



Code de conduite

Objectif

Le présent code de conduite décrit les normes éthiques, opérationnelles et professionnelles exigées de tous les voyageurs réceptifs canadiens enregistrés dans le cadre du programme d'enregistrement des voyageurs réceptifs Canada-Chine [Statut de destination approuvée du Canada (ADS)].

1. *Conformité aux lois et règlements*

Exercer ses activités en totale conformité avec toutes les lois fédérales, provinciales / territoriales et municipales applicables au Canada. Maintenir une immatriculation et des licences commerciales valides. Percevoir et verser les taxes. Respecter les lois en matière d'immigration et d'emploi. Informer l'AITC de tout changement ou faillite.

2. *Intégrité et pratiques commerciales équitables*

Fournir des informations véridiques dans les publicités et les contrats. Éviter les fausses déclarations. Maintenir une tarification transparente. S'abstenir de pratiques contraires à l'éthique telles que le débauchage ou la promotion mensongère.

3. *Service à la clientèle et normes professionnelles*

Offrir des services de livraison conformes aux itinéraires et aux normes de qualité. Assurer une conduite professionnelle et sécuritaire. Offrir un service bilingue (anglais/français et mandarin) dans la mesure du possible. Répondre rapidement aux plaintes.

4. *Sécurité, assurance et gestion des risques*

Souscrire une assurance responsabilité civile d'au moins 1 million de dollars canadiens. S'assurer que les sous-traitants sont assurés et agréés. Réaliser des évaluations des risques, mettre en place des protocoles d'intervention d'urgence et de gestion des risques pour les activités touristiques, et veiller au respect des normes de sécurité.

5. *Partenariat et respect culturel*

Travailler avec des voyageurs chinois agréés. Promouvoir le respect mutuel, la compréhension culturelle et le tourisme responsable. Éviter les actions qui nuisent à l'image du Canada.

6. *Responsabilité financière*

Maintenir une stabilité financière et respecter les obligations contractuelles. Offrir des remboursements lorsque les services ne sont pas fournis comme promis.

7. *Obligations de déclaration*

Signaler les incidents importants dans les 48 heures. Coopérer avec l'AITC lors des audits ou des enquêtes.

8. *Conformité et mesures disciplinaires*

Tout manquement à ces obligations peut entraîner la suspension ou la révocation du statut d'opérateur touristique réceptif Canada-Chine (ADS), la notification au ministère de la Culture et du Tourisme (RPC) ou le retrait de la liste des opérateurs ADS enregistrés auprès de l'AITC.

9. *Reconnaissance*

En soumettant une demande, le demandeur reconnaît avoir lu, compris et accepté le présent code de conduite.