

**Memento** **BUS**

BY CHRISTIAN TOUR

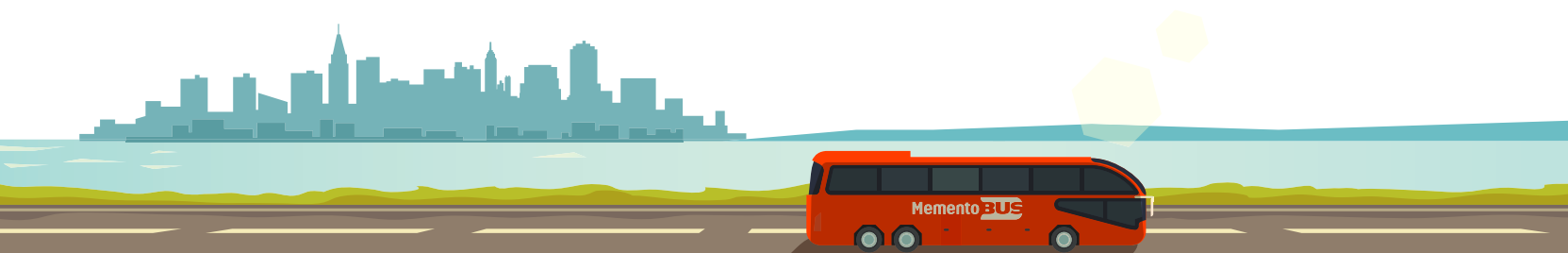
# **COD DE CONDUITĂ**



Punerea valorilor noastre în centrul acțiunilor tale

# CUPRINS

CAPITOL	PAGINĂ
1. Introducere	1
2. Fondatorii Christian Tour	2
3. Mesajul Directorului Executiv	3
4. Respectarea Codului de Conduită	4
5. Misiunea noastră	4
6. Valorile noastre	4
7. Principii de comportament etic	5
8. Respectarea legilor și reglementărilor	5
9. Politici și îndrumări	6
9.1. Incluziune și egalității de șanse	6
9.2. Protecția informațiilor	7
9.3. Conflicte de interese	8
9.4. Sănătate și siguranță	8
9.5. Oferte și sume licitate în contract	9
9.6. Furnizorii	10
9.7. Mita	10
9.8. Plăți de facilitare	11
9.9. Cadouri și ospitalitate	11
10. Raportare	11
11. Întrebări, sfaturi și alte informații	11
12. Modul de acțiune în caz de defecțiune tehnică (în România și în străinătate)	12
13. Modul de interacționare cu ghidul	12
14. Concluzii	13



# 1. Introducere

**Suntem cel mai puternic tour operator din România**, o echipă de profesioniști ai turismului. Produsele și serviciile noastre sunt preferate de la un sezon la altul de tot mai mulți clienți, ca urmare a încrederii pe care aceștia o investesc în noi. De la an la an, Christian Tour își consolidează poziția pe piață, iar forța financiară devine tot mai mare.

**Din 1997** dovedim constant că o vacanță reușită nu este un lux, ci un lucru de care oricine poate să se bucure, cel puțin o dată pe an. Alături de tine vom continua să oferim servicii și destinații din ce în ce mai diversificate, la un raport calitate-preț întotdeauna excelent!

**Rolul tău**, ca reprezentant al Departamentului de Transport al companiei, este vital în acest proces iar determinarea și efortul tău fac din Christian Tour cel mai puternic tour operator din România.

**Îți urăm Bun Venit în cadrul Christian Tour!** Deși profesioniști, ne face plăcere să ne considerăm o companie prietenoasă care asigură Departamentului de Transport motivația necesară atingerii excelenței.

**Acest manual a fost creat pentru a te ajuta și ghida** în activitatea de zi cu zi (atât din timpul sezonului cât și din afara lui) ajutându-te să-ți identifice rolul în organizație. Cu informația din acest manual cât și cu instruirea de care vei avea parte, vei fi echipat cu toate cele necesare în a deveni specialist în una dintre cele mai importante ramuri ale turismului, adică Transportul.

