30.11.2019 tarihli Türkiye Seyahat Acentaları Birliği 24. Olağan Genel Kurulu’nda oy birliği ile kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

**SEYAHAT ACENTACILIĞI MESLEK İLKELERİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**GENEL MESLEK KURALLARI**

1. Seyahat Acentacısı, bir seyahat acentasını sevk ve idare eden, temsil ve ilzam yetkilisi, sorumlu yönetici, yetkili personel sıfatlarını taşıyan, seyahat acentacılığını meslek olarak ifa eden, Türk Turizmine hizmeti şiar edinmiş kişidir.
2. Seyahat Acentacısı, mesleki faaliyetleri sırasında Türkiye Cumhuriyeti’nin Anayasa’da belirtilen temel niteliklerine saygılı, bu nitelikleri korumak konusunda duyarlı tavırlar içinde bulunur. Türkiye Cumhuriyeti’nin niteliklerine ve bütünlüğüne karşı görüş ve tavırlar içindeki kişi ve kuruluşlarla işbirliği içinde bulunamazlar. T.C.’nin temel niteliklerine aykırı davranış ve beyanlarında Seyahat Acentacısı sıfatını kullanamazlar.
3. Seyahat Acentacısı, basiretli tacir, namuslu insan, sorumlu vatandaş olarak faaliyetlerini sürdürür.
4. Seyahat Acentacısı, hukuka saygılı, yargıya itaatkar davranır.
5. Seyahat acentaları arasında küçük, büyük, üstün vasıflı, düşük vasıflı, eski, yeni ayırımı yoktur. Seyahat acentası, ticari işletme olarak Devlet, Kültür ve Turizm Bakanlığı, TÜRSAB önünde eşittir.
6. Seyahat Acentacısı, tüm çalışma ve davranışlarında Türk Turizmine zarar vermemeye titizlikle dikkat eder.
7. Seyahat Acentacısı, mesleğin itibarını zedeleyecek her tür tutum ve davranıştan kaçınmak zorundadır.
8. Seyahat Acentacısı, mesleki çalışmasını kamunun inancını ve mesleğe güvenini sağlayacak biçimde yürütür.
9. Seyahat Acentacısı, TÜRSAB tarafından kabul olunan mesleki dayanışma ve ilkelere uygun davranmak, meslektaşları ile rekabet koşullarını bozarak haksız rekabete neden olacak davranışlardan kaçınmak, satın alma gücünü rakiplerinin faaliyetlerini engellemek için kullanmamak zorundadır.
10. Seyahat Acentacısı, kanunen bulunduğu veya seçildiği kurumların, unvanların, başkaca mevkii ve olanaklarının mesleki çalışmalarına ticari anlamda etkili olmamasına dikkat eder.
11. Seyahat Acentacısı kanunen bulunduğu veya seçildiği kurumlar, unvanlar, başkaca mevkii ve olanaklar sayesinde kendisine veya sahibi olduğu veya çalıştığı kuruluşlara iş sağlama niteliğindeki çalışmalardan kaçınır.
12. Seyahat Acentacısı, kanunen bulunduğu veya seçildiği kurum ve unvanları, başkaca mevkii nedeniyle sahip olduğu sıfatları ticari çıkarları için kullanamaz.
13. Seyahat Acentacısı, kendi ilân ve reklâmlarında gerçeğe aykırı, okuyanı yanıltan ifadeler kullanamaz, hazırlık ve tedarik çalışması yapmadığı ürünleri pazara sunamaz.
14. Seyahat Acentacısı, ilân ve reklâmlarında başka bir meslektaşını karalayan ifadeler kullanamaz.
15. Seyahat Acentacısı, ilân ve reklâmlarında haiz olmadığı sıfatları kullanamaz.
16. Seyahat Acentacısı, ilân ve reklâmlarında gereksiz ve haksız olarak, bir işi yapmaya tek yetkili olduğunu belirtemez.
17. Seyahat Acentacısı, mesleği nedeniyle öğrendiği her tür sırrı saklar.
18. Seyahat Acentacısı, müşterilerini belirli yerlerden alışverişe zorlamaz, bu konuda çalışanlarına ve rehberlerine baskı yapamaz, bu kişilerin baskı yapmasını önler.
19. Seyahat Acentacısı, sahip olduğu mali olanaklarını mesleki faaliyetlerinden doğan borçlarını zamanında ödemek, taahhütlerini eksiksiz yerine getirmek için kullanır.
20. Seyahat Acentacısı, mesleki faaliyetlerini bizzat kendisi düzenler, başkaca kişi, kuruluş, tur operatörü veya acentanın mesleki faaliyetlerini yönetmesine izin vermez.
21. Seyahat Acentacısı, yetkili çalışanları dışında iş ilişkisi içinde olduğu kişilerin kendi acentası adına beyanda ve taahhütte bulunmasına, kendi yetki alanları dışındaki mecralarda reklâm ve pazarlama yapılmasına engel olur.
22. Seyahat Acentacısı, yönetimindeki çalışanların da meslek kurallarına uygun davranmasından sorumludur.
23. Seyahat Acentacısı, kamuoyunu yanıltacak, iltibasa yol açacak ilân, reklâm ve diğer tanıtım faaliyetlerini yapamaz.
24. Seyahat Acentacısı, merkez ve şubelerin bulunduğu işyerlerinde seyahat acentalığı faaliyeti ile bağdaşmayan işler yapılmasına engel olur. İşyerlerinin meslek onur ve ciddiyetine yakışır nitelikte olmasına dikkat eder.
25. Seyahat Acentacısı, müşterisinin hakkını her yerde (çarşıda, konaklama, ağırlama tesislerinde, taşıma araçlarında vb.) korur.
26. Hiçbir seyahat acentası, turun ya da programının uygulanmaya başladığı andan itibaren sonuçlanıncaya kadar grubunu ya da müşterisini bırakamaz. Ancak, haklı bir sebebin varlığı halinde müşterinin zor durumda kalmadan ülkesine, konaklama tesisine, konsolosluğa dönüşünü sağlamak ve TÜRSAB’a bilgi vermek kaydıyla müşteriye hizmetini durdurabilir.
27. Seyahat Acentacısı, konaklama ve ağırlama tesislerinde bu tesisleri zarara uğratmak amacıyla mükerrer rezervasyon yapmaz.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**MESLEĞİN İFASI VE MESLEKTAŞLAR ARASI İLİŞKİLER**

