

# আচরণবিধি

## Code of Conduct



### ASSOCIATION OF TRAVEL AGENTS OF BANGLADESH

Sattara Centre (15th Floor), 30/A, Naya Paltan, VIP Road, Dhaka-1000, Bangladesh,

Phone : 9332728, 8332712, Fax : 88-02-8355595

E-mail : [atab@citech.net](mailto:atab@citech.net)

Website : [www.atab.org.bd](http://www.atab.org.bd)

১৪ এপ্রিল ২০১৫ ইং মোতাবেক  
বাংলা ১লা বৈশাখ ১৪২২ তারিখে অনুষ্ঠিত  
ইজিএম কর্তৃক গৃহীত ও অনুমোদিত।

## আটাব সদস্যদের জন্য আচরণ বিধি

- ১। এসোসিয়েশন অব ট্রাভেল এজেন্টস্ অব বাংলাদেশ (আটাব) গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের বাণিজ্য মন্ত্রণালয় হইতে টি.ও. লাইসেন্সপ্রাপ্ত, কোম্পানী আইন দ্বারা নিবন্ধিত, বাণিজ্য সংগঠন অধ্যাদেশ ১৯৬১ ও বাণিজ্য সংগঠন বিধিমালা ১৯৯৪ এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক সময় সময় জারীকৃত নির্দেশনা দ্বারা পরিচালিত বাংলাদেশের ট্রাভেল ও ট্যুর ব্যবসায়ীদের একটি সংগঠন।
- ২। উক্ত সংগঠন বাংলাদেশের ট্রাভেল এবং ট্যুর ব্যবসায়ীদের ব্যবসায়িক স্বার্থ সংরক্ষণ, পারস্পরিক সহযোগিতা বৃদ্ধি, বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা, সদস্যগণের সমস্যা ও সম্ভাবনা সম্পর্কে সময় সময় সরকারকে পরামর্শ দান করা, সর্বোপরি উক্ত ব্যবসার সহিত সম্পৃক্ত সকল ব্যবসায়ীদের স্বার্থরক্ষা ও উন্নয়নে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করার লক্ষ্যে উক্ত এসোসিয়েশন এর প্রতিষ্ঠালগ্ন হইতে কার্যকর ভূমিকা পালন করিয়া আসিতেছে।
- ৩। আটাব এর সদস্য ট্রাভেল এবং ট্যুর ব্যবসায়ীদের সহিত গ্রাহকদের (Clients) সম্পর্ক ও দায়-দায়িত্ব, ব্যবসা সংক্রান্ত প্রতিনিয়ত উদ্ভূত সমস্যাবলী দূরীকরণার্থে ও সর্বোপরি আটাব সদস্যদের মধ্যে শৃংখলা আনয়নকল্পে নিম্নলিখিত আচরণবিধি প্রণয়ন করা হইলঃ

**আচরণবিধি-১ঃ গ্রাহক (Client) এর সহিত সদস্যদের করণীয় সংক্রান্ত বিধি-বিধান।**

- ক) যাত্রীর চাহিদা অনুযায়ী টিকেট বুকিং করার পর বুকিংয়ের সঠিক তথ্য, যথা- Seat Confirmation/Request/ Unable to confirm/Time limit/Baggage সকল তথ্য সঠিকভাবে যাত্রীকে যাত্রার পূর্বেই অবহিত করিতে হইবে;
- খ) যাত্রীর পাসপোর্টের কপিসহ স্থায়ী, বর্তমান ঠিকানা, ই-মেইল এবং ফোন নম্বর রেজিস্ট্রারে সংরক্ষণ করিতে হইবে;
- গ) যাত্রীর যাত্রার সময় পরিবর্তন বা যাত্রা বাতিল হইলে যাত্রীকে সংবাদ প্রাপ্তি সাপেক্ষে যথাসময়ে উক্ত সংবাদ প্রদান করিতে হইবে;
- ঘ) টিকেট বিক্রয়ের বিনিময়ে যাত্রীর নিকট হইতে গৃহীত অর্থের রসিদ যাত্রীকে (Client) প্রদান করিতে হইবে;
- ঙ) যাত্রীর Visa/Foreign exchange endorsement/Travel Insurance/Hotel Booking ইত্যাদি বিষয়ে যাত্রীকে সহযোগিতা করিতে হইবে এবং সেবা প্রদানের বিনিময়ে সার্ভিস চার্জ গ্রহণ করা যাইবে;
- চ) যাত্রীর টিকেট Re-issue/Re valid/Refund/Upgrade Void এর ক্ষেত্রে যাত্রী ও ট্রাভেল এজেন্টের মধ্যে সমঝোতার মাধ্যমে সার্ভিস চার্জ নির্ধারণ করিয়া উহা গ্রহণ করা যাইবে।