Indiferent că ești un coleg nou alăturat echipei Christian Tour sau că ai acumulat deja mai multe sezoane alături de noi, ai obligativitatea de a citi acest manual și de a asimila informațiile prezentate în acesta, cât și în edițiile viitoare.

*Îți dorim success!*



Aici începe  
călătoria ta!



## 2. Fondatorii Christian Tour

De la demisol, pe acoperișul lumii

În timp ce mare parte a lumii își încerca norocul cu scheme piramidale, se uita la Twin Peaks și asculta Dj Bobo, un tânăr din București a respins aceste distrageri și, în loc, și-a întors pletele sale tinerești și anteprenoriale spre ceea ce îi placea cel mai mult - sa călătorească. *Cristian* este numele lui, iar muntele pasiunea sa. Probabil inspirat de Haiducii lui Șaptecai și Pinteza Viteazul, împreună cu alți entuziaști cu părul lung, a început explorarea munților României. La scurt timp a fost format clubul montan, Christian Adventure, club ce a fost un real succes. Deși Cristian l-a părăsit pentru a se dedica în totalitate noului său business, a continuat să se implice constant în toate activitățile.

Deschiderea agenției de turism, în 1997, a venit ca o continuare firească. Prima agenție se deschidea într-un demisol de lângă Facultatea de Drept. O locație sentimentală pentru Cristian, care absolvise această instituție. De atunci, Christian Tour se va confunda cu numele fondatorului său. Au urmat apoi ani întregi în care s-a investit multă imaginație, timp și voință pentru dezvoltarea agenției. Rucsacul din aventurile montane a ramas într-un colț, fiind înlocuit de planuri de afaceri și mai ales de dorința de a construi un business original și durabil. Restul, cum se spune, e istorie. Și, chiar dacă Cristian se plimbă în ziua de azi mai mult la cravată, mai este văzut din când în când prin Bucegi cu rucsacul în spate și bocancii plini de noroi. *Marius*, fratele său, i s-a alăturat lui Cristian, acum 10 ani, aducând agenției nota sa proprie: un brand pentru excursii de lux: Pegas Hollidays. Din 2014 a devenit CEO al grupului Christian Tour, iar sub îndrumarea sa, afacerile au început să înflorească.

**Memento Bus** este compania holding a unui grup de companii care operează transport intern și internațional.



**Memento Bus este una dintre cele 4 divizii principale ale MEMENTO GROUP alături de:**





### 3. Introducere din partea directorului executiv

“ Acest ghid ar trebui să vă ajute să vă decideți cum să acționați dacă sunteți vreodată la îndoială. ”

Ne luăm în serios responsabilitățile corporative la Memento Bus și modul responsabil în care facem afaceri este ferm încorporat în cultura grupului nostru. Prin abordarea siguranței și a mediului, pentru modul în care tratăm oamenii noștri, clienții noștri, comunitățile noastre locale și alte părți interesate cheie, avem un set foarte clar de valori. Memento Bus își propune ca toți angajații și reprezentanții companiei să-și mențină valorile și comportamentele corecte. Consiliul își menține angajamentul pentru procese, controale, guvernări și culturi, pentru a facilita corespunzător valorile și comportamentele.

Acest cod de conduită confirmă valorile noastre de bază și a politicilor într-o serie de domenii, cum ar fi angajații noștri, furnizorii, clienții, concurenții și comunitățile mai largi în care lucrăm. Se stabilesc principiile grupului de conduită în afaceri și a standardelor pe care societatea Memento Bus se așteaptă ca toți angajații și reprezentanții să le urmeze, indiferent de rol. Deși legile variază de la o locație la alta, codul de conduită se aplică la nivelul întregului grup.

Informațiile conținute în acest ghid ar trebui să vă ajute să decideți cum să acționați în cazul în care vă aflați vreodată în îndoială. Nu putem descrie fiecare scenariu cu care v-ați putea confrunta, dar putem stabili principiile care ar trebui respectate. Vă îndemnăm să citiți și să analizați acest document cu atenție și să-l folosiți pentru a ghida comportamentul corporativ. Dacă aveți orice problemă cu privire la modul de acționare, codul de conduită, de asemenea, oferă informații despre unde puteți căuta sprijin, ajutor și îndrumare.

