

CODIGO DE ETICA

ASOCIACION COSTARRICENSE DE OPERADORES DE TURISMO

El propósito del Código de Ética es regular las relaciones entre los Asociados, todos Agentes de Viajes receptivos siendo este Código de carácter obligatorio en el acatamiento de sus reglas.

- A) En el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes debe basarse en principios depurados de ética, profesionalismo y aplicación de conocimientos técnicos.
- B) Los Asociados no pueden aducir desconocimiento de las imposiciones de este Código.
- C) Las relaciones con los demás asociados deben ser inspiradas en principios de justicia y fraternidad.
- D) Todos los asociados se comprometen expresamente a acatar el ordenamiento jurídico que nos regula como el medio más adecuado de cumplir los deberes y proteger los derechos y de actuar respetuosamente.
- E) Todos los Asociados deben fomentar el buen entendimiento entre los Asociados de ACOT y entre ésta y las organizaciones públicas o privadas, con que deba relacionarse en el país o fuera de él.
- F) Todos los Asociados deben ejercer en la oportunidad debida y con la discreción necesaria la corrección fraterna de otros miembros de la Asociación que no cumplan debidamente con sus deberes y debe recibir cuando sea el caso, corrección de manera ecuaníme cuando ha faltado a los deberes en este Código.

ARTICULO PRIMERO: Se consideran faltas a la Ética las siguientes: a) El pago de comisiones de cualquier índole o forma a funcionarios de otras agencias de viajes, sin el conocimiento explícito de los administradores o Jefes de esa empresa, b) la presentación de cualquier información incorrecta sobre su empresa, c) la oferta de servicios en condiciones de pago, bajo el precio de costo de los mismos, d) La manipulación de los precios al consumidor de aquellos servicios o productos en venta, en perjuicio directo de otro Asociado de ACOT, e) La acreditación como funcionarios de la Agencia a terceros con el fin de beneficiarlos con descuentos o prerrogativas propias de los empleados de la Agencia de Viajes, f) el incumplimiento sin causa justificada de los compromisos financieros adquiridos con los proveedores de servicios turísticos en virtud de los negocios propios de la actividad, g) El efectuar publicidad que contenga información falsa o que induzca a error en tal forma que los servicios que ofrezcan no reúnan efectivamente las condiciones enunciadas que llevaron a sus clientes o usuarios a solicitarlos, h) El hecho de formular conceptos u opiniones en forma pública o privada tendiente a desacreditar productos o procedimientos

profesionales de otro Asociado de ACOT, con el fin de obtener un beneficio personal, i) la promoción de venta de sus servicios mediante el otorgamiento de dádivas, descuentos, gratuidades, rifas o sorteos en perjuicio evidente y ventajoso en contra de otro asociado, j) la promoción de venta de sus productos ante los empleados de otras agencias de viajes asociadas a ACOT, mediante la concesión de dádivas, descuentos o gratuidades sin que sean canalizados a través del dueño, gerente, director respectivo, k) comprometer la opinión de la Asociación cuando no sea función de su cargo o cuando no esté expresamente autorizado para hacerlo, l) incumplir los compromisos con la Asociación de acuerdo con sus Estatutos.

COMITÉ DE ETICA: ARTICULO SEGUNDO: El Comité de Ética será un organismo integrado para casos especiales (ad hoc) y lo integrará la Junta Directiva por simple mayoría hasta un máximo de cinco asociados, sean o no miembros de la Junta Directiva.

ARTICULO TERCERO: Los miembros del comité designados nombrarán entre si un coordinador y un secretario para el manejo correcto del Tribunal y entre ambos deberán cumplir con el trámite establecido y en los plazos estipulados.

ARTICULO CUARTO: Una vez nombrado el Comité se le otorgará de parte de la Junta Directiva un plazo perentorio para resolver las causas.

ARTICULO QUINTO: El quórum del comité lo será la totalidad de sus miembros y sus decisiones las tomarán mínimo con votación de cuatro de sus miembros.

ARTICULO SEXTO: PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACION DE QUEJAS: Todo asociado tiene el derecho a presentar acusación o denuncia en contra de uno o varios asociados, cuando se vea afectado directa o indirectamente por alguna de las especies fácticas de las faltas que se consideran anti-éticas. Igual derecho tendrá cualquier usuario proveedor o mayorista que tenga relación con los Asociados.

ARTICULO SETIMO: Cuando la denuncia o queja se presenta por un Asociado, éste deberá estar al día con sus cuotas para con la Asociación.

ARTICULO OCTAVO. La acusación o queja deberá presentarse por escrito y deberá contener una relación circunstancial de los hechos que se denuncian y el ofrecimiento de la prueba que se tenga para fundamentar la pretensión.

ARTICULO NOVENO: Las quejas deberán ser presentadas ante la Fiscalía de la Asociación, órgano que tendrá la obligación de revisar que estas cumplan con los requisitos de forma y posteriormente presentarla a la Junta Directiva junto con la solicitud del nombramiento del Comité de Ética. El comité de ética lo revisará y procederá a tramitarlo y resolverlo de la manera que lo regula este código.

ARTICULO DECIMO: Dentro del período perentorio establecido, el Comité de Ética deberá presentar su recomendación formal con el fallo de la queja ante la Junta

Directiva, quienes en definitiva establecerán la sanción en caso de proceder, de acuerdo a las dimensiones del caso y a la mayor brevedad posible. La Junta Directiva tomará sanción por mayoría simple.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: El Comité de Ética deberá instruir lo más diligentemente que pueda la queja, para ello tomará y realizará todas las medidas que crea convenientes a fin de establecer la verdad de los hechos. Deberá analizar la denuncia, dar traslado por ocho días hábiles y en debida forma a los encartados y solicitar lugar para oír notificaciones y recolectar toda la prueba que sea necesaria, todo basado en los principios legales del debido proceso.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: La resolución del Comité de Ética y de la Junta Directiva deberá ser notificada a los encartados y al denunciante en el lugar que hubiesen señalado para ello. Contra esta resolución cabrán los recursos de Revocatoria ante la Junta Directiva y Apelación Subsidiaria ante la Asamblea General. Para la representación de los recursos mencionados se contará con ocho días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación:

ARTICULO DECIMO TERCERO: SANCIONES. La Junta Directiva podrá imponer las siguientes sanciones dependiendo de la gravedad de los hechos: a) Amonestación escrita, b) suspensión de la calidad de asociado hasta por un año, c) Expulsión de la Asociación.

ARTICULO DECIMO CUARTO: El Asociado que sea sancionado, lo será solamente en sus derechos y no en cuanto a las obligaciones las cuales deberá cumplir durante el tiempo que dura la sanción, deberá estar al día en el pago de sus cuotas,.

ARTICULO DECIMO QUINTO: Cuando se de la sanción de suspensión o expulsión, la sanción será comunicada a todos los demás asociados, así como a las organizaciones nacionales de la actividad turística con que la Asociación tenga relación.

ARTICULO DECIMO SEXTO: Si un asociado en el tiempo de cumplimiento de la sanción, decide retirarse de la Asociación, será sancionado automáticamente con la expulsión. Deberá pagar las cuotas o deudas que tenga pendientes y no podrá volver a presentar solicitud de reintegrarse, sino hasta cumplir dos años desde su retiro.