

Professionalisme

- ✓ **Fournir** avant tout engagement le contenu des prestations choisies, leurs prix, les modalités de paiement, les formalités nécessaires ainsi que les conditions générales et particulières de vente.
- ✓ **Apporter toute l'aide** indispensable si vous avez rencontré des difficultés pendant votre voyage et/ou si vous avez des griefs à formuler après votre voyage.
- ✓ **Protéger** en veillant au respect de la réglementation en vigueur.

Cet autocollant vous certifie l'adhésion de votre Agence de voyages au SNAV →



SNAV

POUR VOUS, NOTRE AGENCE DE VOYAGES EST AGRÉÉE SNAV ET S'ENGAGE À GARDER LE **CAP** !

COMPÉTENCE,
ACCUEIL,
PROFESSIONNALISME.

WWW.SNAV.ORG

Votre service médiateur :

SYNDICAT NATIONAL DES AGENCES DE VOYAGES

15, place du Général Catroux - 75017 PARIS

TEL : 01 44 01 99 90 - FAX : 01 44 01 99 99

E.mail : contact@snav.org

Qu'est-ce que le SNAV ?

Le Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV), composé à ce jour de près de 4000 points de vente, est le seul **groupement de professionnels du tourisme** qui, depuis plus de 60 ans, représente et défend la profession.

Pour vous, **chaque Agence de Voyages**, membre du SNAV, **s'engage** ainsi sur les points suivants :

- ✓ **Posséder** une licence d'Agent de Voyages ;
- ✓ **Posséder** une garantie financière ;
- ✓ **Bénéficier** d'une police d'assurance de Responsabilité Civile Professionnelle ;
- ✓ **Justifier** d'une compétence professionnelle ;
- ✓ **Respecter** la Charte : CAP.

Au-delà de ce **rôle de garant**, le SNAV vous accompagne aussi en tant que **médiateur** en cas de réclamations suite à un voyage effectué par le biais d'une Agence de Voyages adhérente.

L'Agent de Voyages est le professionnel qui exerce une seule activité : «l'organisation et la vente de voyages ou de séjours et des services qui les complètent».

Comment votre Agence de Voyages vous accompagne ?

Pour vous, **votre Agent de Voyages**, membre du SNAV, **s'engage** à garder le **CAP** !

Compétence

- ✓ Apporter des **conseils** et des **suggestions** de nature à vous permettre de choisir vos prestations touristiques en toute connaissance de cause.
- ✓ Proposer une gamme de **produits** et de **services** compétitifs et de qualité.

Accueil

- ✓ Offrir le meilleur **accueil** et approfondir selon vos souhaits, vos préférences, le style de voyage recherché, sa durée, son budget...