Este un cod ce vă ajută să vă faceți o viziune, dar cum viziunea este pusă în aplicare este la fel de important.

Ne străduim continuu pentru a îmbunătăți politicile, practicile și serviciul nostru de transport pentru a avea un impact pozitiv asupra societății. Obținerea încrederii în comunitatea mai largă este esențială (în cazul de față, turiștii) și furnizarea de informații clare cu privire la progresul și performanța noastră sunt parte a acestui proces.

*Marius Pandel*

CEO





## 4. Respectarea Codului de Conduită

Toți angajații și reprezentanții Memento Bus sunt obligați să respecte standardele prevăzute de prezentul cod de conduită. Acestea sunt necesare pentru a avea un comportament în conformitate cu litera și spiritul acestui cod de conduită.

- » Asigurați-vă că acest cod de conduită este pus la dispoziție, explicat și înțeles de către angajați;
- » Promovarea standardelor, valorilor și comportamentelor prevăzute de prezentul cod de conduită;
- » Oferi îndrumare și consiliere pentru cei care le administrează cu privire la modul cel mai bun, pentru a atinge standardele, valorile și comportamente stabilite în prezentul cod de conduită;
- » Respectarea monitorizată a acestui cod de conduită;
- » Asigurați-vă că părțile terțe relevante sunt conforme cu standardele, valorile și comportamentele prevăzute de prezentul cod de conduită.

## 5. Misiunea noastră

este aceea de a deveni o divizie de transport solidă, lider de piață, cu o creștere pe termen lung, perspective bazate pe servicii de înaltă calitate și investiții în inovare.



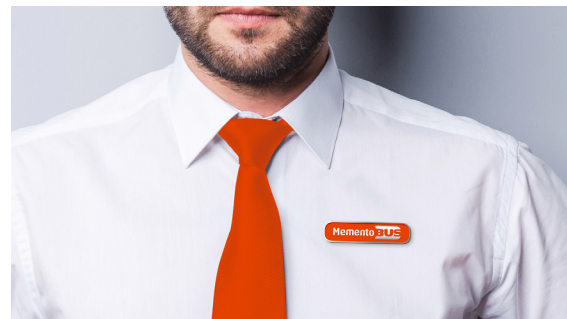
## 6. Valorile noastre

Memento Bus are un set de valori fundamentale care sunt esențiale pentru succesul în afaceri:

- » Depășirea nevoilor și așteptărilor clienților noștri;
- » Angajament total pentru sănătate și siguranță;
- » Inovare, idei noi și inițiative ;
- » Construirea de relații constructive cu toate părțile interesate;
- » Promovarea unui mediu durabil;
- » Încurajarea angajaților noștri pentru maximizarea potențialul acestora;
- » Ambiție, deschidere și onestitate;
- » O cultură care încurajează respectul reciproc și munca în echipă;
- » Stimulente și recompense pentru riscul calculat;
- » Angajament de îmbunătățire continuă și de gestionare eficientă a schimbării;
- » Un membru activ al comunităților noastre locale.

## 7. Principii de comportament etic

Memento Bus se așteaptă ca toți funcționarii, angajații și reprezentanții să adere la principiile de bază ale Grupului de comportament etic, care sunt:



### **ONESTITATE ȘI INTEGRITATE**

Fiecare dintre noi acționează cu onestitate și integritate.



### **RESPONSABILITATE**

Fiecare dintre noi să își asume responsabilitatea pentru propriile acțiuni.



### **RESPECT**

Fiecare dintre noi să respecte alte persoane și să le trateze cu demnitate, stimă, înțelegere și considerație.

## 8. Respectarea legilor și reglementărilor

Memento Bus se angajează să respecte toate legile și reglementările relevante în fiecare dintre locațiile în care își desfășoară activitatea.

În cazul în care legile și reglementările sunt mai puțin restrictive decât în prezentul cod de conduită, atunci acest cod de conduită ar trebui să fie în continuare respectat. O piață echitabilă și competitiv-liberă este esențială pentru o economie modernă și de succes.



Memento Bus va începe să concureze puternic pentru a câștiga noi afaceri, de a proteja și de a atrage pe piețele noastre mai multe persoane la beneficiile transportului. Unul dintre punctele forte ale companiei este respectarea dreptului relevant din domeniul concurenței.

