

La Charte de Ceto

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.

Etre 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 :

- Création d'une commission paritaire regroupant le Secrétariat d'Etat au Tourisme, le Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV) et toutes les parties ou autorités compétentes.

• 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'Etat au Tourisme.
- Attirer l'attention du voyageur sur le respect de la culture du pays d'accueil.

L'engagement jusqu'au bout de votre voyage.