

# ОБРЪЩЕНИЕ

## НА БЪЛГАРСКА АСОЦИАЦИЯ НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ АГЕНЦИИ ЗА СПАЗВАНЕ НОРМИТЕ НА ЛОЯЛНА КОНКУРЕНЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНА ЕТИКА

към Туроператорите/Туристическите агенти,  
членове на БАТА

Българска Асоциация на Туристическите Агенции в качеството си на национално представена браншова организация на българските туроператори и туристически агенти се стреми към непрекъснато утвърждаване и повишаване авторитета на своите членове на основата на техния професионализъм, компетентност и лоялност.

Всяка фирма, член на БАТА, разполага с голяма свобода на действие. Това, което ни обединява, е репутацията на БАТА. Опазването ѝ е от изключително значение. За нас съдят според това как действваме. Нашата репутация ще се поддържа на високо равнище, ако работим честно и принципно във всички сфери на нашата дейност и ако вършим работата си в рамките на легитимната роля на нашия бизнес. Основните ценности на членовете на БАТА са коректността, принципността и уважението към хората. Нашите членове трябва да бъдат твърдо убедени, че най-голямо значение за устойчивото развитие на бранша ни, има насърчаването на доверието, откритостта, работата в екип и професионализмът, а също и гордостта от това, което вършат.

### Отговорности на членовете на БАТА са:

- към *клиентите си* – да ги спечелят и задържат във фирмите си чрез разработване и осигуряване на туристически продукти и услуги, които имат стойност, с оглед на цена, качество и надеждност;
- към *служителите си* – да защитават човешките им права, да им осигурят здравословни и безопасни условия на труд; да им създадат добри условия на обслужване; да насърчават развитието и най-доброто оползотворяване на човешкия талант; да осигуряват равни възможности на заетост и мотивирано заплащане според труда им; да насърчават инициативите им и участието им в планирането и управлението на работата им - защото търговският успех зависи от пълната ангажираност на всички служители;
- към *колегите си* и *партньорите си*, с които установяват бизнес-взаимоотношения - да търсят взаимно изгодни решения; да подкрепят свободното предприемачество и се стремят към честна и етична конкуренция в рамките на съществуващите закони - да не пречат на свободната конкуренция;
- към *обществото* – да извършват стопанска дейност, спазвайки законите както на нашата страна, така и законите на страните, в които работят.

Основните ни цели на всички членове на БАТА трябва да бъдат: да участват ефикасно, отговорно и рентабилно в стопанската дейност на туристическия бранш.

Туристическите фирми, които са наши членове, трябва да се стремят към високи стандарти на работа и поддържане на дълготрайни позиции в нашата конкурентна среда.

**На основание Чл. 13 от Устава на БАТА**, всеки член е длъжен да:

- а. да спазва Устава и решенията на Общото събрание и Управителния съвет;
- б. да съдейства за осъществяване на целите и задачите на БАТА;
- в. да заплати встъпителна вноска и да превежда годишния си членски внос редовно в срок и размер, определен от Общото събрание;
- г. да спазва приетите от БАТА норми на лоялна конкуренция и професионална етика;
- д. да предоставя на БАТА необходимата информация за своята дейност;
- ж. да уведомява БАТА в срок до 1 /един/ месец за настъпили промени в юридическото състояние на фирмата.

Всички членове на БАТА са длъжни да спазват следните норми на лоялна конкуренция и професионална етика:

1. Да предоставят достоверна и точна информация за своя туристически продукт, като се стараят да не допускат двусмислено тълкуване и преднамерено подвеждащо поведение;
2. Да предоставят изчерпателна информация за елементите на пакета на туристически услуги на своите агенти и клиенти преди осъществяване на продажбата и извършване на плащането;
3. В случай на настъпили промени в някой от елементите на пакета туристически услуги, незабавно да информират своите клиенти, а при съществени изменения - да им предоставят право на анулация без санкции;
4. Да предоставят услуги в пълно съответствие с разпространените чрез печатни материали или други информационни средства условия или своя писмена оферта, без да подвеждат клиентите си с невярна или неточна информация. В случай на промяна на предварително заявените услуги, да предоставят равни или по-добри по качество и стойност услуги или съответна компенсация;
5. Незабавно да реагират на оплаквания и рекламации на свои агенти и клиенти;
6. Незабавно да възстановяват на свои агенти или клиенти надвнесени суми по безспорни рекламации;
7. Да оказват пълно съдействие на заинтересованите страни при изясняване фактите по дадена рекламация;
8. Да не използват в своя полза или във вреда на която и да е друга страна получена конфиденциална информация за туристическия продукт на друг туроператор или туристически агент;
9. Да пазят доброто име на българските туроператори и туристически агенти като не допускат необосновани нападки и клевети по техен адрес в страната и в чужбина;
10. Да бъдат стриктни в разплащанията със своите контрагенти;
11. Да спазват всички закони и нормативни актове, регламентиращи туроператорската и турагентската дейност;
12. Да не допускат постъпването на никакви оплаквания срещу тях от техни български и чуждестранни партньори, от техни клиенти, колеги или служители;

13. Да участват активно във всички инициативи на БАТА;
14. Да предоставят професионално изготвени становища и дават компетентно мнение по въпроси, свързани с проблемите на туризма, когато БАТА се нуждае от подкрепата им при разрешаването им на държавно ниво и лобирането ѝ за бранша;
15. Да представят достойно българския туристически продукт на международни, национални и регионални туристически борси;
16. Да участват в международни програми и проекти, в които могат на подкрепят участието на БАТА или да привличат БАТА като свой партньор, когато участват в проекти, свързани с туризма;
17. Да носят отличителния знак на БАТА и да поставят на видно място удостоверенията си регистрация на туроператорската си и туристическа агентска дейност, както и сертификата си за членство в БАТА.

С цел организиране съблюдаването на нормите на лоялна конкуренция и професионална етика, Управителният съвет на БАТА избира 5-членна комисия по лоялната конкуренция и професионалната етика с мандат, съвпадащ с мандата на Управителния съвет.

Настоящият кодекс на БАТА за нормите на лоялна конкуренция и професионална етика е приет на Заседание на Управителния съвет на БАТА на 28.11.2006 год.