**DISCUȚIILE CU POSIBILII CONCURENȚI DESPRE STABILIREA PREȚURILOR SAU ÎMPĂRȚIREA PIEȚELOR ESTE ILEGALĂ ȘI STRICT INTERZISĂ.**



## 9. Politici și îndrumări

### 9.1. Incluziunea & egalitatea de șanse

Oamenii din Memento Bus sunt esențiali pentru succesul afacerii și societatea se angajează să ofere un mediu de lucru care tratează toate persoanele cu respect și ia în calcul valorile acestora. Societatea investește timp semnificativ și resurse pentru a se asigura că are persoanele potrivite pentru a oferi ceea ce caută clienții săi. Procesele pentru angajarea persoanelor fizice și furnizorii sunt pe baza unor criterii stricte, centrate pe competențe-cheie și performanțele dovedite. Memento Bus are un puternic angajament în ceea ce privește recrutarea, remunerarea și promovarea. Ca un important angajator, Memento Bus recunoaște nevoia de formare continuă și de dezvoltare pentru toți angajații săi,

nu doar ca personalul să își exercite dreptul la muncă din cadrul firmei, dar să se și dezvolte individual.

Ca un angajator important, cu operațiuni de transport în mai multe țări, Memento Bus recunoaște civil, politic, economic și social drepturile și libertățile fundamentale ale fiecărui individ și se străduiește să reflecte acest lucru în activitatea sa. Memento Bus nu tolerează discriminarea sau hărțuirea de orice fel, bazată pe handicap, sex, re-atribuire de gen, orientare sexuală, religie, convingeri, vârstă, naționalitate, rasă sau origine etnică. Comportamentul nedorit sau neadecvat este tratat extrem de serios.

#### ALTE RESURSE

Fiecare dintre unitățile de afaceri ale societății are politici de ocupare în locul potrivit pentru acea unitate de afaceri.

Alte detalii ale acestora pot fi obținute de la managerul relevant sau de la resursele umane.

#### **POLITICA NOASTRĂ**

Toate persoanele ar  
trebui să fie tratate  
corect și cu respect.



#### EXEMPLU PRACTIC

**Situație:** Recrutăm un nou membru pentru echipa noastră. Deși nu intenționăm să precizăm orice cerințe de vârstă în anunț, ne-am dori să recrutăm un tânăr, deoarece credem că acesta va aduce un mai mare entuziasm .

**Răspuns:** Societatea nu tolerează discriminarea pe motive de vârstă, explicit sau implicit, și într-adevăr un astfel de comportament este ilegal în unele jurisdicții. Nu se acceptă să discriminezi candidații pentru o poziție în funcție de vârstă, chiar dacă acest lucru este sau nu este prevăzut în mod explicit.



## 9.2. Protecția informațiilor

Memento Bus se angajează să mențină confidențiale orice fel de informații cu caracter personal ale angajaților. Grupul se va asigura că toate informațiile personale sunt controlate în conformitate cu politicile societății, precum și legile și reglementările aplicabile. Persoanele cu acces la datele cu caracter personal ale angajaților trebuie să le reutilizeze

numai în scopuri juridice sau de afaceri legitime.

Utilizarea neautorizată a proprietății intelectuale sau a informațiilor nu este acceptată. O astfel de utilizare neautorizată de informații ar putea fi jenantă și ar putea deteriora relațiile cu ceilalți și implicit, reputația grupului.

### ALTE RESURSE

Secțiunea 7.11 din prezentul cod de conduită oferă informații suplimentare privind utilizările abuzive ale acțiunilor și controlul de informații privilegiate.



### POLITICA NOASTRĂ

Noi protejăm informațiile confidențiale pe care le primim de la părți, cum ar fi clienții și angajații. Orice informație care este confidențială trebuie să fie, de asemenea, protejată.



### EXEMPLU PRACTIC

**Situație:** Am fost abordat de către o organizație de cercetare, care întreprinde o anchetă privind taxele de consultanță. Ea mi-a cerut să furnizez detalii cu privire la tarifele practicate de noi, diverse consultanțe și, în schimb, va împărtăși o copie a constatărilor sale cu mine. Eu sunt conștient de faptul că au declarat în mod expres că detaliile tarifelor sunt confidențiale.