1. Seyahat Acentacısı, tur, paket tur ve benzeri ürünleri maliyetinin altında satamaz. Turizm ürünü sahiplerince seyahat acentalarına tanınan komisyonları müşteriye veremez, belirlenmiş komisyon oranını indirim kaynağı yapamaz.
2. Başkalarının finansman ve/veya pazarlama, tanıtım gücünü meslektaşlarına karşı haksız rekabet için kaynak olarak kullanamaz.
3. Seyahat Acentacısı, banka ve benzeri finans kuruluşların, kanuni imtiyaz sahibi kuruluşların, kamu kurumlarının seyahat acentası belirtmek suretiyle tanıtım yapmasını kabul edemez, onların reklâm ve ilânlarında yer alamaz.
4. Seyahat Acentacısı, 3. Şahısların kendi iletişim veya ticari ağlarındaki kişilere yönelik kampanya benzeri çalışmalarda haksız rekabet teşkil edecek indirim ve teşvik uygulamalarından kendi ürünlerine münhasır olarak yararlanmayı kabul edemez.
5. Seyahat Acentacısı, bir başka seyahat acentasında çalışanların meslektaşını zor durumda bırakacak şekilde işten ayrılmaları için girişimde bulunamaz.
6. Seyahat Acentacısı, meslektaşının çalışanları ile meslektaşı hakkında gizli bilgileri almak amacı ile ilişki kuramaz.
7. Seyahat Acentacısı, meslektaşının yanından ayrılmış çalışanları işe almadan önce meslektaşına bilgi verir.
8. Hiçbir Seyahat Acentacısı, meslektaşının mesleki tutum ve davranışları hakkındaki düşüncelerini kamuoyuna açıklayamaz. Bu yoldaki şikâyetlerin merci’i yalnız TÜRSAB’tır.
9. Hiçbir Seyahat Acentacısı, herhangi bir meslektaşı, özellikle rakip durumdaki meslektaşı hakkında küçük düşürücü nitelikteki kişisel görüşlerini ve düşüncelerini alenen belirtemez.
10. Seyahat Acentacısı, kendisi ile çalışmak isteyen tur operatörü, başka bir seyahat acentası ya da ürün sahibinin çalışmakta olduğu seyahat acentası ile ilişkisini sonlandıracak olması halinde bu teklifi kabul ettiği anda iş ilişkisi sonlanan seyahat acentasına derhal ve öncelikle bilgi verir.
11. Seyahat Acentacısı, kendisinden önce başka bir seyahat acentasının yaptığı işi devralırken, tur operatörü veya iş sahibinin önceki seyahat acentasına olan borçlarını ödemeleri için çaba gösterir.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**SEYAHAT ACENTALARININ**