আচরণবিধি- ২ঃ টিকেট হইতে প্রাপ্ত কমিশন ও কল্যাণ তহবিলের অর্থ সংগ্রহ সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

- ক) বিক্রয়লব্ধ এয়ারটিকেট হইতে প্রাপ্ত কমিশন গ্রাহকদের ছাড় দেয়া যাইবে না;
- খ) এজেন্সীসমূহের মধ্যে বিক্রিত টিকেটের প্রাপ্ত কমিশন সমঝোতার মাধ্যমে নিজেদের মধ্যে বন্টন করা যাইবে;
- গ) টিকেট রিফান্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল চার্জ কর্তনপূর্বক অবশিষ্ট অর্থ ফেরত প্রদান করিতে হইবে;
- ঘ) কোন এয়ারলাইন্স ন্যূনতম ৭% এর কম কমিশন প্রদান করিলে, সেই এয়ারলাইন্সের টিকেট কোন সদস্য বিক্রয় করিতে পারিবে না;
- ঙ) আটাব কল্যাণ তহবিলের জন্য এজেন্সীর প্রাপ্ত কমিশন হইতে আন্তর্জাতিক টিকেটের ক্ষেত্রে প্রতি টিকেটে ৫০/= (পঞ্চাশ) টাকা এবং অভ্যন্তরীণ টিকেটের ক্ষেত্রে প্রতি টিকেটে ২০/= (বিশ) টাকা আটাব এর অনুকূলে প্রদান করিতে হইবে (উক্ত অনুদানের হার আটাব এর কার্যনির্বাহী কমিটি কর্তৃক সময় সময় পরিবর্তনযোগ্য)।
- বিঃ দ্রঃ টিকেট বলিতে আন্তর্জাতিক এয়ার টিকেট ও অভ্যন্তরীণ এয়ার টিকেটকে বুঝাইবে।

**আচরণবিধি-৩ঃ একচেটিয়া (Monopoly) ব্যবসা সংক্রান্ত বিধি-বিধান।**

- ক) আটাব এর কোন সদস্য একচেটিয়া (Monopoly) ব্যবসা করার জন্য এয়ার টিকেট বিক্রয়ের ক্ষেত্রে কোন এয়ারলাইন্সের সহিত চুক্তি করিতে পারিবে না;
- খ) এয়ারলাইন্স হইতে সকল এজেন্সীর জন্য প্রাপ্ত উন্মুক্ত টার্গেট লইয়া টিকেট বিক্রয় করিতে পারিবে;
- গ) এয়ারলাইন্স কর্তৃক প্রদত্ত টার্গেট পূরণের জন্য যাত্রীদেরকে কমিশন ছাড় দেয়া যাইবেনা;
- ঘ) একচেটিয়া ব্যবসা করার লক্ষ্যে SMS/E-mail সহ সকল প্রকার যোগাযোগ মাধ্যমে এয়ারলাইন্স কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়ার নিচে বিশেষ ছাড় দিয়ে টিকেট বিপন্নন করা যাইবে না;
- ঙ) একচেটিয়া ব্যবসা করার লক্ষ্যে এয়ারলাইন্সের সহিত যোগসাজসের মাধ্যমে অগ্রীম টিকেট ক্রয়ের নাম করিয়া নামবিহীন কোন প্রকারের PNR তৈরী/ক্রয়/বিক্রয় করা যাইবেনা।

আচরণবিধি-৪ঃ আটাব সদস্যদের মধ্যে ব্যবসায়িক সম্পর্ক ও পদ্ধতি সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

