



Associazione Nazionale Accompagnatori Guide e Interpreti Turistici

<http://www.agilo.it/codice-deontologico/>

Codice Deontologico CODICE ETICO E DEONTOLOGICO A.G.I.L.O.

Titolo I° – Principi generali

Art.1 – Ambito di applicazione

Le norme deontologiche si applicano a tutti i Soci nell'esercizio della loro attività e nei rapporti tra loro e con i terzi.

Art.2 – Potestà disciplinare e regolamentare

Spetta al Collegio dei Probiviri, sentito anche il parere del Consiglio Direttivo, la potestà di comminare sanzioni per violazione delle norme deontologiche. Le sanzioni previste riguardano il richiamo verbale con la convocazione dell'interessato, l'ammonizione scritta che viene comminata dopo due richiami verbali, la sospensione dalle attività dell'Associazione messa in atto con l'informazione sul sito, l'espulsione dall'Associazione per reiterati e gravi motivi e azioni condotte nell'esercizio dell'attività professionale. Oggetto di valutazione è il comportamento complessivo del Socio; anche quando siano mossi vari addebiti nell'ambito di uno stesso procedimento, la sanzione deve essere unica. Il Codice Etico e Deontologico è predisposto dal Consiglio Direttivo e sottoposto all'approvazione dell'Assemblea.

Art.3 – Attività all'estero

Nell'esercizio dell'attività professionale all'estero che riguarda solo gli Accompagnatori Turistici, essi sono soggetti alle norme deontologiche interne e sono tenuti al rispetto del paese ospitante nel quale stanno svolgendo il tour.

Art.4 – Dovere di onestà, lealtà, correttezza, dignità e decoro

I Soci sono tenuti a ispirare la propria condotta professionale all'osservanza dei principi fondamentali di onestà, lealtà, correttezza, dignità e decoro. Qualora i Soci, nell'esercizio della professione, si trovassero nella necessità di esprimere opinioni personali, politiche, religiose e/o a dover rilasciare dichiarazioni pubbliche circa le proprie ideologie al riguardo, sono tenuti e avranno cura di specificare che tali opinioni sono di carattere personale e non necessariamente rappresentano l'opinione dell'Associazione

alla quale appartengono. Qualora i Soci, nell'esercizio della professione, vengano a conoscenza di fatti che possano ledere l'immagine dell'Associazione o dai quali possano trarre un utile personale, avranno cura di informare il Consiglio Direttivo e di astenersi da attività connesse ai fatti stessi. La mancata osservanza di tale comportamento, implica l'applicazione delle sanzioni stabilite nell'art.2 del presente codice. I Soci sono tenuti a svolgere il proprio lavoro con obiettività, equidistanza e diligenza, eseguendo a regola d'arte e personalmente l'incarico di lavoro che si sono presi o che a loro è stato affidato da Agenzie di Viaggio e/o Tour Operators; sono tenuti inoltre a rispettare modalità e termini di consegna delle pratiche relative al lavoro svolto. I Soci, nell'esercizio della professione, avranno cura della propria persona e della loro immagine, compreso l'abbigliamento consono al proprio ruolo, al fine di tutelare e rappresentare al meglio l'Associazione e la sua immagine.

Art.5 – Discrezione, riservatezza e indipendenza

I Soci sono tenuti ad avere discrezione sull'attività prestata e mantenere comunque la riservatezza sugli affari trattati. Essi sono tenuti inoltre a provvedere alla salvaguardia dei documenti in loro possesso prima, durante e dopo l'attività professionale. I Soci sono tenuti a mantenere la propria indipendenza nell'esercizio dell'attività professionale, avendo coscienza dell'importanza del proprio lavoro, conservando autonomia e decisione sulle scelte tecniche e sulle modalità di svolgimento dello stesso.

Art.6 – Doveri di competenza e di aggiornamento professionale

L'accettazione di un determinato incarico professionale fa presumere la competenza a svolgere quell'incarico; in ogni caso i Soci sono tenuti a comunicare al committente le circostanze impeditive alla prestazione del lavoro richiesto, così come eventualmente la necessità dell'integrazione o della sostituzione con altro collega. E' dovere dei Soci curare costantemente la propria preparazione professionale, sia in campo strettamente linguistico, sia riguardo alla propria cultura generale e specialistica.

Art.7 – Doveri di adempimento previdenziale, fiscale e incompatibilità

I Soci hanno il dovere di provvedere agli adempimenti previdenziali e fiscali prescritti dalle norme in vigore; hanno inoltre il dovere di evitare situazioni di incompatibilità segnalando al committente eventuali motivi di conflitto d'interesse che possano compromettere la qualità della prestazione, richiedendo nel dubbio il parere del Consiglio Direttivo dell'Associazione.

Art.8 – Diritto a fare pubblicità

E' permessa ai Soci qualsiasi forma di pubblicità dell'attività professionale; al fine del rispetto del diritto del pubblico all'informazione, è consentita la pubblicità specifica e informativa, indicativa del proprio particolare ramo di attività o specializzazione, purché attuata in modo da non recare offesa alla dignità della professione e all'Associazione.

