আচরণবিধি

Code of Conduct

এসোসিয়েশন অব ট্রাভেল এজেন্টস অব বাংলাদেশ
ATAB
ASSOCIATION OF TRAVEL AGENTS OF BANGLADESH

এসোসিয়েশন অব ট্রাভেল এজেন্টস্ অব বাংলাদেশ
ASSOCIATION OF TRAVEL AGENTS OF BANGLADESH

প্রথম সংস্করণঃ-
১৪ এপ্রিল ২০১৫ খ্রিঃ বাংলা ১লা বৈশাখ ১৪২২ তারিখে অনুষ্ঠিত ইজিএম কর্তৃক গৃহীত ও অনুমোদিত।

দ্বিতীয় চলতি সংস্করণঃ-
১১ মার্চ ২০২৫ খ্রিঃ বাংলা ২৬শে ফাল্গুন ১৪৩১ 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 হতে টি.ও. লাইসেন্সপ্রাপ্ত, কোম্পানী আইন দ্বারা নিবন্ধিত, বাণিজ্য সংগঠন অধ্যাদেশ ১৯৬১ ও বাণিজ্য সংগঠন বিধিমালা ১৯৯৪ এবং বাণিজ্য মন্ত্রণালয় কর্তৃক জারীকৃত নির্দেশনা দ্বারা পরিচালিত বাংলাদেশের ট্রাভেল এবং ট্যুর ব্যবসায়ীদের একটি সংগঠন।

২। সংগঠনটি বাংলাদেশের ট্রাভেল এবং ট্যুর ব্যবসায়ীদের ব্যবসায়িক স্বার্থ সংরক্ষণ, পারস্পরিক সহযোগিতা বৃদ্ধি, বন্ধুত্বপূর্ণ সম্পর্ক গড়ে তোলা, সদস্যগণের সমস্যা ও সম্ভাবনা সম্পর্কে সরকারকে পরামর্শ দান করা, সর্বোপরি আটাব সকল ব্যবসায়ীদের স্বার্থরক্ষা ও উন্নয়নে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করার লক্ষ্যে এসোসিয়েশন এর প্রতিষ্ঠালগ্ন হতে কার্যকর ভূমিকা পালন করে আসছে।

৩। আটাব এর সদস্য ট্রাভেল এবং ট্যুর ব্যবসায়ীদের সাথে গ্রাহকদের (Clients) সম্পর্ক ও দায়-দায়িত্ব, ব্যবসা সংক্রান্ত প্রতিনিয়ত উদ্ভূত সমস্যাবলি দূরীকরনার্থে ও সর্বোপরি আটাব সদস্যদের মধ্যে শৃংঙ্খলা আনয়নকল্পে নিম্নলিখিত আচরণবিধি প্রনয়ণ করা হলোঃ

আচরণবিধি-১ঃ বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা-২০২২ এর ১৫ নং বিধিতে উল্লিখিত বিধিমালা অনুসরণ ও করণীয়।

ট্রাভেল এজেন্সির নিম্নবর্ণিত কার্যাবলি এজেন্সির আচরণবিধির পরিপন্থি বলে গণ্য হবে,

ক) বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) আইন, ২০২১ ও ২০২২ এর বিধি ২০১৩ (২০১৩ সনের ৬১ নং আইন) ও এর অধীনে প্রণীত বিধি ও প্রবিধির বিধানাবলি এবং সরকার কর্তৃক জারীকৃত এতদ্বারা সংশ্লিষ্ট প্রজ্ঞাপন, আদেশ বা নির্দেশ প্রতিপালন না করা।

খ) বিদেশ ভ্রমণসহ রিলিজিয়াস ট্যুরিজম (হজ,ওমরাহ ইত্যাদি) কার্যক্রমের ক্ষেত্রে অনিয়মের আশ্রয় গ্রহণ করা।

গ) গ্রাহককে অঙ্গীকারাবদ্ধ সেবা প্রদান না করা।

ঘ) গ্রাহককে অসত্য তথ্য প্রদান।

ঙ) ট্রাভেল এজেন্সির সাথে সংশ্লিষ্ট নয় এরুপ কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা।

চ) নিবন্ধন সনদ বাতিল করা সত্ত্বেও ট্রাভেল এজেন্সি-সম্পর্কিত কার্যক্রম পরিচালনা করা।

ছ) গ্রাহককে কোন ধরনের হয়রানি করা।

আচরণবিধি-২ঃ গ্রাহক (Client) এর সহিত সদস্যদের করণীয় সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

ক) যাত্রীর চাহিদা অনুযায়ী টিকেট বুকিং করার পর বুকিংয়ের সঠিক তথ্য, যথা- Ticket Confirmation/Request/ Unable to confirm/টিকেট ইস্যু করার সময়সীমা/Baggage-এর পরিমান ইত্যাদি সকল তথ্য সঠিকভাবে যাত্রীকে যাত্রার পূর্বেই অবহিত করতে হবে।