**Răspuns:** Chiar dacă consultanța nu a declarat că detaliile legate de tarife sunt confidențiale, nu este oportună prezentarea acestora către terți. Dacă se consideră benefică participarea la sondaj, consultanța poate fi rugată să consimtă publicarea tarifelor. Ca o alternativă, ar putea fi posibilă dezvăluirea informațiilor generale cu privire la mediu.

### 9.3. Confliectele de interese

Fiecare angajat are o viață privată în afara locului de muncă și Memento Bus își respectă angajații. Cu toate acestea, angajaților și reprezentanților nu trebuie, fără aprobarea prealabilă, să se angajeze în orice activitate ce poate reprezenta un conflict între interesele lor personale și cele ale grupului. Activitatea ar putea implica favoritism în relațiile de afaceri pentru membrii familiei sau prieteni, luând în calcul orice muncă suplimentară

#### **POLITICA NOASTRĂ**

Funcționarii, angajații și reprezentanții grupului ar trebui să încerce să evite conflictele de interese, dar, în orice caz, ar trebui să dezvăluie toate conflictele sau potențialele conflicte de interese cu managerul lor.

neautorizată cu o altă afacere sau de a începe o nouă afacere în cazul în care acest lucru creează un conflict de interese. Angajații și reprezentanții sunt așteptați să-și îndeplinească sarcinile în mod obiectiv și au obligația de a raporta orice potențial conflict de interese către managerul lor. Controalele sunt în vigoare pentru a proteja integritatea de afaceri.

#### **ALTE RESURSE**

Dispozițiile specifice au rolul de a gestiona conflictele de interese cunoscute. Mai multe informații cu privire la aceste resurse pot fi obținute de la oricare dintre contactele enumerate în secțiunea 11 din prezentul cod de conduită.

### 9.4. Sănătate și siguranță

Fiind un operator de transport internațional important, în centrul de afacerii noastre se află calitatea serviciilor prestate și standardele de siguranță. Grupul aderă strict la reglementări legislative în toate domeniile sale de activitate. Încălcarea acestor reglementări ar putea duce penal și/sau civil la amenzi și pierderea potențială a contractelor și licențelor pentru a funcționa. Memento Bus are un record excelent de siguranță și are o cultură proactivă în cadrul grupului care asigură sănătatea și siguranța angajaților săi, aceasta fiind o prioritate. Sănătatea și siguranța sunt monitorizate și raportate în fiecare companie. Un executiv senior are responsabilitatea specifică pentru aspectele legate de siguranță în

cadru grupului și consiliul societății de administrație de a actualiza în materie de siguranță la fiecare dintre reuniunile sale. Grupul are un comitet de sănătate și securitate ce raportează consiliului cu privire la aceste chestiuni. Un director non-executiv prezidează comitetul. În materie de securitate sunt, de asemenea luate în considerare la consiliul de administrație și reuniuni de conducere ale fiecăreia dintre afacerile grupului. Angajații se supun unor norme de sănătate și siguranță, de formare și sunt încurajați să raporteze orice problemă. Grupul se așteaptă ca furnizorii și antreprenorii să aibă un angajament similar cu respectarea reglementărilor adecvate în acest domeniu.

## ALTE RESURSE

Comitetul de sănătate, securitate și de mediu al grupului a stabilit o siguranță strategică, cadru care se aplică în incinta grupului.

## POLITICA NOASTRĂ

Ne-am angajat să menținem o cultură proactivă în cadrul grupului care pune sănătatea și siguranța în partea de sus în ordinea de zi. Grupul se angajează să îmbunătățească continuu nivelul de performanță, de siguranță, în zonele în care sănătatea și securitatea sunt deja bine gestionate și a zonelor consolidate unde au fost identificate oportunități de îmbunătățire.

## 9.5. Oferte și sume licitate în contract

Toate relațiile cu clienții și furnizorii trebuie să fie deschise și oneste.

O atenție deosebită trebuie să fie luată în dezvoltarea de noi afaceri și negocierea contractelor.