**TÜRSAB VE KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI**

**İLE İLİŞKİLERİ VE SORUMLULUKLARI**

1. Seyahat Acentası veya Seyahat Acentacısı ile TÜRSAB arasında “özeldir” kaydı taşıyan yazışmalar, kanuni bir zorunluluk almaksızın yazanın rızası alınmadan açıklanamaz, başkalarıyla paylaşılmaz.
2. Seyahat Acentacısı, meslektaşı aleyhine açtığı dava ve icra takiplerinden 15 gün içinde TÜRSAB’ı haberdar eder.
3. Seyahat Acentacısı, tanık olduğu veya bilgisi dahilinde olan ve Türk Turizmine zarar verecek faaliyetlerinden yetkilileri ve TÜRSAB’ı haberdar eder.
4. Seyahat Acentacısı, belgesiz seyahat acentalığı faaliyetlerinde bulunanları TÜRSAB’a, Mülki İdareye ve Turizm Bakanlığı’na bildirir.
5. Seyahat Acentacısı, parasını tahsil edemediği yabancı seyahat acentaları ve tur operatörlerinin isimlerini, belge fotokopileri ile birlikte TÜRSAB’a bildirir.
6. Seyahat Acentacısı, TÜRSAB tarafından kendisine yazılan yazılara mümkün olan en kısa zamanda ve en geç 3 (üç) iş günü içinde cevap verir.
7. Seyahat Acentacısı, TÜRSAB tarafından verilen görevleri haklı bir sebep olmaksızın yerine getirmekten imtina etmez.
8. Seyahat Acentacısı, TÜRSAB tarafından düzenlenen olanakları çerçevesinde faaliyetlere bizzat katılır veya yetkili personelinin katılmasını sağlar.
9. Seyahat Acentacısı, Turizm Bakanlığı ile olan ilişkilerinde mesleğin onur ve şahsiyetini koruyacak şekil, üslup ve tavır içinde olur.
10. Seyahat Acentacısı, Turizm Bakanlığı tarafından kendisi hakkında başlatılan soruşturmayı öğrendiğinde TÜRSAB’a bildirir.
11. Seyahat Acentacısı, TÜRSAB Genel Kurullarına ve Bölgesel Kurul toplantılarına katılmaya ve oy kullanmaya özen gösterir.
12. Seyahat Acentacısı, yabancı ülkelerde karşılaştığı Türkiye ve Türk Turizmine karşı davranışları TÜRSAB’a bildirir.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

**ŞİKÂYET USULÜ, İNCELEME VE YAPTIRIM**

1. Yukarıda yazılı meslek kurallarına uyulmadığına ilişkin şikâyetler şikayetin ciddiyetini gösterir bilgi ya da belgeler ile birlikte TÜRSAB’a sunulur. Konu, Hukuk Birimince yapılan ön değerlendirme raporu ile birlikte Disiplin Kurulu’na takdim edilir. Disiplin Kurulu, yapacağı değerlendirmede, soruşturma açılmasına veya incelemeye gerek olmadığına karar verir. Disiplin Kurulu’nun soruşturması, meslek kuralı ihlalini yapan gerçek kişiyse o kişinin bağlı olduğu seyahat acentası hakkında, tüzel kişilikse sahibi olduğu seyahat acentası hakkında yapılır. Kendisi adına hareket eden kişilerin veya bizzat seyahat acentası faaliyetlerinin ifasında kendisinin Meslek Kurallarına uymadığı saptanması halinde Disiplin Kurulu ilgili seyahat acentası hakkında 1618 sayılı Kanun ve Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde karar verir.

**YENİ KURALLAR**

1. Yukarıdaki meslek kurallarının sürekli gelişimini sağlamak üzere TÜRSAB Yönetim Kurulu, Genel Kurul’a gündeme ilişkin hükümlere uyma şartı ile yeni teklifler getirebilir.

**YÜRÜRLÜK**

1. Yukarıda yazılı meslek kuralları Genel Kurulun kabulüyle yürürlüğe girer.