খ) যাত্রীর পাসপোর্টের কপিসহ স্থায়ী, বর্তমান ঠিকানা, ই-মেইল এবং ফোন নম্বর সংরক্ষণ করতে হবে।

গ) যাত্রীর যাত্রার সময় পরিবর্তন বা যাত্রা বাতিল হলে সংবাদ প্রাপ্তি সাপেক্ষে যাত্রীকে যথাসময়ে উক্ত সংবাদ প্রদান করতে হবে।

ঘ) টিকেট বিক্রয়ের বিনিময়ে যাত্রীর নিকট হতে গৃহীত অর্থের রসিদ যাত্রীকে (Client) প্রদান করতে হবে;

ঙ) যাত্রীর Visa/Foreign exchange endorsement/Travel Insurance/Hotel Booking ইত্যাদি বিষয়ে যাত্রীর অনুরোধ সাপেক্ষে যাত্রীকে সহযোগিতা করা যাবে এবং সেবা প্রদানের বিনিময়ে সার্ভিস চার্জ গ্রহণ করা যাবে।

চ) যাত্রীর টিকেট Re-issue/Re valid/Refund/Upgrade/Void এর ক্ষেত্রে যাত্রী ও ট্রাভেল এজেন্টের মধ্যে সমঝোতার মাধ্যমে সার্ভিস চার্জ নির্ধারণ করে তা গ্রহণ করা যাবে।

(ছ) ভিসা প্রসেসিং, বিদেশে শ্রমিক প্রেরণ, হজ, ওমরা কিংবা অন্য কোন মাধ্যমে মানব পাচার কিংবা মানব পাচারের সাথে সংশ্লিষ্ট কোন কাজ করা যাবে না, মানব পাচারের সাথে সংশ্লিষ্টতা পাওয়া গেলে মানব পাচার প্রতিরোধ ও দমন আইন, ২০১২ এর দন্ডবিধি মোতাবেক দন্ডিত হবে।

আচরণবিধি-৩ঃ হজ, ওমরাহ, ভিসা প্রসেসিং, ট্যুর প্যাকেজ, হোটেল বুকিং সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

ক) নির্ধারিত লাইসেন্স ব্যাতিরেকে ব্যবসা পরিচালনা করা যাবে না।

খ) ট্যুরিষ্ট ভিসা প্রসেসিং করতে যাত্রীকে সহযোগিতামূলক সার্ভিস প্রদানের জন্য নির্ধারিত ভিসা ফি ও নিজস্ব অফিসের নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ ব্যতিত অতিরিক্ত অর্থ আদায়, গ্রাহকদের হয়রানি, মিথ্যা তথ্য প্রদান করা যাবে না।

গ) ট্যুর প্যাকেজ করার ক্ষেত্রে প্যাকেজে যে সকল সার্ভিস উল্লেখ করে প্যাকেজ বিক্রয় করা হবে গ্রাহকদের সে মোতাবেক সেবাসমূহ ট্যুর প্যাকেজে নিশ্চিত করতে হবে এবং ট্যুর প্যাকেজের নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ট্যুর সম্পন্ন করতে হবে।

ঘ) ভ্রমণের পূর্বে ভিসা, টিকেটসহ প্রয়োজনীয় সকল বৈধ কাগজ-পত্র গ্রাহকদের বুঝিয়ে দিতে হবে এবং ভ্রমণকারীকে ভ্রমণ পরিকল্পনা যথাযথভাবে ব্রিফিং/সংক্ষিপ্ত ধারণা প্রদান করতে হবে।

ঙ) ভ্রমণ প্যাকেজে বুক করা হোটেল-মোটেল, রিসোর্ট, প্রমোদ তরী, কার সার্ভিস, ট্যুরিস্ট গাইডসহ ক্ষেত্র মতে যথাযথ সেবা নিশ্চিত করতে হবে এবং এসকল সার্ভিস প্রদানে গ্রাহকদের কোন রকম হয়রানি করা যাবে না।

চ) ভ্রমণ প্যাকেজে প্রদত্ত সকল সার্ভিস/সেবা উল্লেখপূর্বক ট্রাভেল এজেন্ট/ট্যুর অপারেটর কর্তৃক স্বাক্ষরিত সার্ভিস লিষ্ট/ব্রুসিয়ার/প্রোসপেক্টাস/প্যাকেজ ডিটেইলস প্রদান করতে হবে।

ছ) হজ ও ওমরাহ প্যাকেজের জন্য অবশ্যই সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয় থেকে লাইসেন্সপ্রাপ্ত হতে হবে।

