. Mantener vigentes las garantías de viajes combinados legalmente exigidas para el ejercicio de la actividad, así como una póliza de Responsabilidad Civil que cubra adecuadamente los riesgos derivados su actividad.
2. Publicar ofertas de viajes combinados que cumplan con la normativa de consumidores y de viajes combinados, informando en todo momento el precio final completo.
3. Remitir a las agencias de viajes minoristas toda la información precontractual legalmente exigida para los viajes combinados, a fin de que la puedan trasladar a los viajeros.
4. Enviar a las agencias de viajes minoristas el contrato de viaje combinado cumplimentado, para su entrega a los viajeros.
5. Si se produce una modificación sustancial del viaje antes de la salida o una modificación del precio superior al 8% del precio total del viaje, ofrecer siempre al viajero la posibilidad de elegir entre aceptar la modificación o resolver el contrato sin penalización.
6. En caso de cancelación del viaje antes de la salida, siempre que, según la normativa vigente, el viajero tenga derecho al reembolso, ya sea total o parcial, realizar la devolución en el plazo máximo de 14 días.
7. Durante el viaje, disponer siempre de un punto de contacto que permita siempre al viajero y a la agencia minorista comunicarse rápida y eficazmente, a fin de solicitar asistencia en caso de dificultades o notificar una falta de conformidad con los servicios contratados.
8. Si se produce algún incumplimiento en la prestación de servicios contratados que forman parte del viaje combinado, responder siempre ante los viajeros y la agencia minorista y ofrecer las soluciones que correspondan.
9. Responder sin demoras indebidas las solicitudes de las agencias minoristas y los viajeros y las reclamaciones, si las hubiere, respetando en todo caso el límite máximo de 1 mes.
10. Actuar siempre bajo los principios de diligencia y ética profesional y respetando la normativa vigente

