marmara

# la Charte du Voyage

## Vous faire voyager le mieux du Monde

Un Tour-Opérateur est un organisateur de voyages. Il sélectionne le moyen de transport, l'hébergement, et la nature du programme touristique, en fonction de vos attentes.

Généraliste ou spécialiste, un Tour-Opérateur est un créateur de multiples formules de voyages.

Voyages "clé en main", sur mesure, circuits culturels, croisières, vacances sportives, en clubs, quelle que soit la nature ou la durée de séjour, le Tour-Opérateur est là pour fabriquer avec vous le voyage que vous attendez.

### Être professionnel pour un Tour-Opérateur, c'est :

### Sélectionner et Contrôler

- Connaître le pays de destination.
- Sélectionner et contrôler régulièrement les hébergements référencés.
- Éliminer les hébergements qui ne respectent plus les critères de sélection annoncés.
- Sélectionner et contrôler régulièrement la qualité des prestations délivrées à destination.
- S'engager pour les voyages en groupe sur une assistance en langue française ou européenne dans le pays de destination.
- Sélectionner les compagnies aériennes internationales respectant les conventions européennes et internationales.
- Faire voyager dans des conditions normales de sécurité.

### Être là avant, pendant et après

#### Avant le départ :

- Communiquer directement ou par l'intermédiaire de l'agent de voyages les informations utiles et pratiques sur vos pays de destinations (vaccins, monnaie, hébergements, visas...).

#### Aérien : en cas de retard :

- Avant l'enregistrement, pour un retard connu excédant 3 heures mettre tout en œuvre pour reconvoquer les clients, soit en direct, soit par le biais de l'agent de voyages.
- Après l'enregistrement : faciliter avec la compagnie aérienne et /ou les autorités aéroportuaires, la transparence et mettre en place un dispositif d'assistance gratuite aéroport (rafraîchissement, restauration, hébergement) jusqu'au décollage.
- Mettre tout en œuvre pour gérer les conséquences de retard sur le déroulement du voyage.

#### Pendant le séjour / sur place :

- En cas de défaillance des prestations annoncées, s'engager à proposer une solution au problème posé dans les plus brefs délais pour les courts séjours et de 48 h pour les séjours.

***Les moyens mis en œuvre :***

- Être présent dans le pays de toutes les manières possibles (délégation du Tour-Opérateur ou de représentants locaux, chargés d'informer, de conseiller et de résoudre d'éventuelles défaillances...).
- Une grande majorité des signataires de la charte proposent un service en ligne permanent.

#### Après le séjour :

- Disposer d'un service "d'écoute consommateur".
- Proposer des solutions équitables à toutes les réclamations dans un délai de 4 semaines maximum à réception du courrier par le Tour-Opérateur.

***Les moyens mis en œuvre :***

- Adhésion au dispositif de la Médiation (www.mtv.travel) afin de privilégier la résolution extra-judiciaire des litiges après-vente liés aux voyages à forfait et aux vols secs.

### Respecter Tout le Monde et Chacun

- Participer au développement économique durable sur place.
- Aider au respect de l'environnement, de la culture et du patrimoine du pays d'accueil.
- Appuyer des mouvements d'envergure mondiale, en signant notamment la déclinaison française du code mondial d'éthique, la charte tourisme et éthique initiée par le Secrétariat d'État au Tourisme.
- Attirer l'attention du voyageur sur le respect de la culture du pays d'accueil.

Tourisme et Ethique

SETO SYNDICAT DES ENTREPRISES DU TOUR OPERATING

*L'engagement jusqu'au bout de votre voyage*