Societatea cere ca angajații săi să:

- » Nu facă cu bună știință declarații neadevărate sau să furnizeze informații inexacte;
- » Furnizeze toate informațiile cerute de lege sau regulament;

» Respecte legile, regulamentele și procedurile relevante pentru procesul de licitație special;

» Să nu încerce să influențeze nelegitim rezultatul procesului, să caute informații confidențiale despre pozițiile concurenților;

» Respecte toate legile și reglementările de concurență și antitrust relevante și legile anti-corupție.

## ALTE RESURSE

Politica de autorizație informează autoritățile delegate de ofertele disponibile și de posibilele contracte și francize.

## POLITICA NOASTRĂ

Ne comportăm onest și etic în licitare pentru contracte și francize.



## EXEMPLU PRACTIC

**Situație:** Avem posibilitatea de a licita pentru furnizarea de servicii de transport la un angajator important în zona noastră. Potențialul client a precizat că va fi nevoie de patru autocare pentru a fi disponibile între orele 7 - 9, și 16 - 18 în fiecare zi. Știu că în primele săptămâni ale contractului vom fi în măsură să furnizăm doar două autocare, dar după aceea vom putea să furnizăm patru autocare. Le confirmăm că putem furniza patru autocare de la început pentru a ne asigura că vom câștiga contractul.

**Răspuns:** Nu este acceptabil să oferim cu bună știință informații incorecte și aceste informații ar putea da naștere la o cerere de denaturare. Angajatul trebuie să sugereze o soluție alternativă.

## 9.6. Furnizori

Memento Bus se angajează să lucreze cu furnizorii săi în mod echitabil, cinstit și profesional încercând în același timp cea mai bună valoare pentru afaceri. Furnizorii potențiali trebuie tratați în mod egal și nu cu favoritism nemeritat. Ne angajăm să plătim furnizorii în conformitate cu termenii și condițiile convenite, și în același timp, așteptările noastre sunt ca aceștia să-și îndeplinească obligațiile contractuale.

**POLITICA NOASTRĂ**  
Vom selecta doar furnizori,  
consilieri și consultanți de  
integritate buni.

## 9.7. Mita

Societății și angajaților acesteia le este interzis să ofere și să primească mită fie în România sau în străinătate. Aceasta include o interdicție de mituire a unui funcționar public extern, în scopul de a menține sau de a obține afaceri. Societatea își propune ca angajații săi să ia măsurile necesare pentru a preveni o mită în rândul celor care efectuează servicii pentru sau în numele grupului.

**POLITICA NOASTRĂ**  
Nu tolerăm sub nicio formă  
luarea de mită sau stimulente  
pentru orice scop direct sau  
printr-o terță parte.

Grupul încurajează furnizorii săi să adere la standarde similare MementoBus, de înaltă calitate, de responsabilitate corporativă și să dispună de garanții adecvate împotriva mitei și corupției. Memento Bus nu va colabora cu furnizorii care sunt în imposibilitatea de a răspunde acestor așteptări și orice furnizor care nu respectă aceste așteptări, va fi inclus într-o listă de furnizori interziși. Atunci când se angajează un terț pentru a acționa ca intermediar în numele grupului, trebuie luați în considerare o serie de factori suplimentari. Grupul va oferi recomandări atunci când un terț ar fi considerat un "intermediar" și va elabora procedee adecvate pentru angajarea lor.

Mită este considerată atunci când se oferă, se promite sau se dă un avantaj financiar unei persoane oficiale cu scopul de a o corupe să facă un lucru ilegal, sau se intenționează să obțină, să păstreze un avantaj comercial și să aducă o performanță necorespunzătoare sau un eșec pentru a efectua o funcție relevantă de o altă persoană.

Grupul interzice strict orice act care ar constitui o infracțiune în temeiul legii. Orice angajat care a mituit, a încercat să ofere o mită sau a primit o mită poate fi demis. Niciun angajat sau reprezentant al grupului nu va fi dezavantajat prin refuzul de a plăti mită, chiar și în cazul în care astfel de rezultate de refuz au loc în scopul pierderii unei anumite afaceri.