জ) বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা, ২০২২ এর ১৫ বিধি অনুযায়ী ট্রাভেল এজেন্সি কর্তৃক বিদেশ ভ্রমণসহ হজ কার্যক্রমের ক্ষেত্রে জালিয়াতি ও অনিয়মের আশ্রয় গ্রহণ করা,

গ্রাহককে অঙ্গীকারাবদ্ধ সেবা প্রদান না করা, মিথ্যা তথ্য প্রদান বা প্রতারণার আশ্রয় গ্রহণ করা, নিবন্ধন সনদ বাতিল হওয়া সত্ত্বেও এজেন্সির কার্যক্রম পরিচালনা করা, গ্রাহককে যেকোনো ধরনের হয়রানি করা এবং সরকার কর্তৃক জারিকৃত আইন, বিধি, প্রবিধি, প্রজ্ঞাপন, আদেশ বা নির্দেশ প্রতিপালন না করা এজেন্সির আচরণবিধির পরিপন্থী বলে গণ্য হবে, এবং করলে অভিযুক্ত এজেন্সি এই আইনসহ অন্যান্য আইনের বিধানমতে (যেমনঃ ভোক্তা অধিকার আইন ২০০৯; প্রতিযোগিতা আইন, ২০১২, ইত্যাদি) কারাদন্ড অথবা অর্থদন্ডে অথবা উভয় দন্ডে দন্ডিত হবেন।

আচরণবিধি- ৪ঃ অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি (ওটিএ) পরিচালনা সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

১. (Basic Guideline) মূল পথ নির্দেশনাঃ

অনলাইন ট্রাভেল এজেন্সি (ওটিএ) এর ট্রাভেল এজেন্সি হিসেবে ব্যবসা পরিচালনা ও যাত্রীদের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বেসামরিক পরিবহণ ও পর্যটন মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিবন্ধিত ও ট্রাভেল এজেন্সি লাইসেন্স প্রাপ্ত হতে হবে। ওটিএ এর নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর, ইমেইল এ্যাড্রেসসহ অন্যান্য স্থায়ী তথ্যাদি থাকতে হবে। যাতে করে ভ্রমণকারীরা নিশ্চিন্তে ওটিএ সমূহের সাথে লেনদেন করতে পারে। অর্থাৎ একজন গ্রাহককে ভ্রমণ সংক্রান্ত কোন সেবা প্রদান করার পূর্বে ওটিএ যথাযথ মৌলিক তথ্য উপস্থাপন করবে। এজন্য নিম্নের শর্তাবলী প্রতিপালনে বাধ্য থাকবে।

ক. একটি নিবন্ধিত ঠিকানা এবং একজন মালিককে একটি ঠিকানা প্রদর্শন করতে হবে যেখানে তিনি বর্তমানে ব্যবসা পরিচালনা করছেন।

খ. ওটিএসমূহ বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের অনুসরনে ট্রাভেল এজেন্ট ব্যবসা হিসেবে নিবন্ধিত হতে হবে এবং অবশ্যই তা প্রদর্শন করতে হবে।

গ. গ্রাহকদের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে যে কোন ধরনের বিভ্রান্তি ও ঝামেলা এড়াতে ওটিএ ও গ্রাহক তার প্রাপ্য সেবা ও চার্জসমূহ উল্লেখপূর্বক চুক্তিবদ্ধ হতে হবে।

ঘ. নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এয়ার টিকেট বাতিল, রিইস্যু, রিফান্ড করার ক্ষেত্রে এয়ারলাইন্স কর্তৃক নির্ধারিত প্রদেয় চার্জের পরিমান ও পেমেন্টের পদ্ধতি সঠিক উপায়ে উল্লেখ করতে হবে।

ঙ. হলিডে প্যাকেজ, কার রেন্টাল সার্ভিস, হোলসেল এপিআই কানেকশন, আউট সাইড এপিআই পোর্টাল কানেকশন, এগ্রিগেটর কানেকশন, হোয়াইট লেভেল বিজনেস কানেকশন ইত্যাদি সেবা প্রদানের জন্য সরকারে সংশ্লিষ্ট বিভাগ থেকে অনুমোদন নিতে হবে।

চ. এয়ারলাইন্সগুলো কর্তৃক প্রদর্শিত বাজারভিত্তিক টিকেট মূল্য থেকে কম মূল্যে টিকেটের দর ওটিএ এর ইচ্ছানুযায়ী গ্রাহকের নিকট প্রদর্শন করা যাবে না। সমস্ত ওটিএ অনধিক ৭% কমিশন দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে। বিটুসি পর্যায়ে ওটিএ গ্রাহককে ৭% কমিশনের কোন অংশ ছাড় দিতে পারবে না। গ্রাহকের ক্ষেত্রে ওয়েব পোর্টাল কিংবা মোবাইলে কমিশন (ডিডাক্ট) বিয়োজন করার সুবিধা প্রদান করা যাবেনা।