Titolo II° – Rapporti con i colleghi

Art.9 – Rapporto di colleganza

Il rispetto dei colleghi presuppone la non accettazione di compromessi lesivi di un corretto esercizio delle funzioni e dei modi di esercizio propri della professione, quindi i Soci sono tenuti a mantenere sempre nei confronti dei colleghi un atteggiamento di cordialità e lealtà, al fine di rendere più serena e corretta l'attività professionale. Sono tenuti ad astenersi da ogni attività o forma di pubblicità che possa arrecare danno o pregiudizio ad altri colleghi. In particolare sono tenuti a non esprimere critiche sui colleghi per il loro operato, né ingenerare la convinzione della superiorità o convenienza delle proprie prestazioni, salvo le circostanze che, ai sensi dell'art. 2 del presente codice, comportino il deferimento di un Socio al Collegio dei Probiviri.

Art.10 – Rispetto dell'ambito territoriale e dell'abilitazione conseguita

I Soci hanno il dovere di rispettare gli eventuali limiti dell'ambito territoriale di esercizio per il quale sia stata acquisita l'abilitazione; inoltre hanno il dovere di non invadere l'ambito di competenza dell'abilitazione di cui non fossero in possesso.

Art.11 – Ausilio di un collega interprete

Quando un Socio Guida Turistica svolge il proprio servizio in collaborazione con un collega Interprete, è tenuto alla sua costante presenza accanto a quest'ultimo ed ha anche il diritto-dovere di fornire all'Interprete tutte le spiegazioni attinenti all'espletamento del suo compito professionale. Un comportamento difforme da quanto indicato è passibile di provvedimento disciplinare, deferibile al collegio dei Probiviri e per conoscenza al Consiglio Direttivo.

Art.12 – Divieto di accaparramento di clienti

I Soci si asterranno da qualsiasi comportamento che possa definirsi "concorrenza sleale". Pertanto non è consentito loro di sfruttare informazioni eventualmente ottenute, riguardanti i committenti di altri colleghi o di approfittare di incarichi in equipe al fine di accaparrarsi committenti.

Art.13 – Notizie riguardanti i colleghi

E' tassativamente vietata la diffusione di notizie relative alla persona e ai comportamenti di un collega. Eventuali violazioni del codice deontologico devono essere rappresentate per iscritto esclusivamente agli organi disciplinari (Collegio dei Probiviri) e per conoscenza al Consiglio Direttivo dell'Associazione.

Titolo III° – Rapporti con i committenti

Art.14 – Rapporto di fiducia e mancata prestazione di attività

Il rapporto di fiducia è alla base dell'attività professionale. Costituisce violazione dei doveri professionali, sanzionabile anche disciplinarmente, il mancato o ritardato svolgimento dell'incarico ricevuto, quando la mancanza sia riferibile a negligenza o trascuratezza.

Art.15 – Obbligo di informazione

I Soci sono tenuti a rendere note al committente le condizioni di lavoro applicabili all'incarico, fornendogli tutte le informazioni relative. Qualora il committente si rendesse conto che ciò non è avvenuto da parte del professionista, può informare i vertici dell'Associazione affinché applichino le sanzioni previste dall'art. 2 del presente codice.

Art.16 – Azioni contro il committente per il pagamento del compenso

In ottemperanza a quanto previsto dalle condizioni di lavoro, i Soci devono richiedere che gli incarichi siano conferiti per iscritto. Ove la corresponsione del compenso non avvenga entro i termini prescritti, i Soci possono procedere giudizialmente nei confronti del committente per il pagamento delle proprie prestazioni professionali.

Art.17 – La testimonianza del socio

I Soci sono tenuti a non rifiutarsi di deporre come testimoni su situazioni, fatti e circostanze avvenuti nell'esercizio della propria attività professionale, soprattutto quando questi siano a proprio favore o a favore del committente dal quale hanno ricevuto il servizio e/o ledano l'immagine dell'Associazione oppure danneggino i colleghi della stessa.

Art.18 – Rispetto del turista-cliente

I Soci sono tenuti a rispettare i turisti-clienti presentandosi puntuali agli appuntamenti, calibrando l'impegno fisico della visita, dimostrando sensibilità e calore umano nei rapporti interpersonali; sono tenuti inoltre a evitare di sfoggiare erudizione, educando ad apprezzare ciò che illustrano con umiltà.

Titolo IV° – Rapporti con le altre associazioni

Art.19 – Associazioni di categoria

Devono essere favoriti i rapporti con le altre associazioni di categoria, ai fini della circolazione delle informazioni e dell'attuazione di azioni comuni a tutela della professione. Tali rapporti sono riservati al Presidente e al Consiglio Direttivo, ma possono essere delegati ai Soci esclusivamente nell'ambito della delega loro conferita per l'occasione.

Art.20 – Appartenenza ad altre associazioni simili e relative cariche

L'appartenenza dei Soci ad altre associazioni dello stesso ambito è ammessa, purché gli Statuti, i regolamenti e gli scopi di tali associazioni non siano in contrasto con lo Statuto, il Regolamento interno e il Codice etico e deontologico della A.G.I.L.O. I Soci che in altre associazioni simili rivestano cariche rappresentative o abbiano ricevuto deleghe, devono astenersi dal partecipare agli incontri tra associazioni, onde evitare situazioni conflittuali.