- ক) এক এজেন্সীকে অন্য এজেন্সীর নিকট টিকেট ইস্যুর লিখিত চাহিদাপত্র প্রদান করিতে হইবে;
- খ) এক এজেন্সীর নিকট অন্য এজেন্সীর টিকেট বিক্রয় অথবা টিকেট বিক্রয় বাবদ প্রাপ্ত অগ্রীম অর্থের রসিদ প্রদান করিতে হইবে;
- গ) রিফান্ডের জন্য টিকেট প্রাপ্তি রসিদ প্রদান করিতে হইবে;
- ঘ) রিফান্ডের টাকা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যথানিয়মে “টাকা প্রাপ্ত হইয়াছে” স্বীকার পূর্বক স্বাক্ষর ও সীল প্রদান করিয়া টাকা গ্রহণ করিতে হইবে;
- ঙ) Re-validation/Void/changes সহ সকল প্রকার চার্জের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফি প্রদান ও প্রাপ্তি রসিদ প্রদান করিতে হইবে;
- চ) ক্রয়কারী এজেন্সীর প্রয়োজনে বিক্রয় প্রতিবেদন চাহিবা মাত্র বিক্রয়কারী এজেন্সীর প্যাডে স্বাক্ষর সীলসহ ক্রয়কারী এজেন্সীকে উহা প্রদান করিতে হইবে।

**আচরণবিধি-৫ঃ সদস্যগণ কর্তৃক কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ সংক্রান্ত বিধি-বিধান।**

- ক) সদস্যগণ তাহাদের অফিস/ব্যবসা পরিচালনার জন্য কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর জাতীয় পরিচয়পত্র, পুলিশ ভেরিফিকেশন সার্টিফিকেট এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগের পর পরই উহা আটাব অফিসে সংরক্ষণের জন্য উল্লেখিত কাগজপত্রের একপ্রস্থ ফটোকপি প্রেরণ করিতে হইবে; কর্মকর্তা ও কর্মচারী পরিবর্তন হইলে অথবা বৃদ্ধি পাইলে তাহার হালনাগাদ তথ্যও আটাব অফিসে প্রেরণ করিতে হইবে;
- খ) প্রত্যেক কর্মকর্তা ও কর্মচারীর চাকুরী বই/নথি আলাদাভাবে সংরক্ষণ করিতে হইবে;
- গ) কোন কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগের পূর্বে আটাবের অপর কোন সদস্যের প্রতিষ্ঠানে চাকুরীরত থাকিলে পূর্বোক্ত প্রতিষ্ঠানের No Objection Certificate/ছাড়পত্র গ্রহণ করিতে হইবে;
- ঘ) যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীর সমাজের গণ্যমান্য প্রতিষ্ঠিত ব্যক্তির নিকট হইতে ব্যক্তিগত পরিচয়পত্র সংগ্রহ করিতে হইবে;

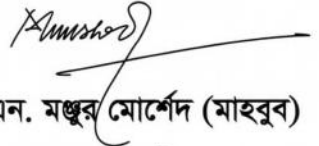


**আচরণবিধি- ৬ঃ কার্যনির্বাহী পরিষদের করণীয়।**

- ১। ক) আটাব কার্যনির্বাহী কমিটি ট্রাভেল ট্রেডের মান উন্নয়নে সময় সময় যে কোন যুগপোযোগী সিদ্ধান্ত গ্রহণ করিতে পারিবেন।
- খ) আটাব এর নির্দেশ বা আচরণবিধি অমান্য করিলে অমান্যকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যথাযথ আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হইবে;
- গ) আটাব এর বিভিন্ন অনুষ্ঠানে প্রতিনিধিত্বকারী সদস্য ব্যতীত অন্য কোন ব্যক্তি উপস্থিত থাকিতে পারিবেননা; তবে আটাবের আমন্ত্রণে আমন্ত্রিত যে কোন ব্যক্তি উপস্থিত থাকিতে পারিবেন।
- ঘ) আটাব সদস্য কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অপর কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান আটাব এর নিকট কোন অভিযোগ দায়ের করিলে উহা তদন্ত পূর্বক আত্মপক্ষ সমর্থনের সুযোগ দিয়া দোষী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যথাযথ আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হইবে।

আচরণবিধি লঙ্ঘন করিলে নিম্নোক্ত এক বা একাধিক ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাইবে

- ২। ক) আটাবের সদস্যপদ সাময়িকভাবে স্থগিতকরণ;
- খ) আটাবের বিভিন্ন অনুষ্ঠানে আমন্ত্রণ না করা;
- গ) IATA Capping বন্ধ করার সুপারিশ;
- ঘ) এজেন্সী কর্তৃক টিকেট বিক্রয় বন্ধ করার ব্যবস্থা গ্রহণ;
- ঙ) আটাবের সদস্যপদ বাতিলকরণ;
- চ) সর্বোপরি লাইসেন্স বাতিল করার জন্য সরকারের কাছে সুপারিশ।



এস.এন. মঞ্জুর মোর্শেদ (মাহবুব)  
সভাপতি আটাব