## 9.8. Plăți de facilitare

O plată de facilitare este o plată cadou care se face, de obicei, la un politician sau oficial administrativ pentru a efectua sau a accelera o anumită procedură.

**POLITICA NOASTRĂ**  
Noi nu permitem acordarea de “plăți de facilitare”. Chiar și în jurisdicții, în cazul în care acestea ar putea fi permise sau așteptate de obiceiurile locale.

## 9.9. Cadouri și Ospitalitate

Grupul recunoaște că ospitalitatea este o componentă a multor relații de afaceri și poate oferi oportunități valoroase pentru a dezvolta o înțelegere de produse cu un partener de afaceri. În consecință, oferirea sau acceptarea de ospitalitate, care este rezonabilă în ceea ce privește frecvența, natura și costul nu ar trebui să fie neapărat văzute ca fiind corupte. Orice angajat și reprezentant care primește cadouri sau ospitalitate pe care le crede ca sunt concepute ca

o mită nu ar trebui să accepte oferta și trebuie să raporteze imediat oferta către managerul său.

**POLITICA NOASTRĂ**  
Funcționarii, angajații și reprezentanții grupului nu acceptă, oferă sau furnizează cadouri de la / la orice altă parte care ar putea avea sau ar putea fi percepută de a avea o afacere potențială cu grupul, excepție facând cazul în care valoarea darului este în mod clar nesemnificativă.



## 10. Raportarea

Angajatul care suspectează orice neconformitate cu acest cod de conduită, inclusiv orice formă de corupție care implică potențial grupul ar trebui să informeze imediat superiorul său.

## **i** 11. Întrebări, sfaturi și informații suplimentare

Angajații sunt încurajați să pună întrebări și să caute sfaturi cu privire la acest cod de conduită sau la orice chestiune referitoare la etică și valori. În cazul în care un angajat nu este pe deplin lămurit, atunci el are obligativitatea de a solicita sfatul superiorului său.

## 12. Modul de acțiune în caz de defecțiune tehnică (pe teritoriul României și în străinătate)

---

În situația apariției unor defecțiuni tehnice la mijlocul de transport în timpul călătoriei, turiștii sunt rugați să-și păstreze calmul și să urmeze indicațiile personalului de la bord, fără a-i deranja pe conducătorii auto. În cazul în care aceștia constată că se află în imposibilitatea remedierii defecțiunii într-un interval de timp rezonabil, un alt mijloc de transport va fi chemat să-l înlocuiască pe cel defect fără a se depăși timpul maxim de așteptare prevăzut de legislația de specialitate pentru astfel de cazuri. În cazul în care nu se remediază problema conform legislației, însoțitorul de bord are datoria să informeze turiștii, că pentru staționare se oferă:

- » Pentru staționare **2 ore** se oferă o sticlă cu apă sau răcoritoare;
- » Pentru staționare **4 ore** se oferă o sticlă cu apă sau răcoritoare și un sandwich;
- » Pentru staționare **6 ore** se oferă un voucher cadou în valoare de 50 lei;
- » Pentru staționare **8 ore** se restituie suma platită pentru transport.

## 13. Modul de interacționare cu ghidul

---

Ghidul de turism, în sensul prezentei hotărâri, este persoana care conduce și îndrumă un grup de turiști sau vizitatori, oferind explicațiile necesare referitoare la locurile vizitate, și care asigură desfășurarea în cele mai bune condiții a programului turistic contractat. Atribuțiile concrete ale ghidului de turism se stabilesc de către organizatorul acțiunilor turistice (tour-operator sau agenție de turism), sarcinile ghidului diferind în funcție de specificul acțiunii turistice pe care urmează să o deruleze - însoțitor de grup sau ghid.

Întrucât ghidul de turism este singura persoană cunoscută de turiști, cu o prezență continuă și activă în cadrul grupului, are un rol de factor mediator între cerere și ofertă, este cel care contribuie decisiv la reușita acțiunii turistice și observă nemijlocit gradul de satisfacție a turiștilor.

