



UPPFÖRANDEKOD FÖR MEDLEMMAR I SVENSKA RESEBYRÅ- och ARRANGÖRSFÖRENINGEN

Svenska resebyrå- och arrangörsföreningen (SRF) strävar efter att stärka föreningens varumärke. Medlemskap i SRF ska uppfattas som en kvalitetsstämpel, som kan användas i medlemmarnas marknadsföring. Den kund som köper en resa av en SRF-medlem ska kunna förlita sig på att medlemmen har ställt erforderliga garantier och följer lagar och förordningar samt har en hög servicenivå och kompetenta medarbetare.

1. Allmänt

Medlem ska bedriva sin verksamhet med hög servicenivå och i enlighet med gällande lagstiftning samt på ett sätt så att förtroendet för branschen och SRF inte påverkas negativt.

2. Lagar och förordningar

Medlem ska iaktta alla för verksamheten relevanta lagar och förordningar. Medlem ska vidare följa av myndighet utfärdade förelägganden.

3. Kontaktuppgifter

Medlem ska alltid lämna adress- mail- och telefonuppgifter, så att kund kan komma i kontakt med resebyrån. Företagets kontaktuppgifter ska finnas lätt åtkomliga på företagets hemsida. Om möjligt ska kontaktuppgifterna finnas under rubriken "Om företaget", "Kontakt" eller liknande.

E-post ska normalt besvaras senast påföljande vardag.

4. Villkor för paketresor

Medlem ska vid försäljning av resor till konsumenter tillämpa SRF:s villkor för paketresor. Om medlem bedriver verksamhet som avviker från sedvanliga paketresor på ett sätt, som medför att det inte är rimligt att medlemmen ska tillämpa dessa villkor i alla delar, får avvikelse från dessa göras efter godkännande av SRF.

5. Information till kund

Medlem ska säkerställa att kund alltid får all den information om en resa, som kunden behöver för att kunna göra ett väl underbyggt val.

6. Resegaranti

Medlem ska lämna korrekt underlag till Kammarkollegiet så att myndigheten kan fastställa ett garantibelopp, som vid varje tidpunkt är tillräckligt för att säkerställa återbetalning till och/eller hemtagning av samtliga berörda resenärer.

7. Ansvarsförsäkring

Medlem ska ha tecknat en ansvarsförsäkring inkl. skydd mot förmögenhetsskada, som är anpassad till medlemmens verksamhet.

8. Krisberedskap

Medlem ska för sin verksamhet ha erforderliga rutiner för krishantering vid händelser som drabbar företagets kunder (mall för krisplan finns på SRF:s hemsida).

9. Riktlinjer och rekommendationer

Medlem ska följa de riktlinjer som tagits fram av SRF och som finns publicerade på SRF:s hemsida.

Medlem ska följa Allmänna reklamationsnämndens (ARN) rekommendationer.

10. Hållbart resande

Medlem ska verka för ett hållbart resande, exempelvis genom att informera om hur resandet påverkar sociala, kulturella, ekonomiska och miljömässiga förhållanden på resmålen samt, i den mån det är möjligt, välja leverantörer som på samma sätt verkar för ett hållbart resande.

11. Arbete mot barnsexturism

Medlem ska aktivt arbeta för att förhindra barnsexturism samt välja leverantörer med omsorg för att undvika att barn utnyttjas sexuellt.

Medlem ska anta och iaktta den arbetsplatspolicy om barnsexhandel som tagits fram av ECPAT Sverige och som antagits av SRF.

12. Marknadsföring av resor

Medlem ska vid marknadsföring av resa på ett tydligt sätt lämna information om totalpriset för resan inklusive medlemmens egna avgifter och pålägg.

13. Hög servicenivå

Medlem ska hålla en hög servicenivå gentemot kunder, vilket bl.a. innebär:

- att kunden alltid ska informeras om relevanta avtalsvillkor,
- att information ska ges till kunden om försäkringsmöjligheter och att kunden ska rekommenderas att teckna reseförsäkring om inte befintlig hem- eller tjänstereseförsäkring är tillräcklig,
- att reklamationer ska behandlas på ett professionellt och skyndsamt sätt. Mottagandet av reklamation från kund ska alltid bekräftas samtidigt som beräknad tid för behandling ska uppges.

SRF 2010-03-09 (rev. 2015-04-15 samt 2017-06-19)