Ghidul are rolul de a induce discret, dar clar, atitudinea de:

- 1. AUTORITATE** (asupra traseului, grupului, discursului și deciziilor) - ghidul/însoțitorul de grup având prioritate în fața conducătorilor auto asupra traseului și asupra desfășurării activității.
- 2. LIDER** (în cadrul grupului, dar și în relațiile cu prestatorii și alți colaboratori);
- 3. COORDONARE** (a traseului, grupului și discursului).

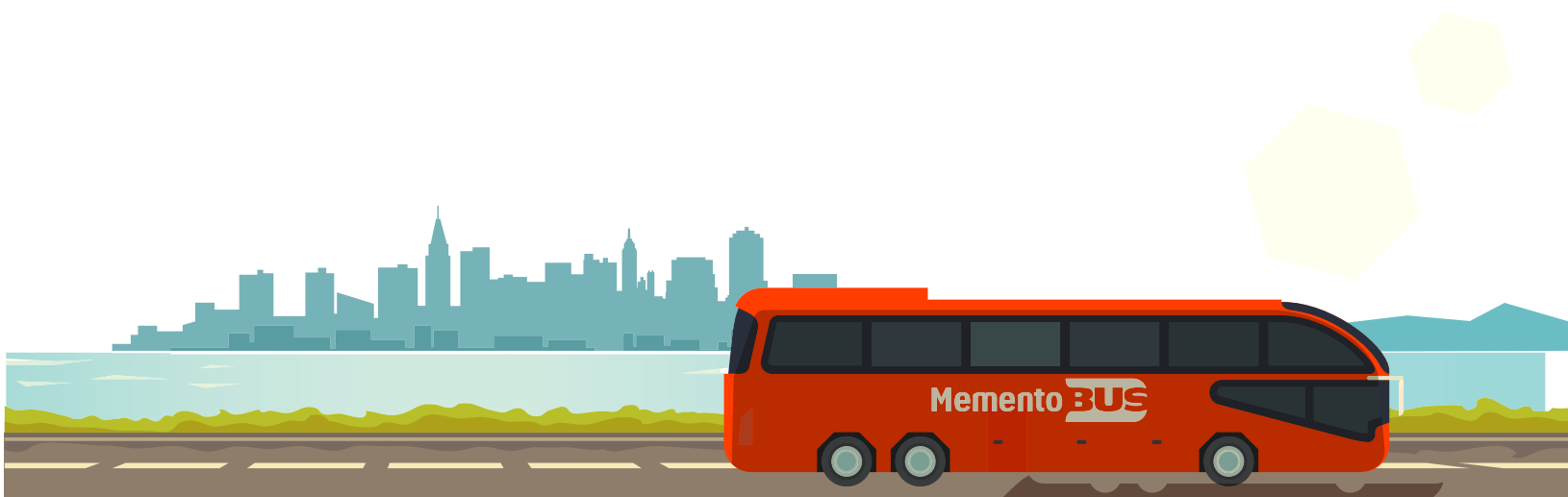


## 14. Concluzie

Acest document este aprobat de societate și are sprijinul deplin al acesteia. Fiecare angajat Memento Bus are datoria de a cunoaște și de a respecta Codul de Conduită Etică al societății. Orice problemă legată de impunerea și respectarea normelor de conduită, inclusiv inițiativele privind completarea și/sau modificarea normelor de conduită, cuprinse în prezentul Cod, vor fi prezentate echipei de management, în scris. Aceasta le va analiza și va emite decizii.

Societatea nu tolerează actele ilegale și imorale. Încălcarea normelor de conduită va fi sancționată disciplinar, cu respectarea prevederilor Codului Muncii și ale Codului de Conduită Etică. Nu se acordă sprijin angajaților care au încălcat legea. Toate cazurile în care abaterile pot constitui un caz penal vor fi raportate autorităților în drept.

În cazul constatării unor abateri de la normele de conduită și de la prevederile legale aflate în vigoare, în vederea reacționării în mod adecvat față de faptele comise și de a combate pe viitor eventuale abateri, se vor aplica măsuri disciplinare legale (conform Codului Muncii) - plecând de la avertisment și până la desfacerea contractului individual de muncă.



**Memento** **BUS**

BY CHRISTIAN TOUR

tel.: +4 0720 800 284  
contact@mementobus.ro  
www.mementobus.ro