ছ. অন্য কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে ট্রাভেল এজেন্সি ব্যবসা পরিচালনার জন্য Login ID/ API প্রদান করা যাবে না।

জ. বাংলাদেশে ওটিএ এর বিভিন্ন কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণের জন্য আটাব সদস্যদের সমন্বয়ে একটি কমিটি গঠন করা হবে। কমিটি বাংলাদেশ ব্যাংকের সাথে ঘনিষ্ঠ সম্পর্ক বজায় রেখে SITI/SOTO লেনদেন পর্যবেক্ষণ করবে। এই কমিটি যাত্রী প্রেরণকারী ও গ্রহণকারী দেশে রেমিটেন্সের প্রবাহ পর্যবেক্ষণ করবে। এই রেমিটেন্স গ্রাহকের টিকেট, হোটেল, ট্যুর প্যাকেজ, রেলভ্রমণ ও প্রমোদ ভ্রমণ ও অন্যান্য পরিশোধিত অর্থের সঙ্গে সম্পর্কিত হবে।

ঝ. White Level প্রদানের ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন নিতে হবে।

ঞ. আটাব কমিটির কাছ থেকে অবশ্যই অতিরিক্ত ছাড় প্রদান সংক্রান্ত বিজ্ঞাপন বা প্রচারমূলক প্রচারণার জন্য অনুমোদন নিতে হবে।

ট. কোন ব্যাংক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠান তাদের গ্রাহকদের ক্রেডিট কার্ড কিংবা ডেবিট কার্ড ব্যবহারকে উৎসাহিত করে লাভবান হওয়ার জন্য এয়ারলাইন্স এর বাজার ভিত্তিক প্রদর্শিত টিকেটের দর থেকে কম দামে টিকেট পাইয়ে দিতে কোন কার্য্যক্রমে ট্রাভেল এজেন্সি অংশগ্রহণ করতে পারবে না।

ঠ. বিদেশী এয়ালাইন্স/ট্রাভেল এজেন্ট/ট্যুর অপারেটর অথবা এ জাতীয় প্রতিষ্টানের ID/API ব্যবহার করতে হলে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ হতে রেজিস্ট্রেশন গ্রহণ করতে হবে।

ড. অগ্রীম অর্থ সংগ্রহ করার জন্য কিক ব্যাক/ইনসেনটিভ/ক্যাশ ব্যাক অফার প্রদান করা যাবেনা। অথবা ব্যাংকিং এর মতো সঞ্চয় প্রকল্প বা ইন্টারেস্ট প্রদানের অফার/বিজ্ঞাপন/প্রচারণা বা এরুপ কাজ করা যাবেনা।

ঢ. সকল GDS, Airlines API, Tour Operator, Hotel Booking ও অন্যান্য সেবাসমূহের তালিকাসহ সংশ্লিষ্ট সরকারী কর্তৃপক্ষের নিকট ঘোষনাপত্র জমা দিতে হবে ও অনুমোদন নিতে হবে।

ণ. অনলাইন বা অফলাইনে এয়ার টিকেট বিক্রয় ও ট্রাভেল এজেন্সি ব্যবসার মাধ্যমে কোনরুপ অর্থ পাচার এর সম্পৃক্ততা পাওয়া গেলে মানিলন্ডারিং প্রতিরোধ আইন, ২০১২ এর দন্ডবিধি মোতাবেক দন্ডিত হবে।

ত. মনোপলি ব্যবসা করার উদ্দেশ্যে প্রিডেটরি প্রাইসিং এর মাধ্যমে কোন ওটিএ অতিরিক্ত মূল্যছাড়/কোন চুক্তির মাধ্যমে ব্যবসা পরিচালনা করতে পারবে না যা বাংলাদেশ প্রতিযোগিতা কমিশন আইন ২০১২-এর পরিপন্থি বলে গণ্য হবে।

আচরণবিধি- ৫ঃ টিকেটিং সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

(ক) নাম ও পাসপোর্ট নাম্বারবিহীন কোনো প্রকার গ্রুপ বুকিং করা যাবে না।

(খ) গ্রুপ-টিকিট বুকিংসহ যেকোনো প্রকার টিকিট বুকিংকালে ভ্রমণেচ্ছু যাত্রীর নাম, পাসপোর্ট নম্বর ও পাসপোর্টের ফটোকপিসহ বুকিং সম্পন্ন করতে হবে। বুকিং প্রদানের তিন দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট যাত্রীর নামে টিকিট ইস্যু না হলে উক্ত তিন দিন বা ৭২ ঘন্টা উত্তীর্ণ হওয়ার সঙ্গে সঙ্গে উক্ত বুকিং বাতিলকরণ নিশ্চিত করতে হবে।

(গ) অনলাইনসহ সকল প্রকার বিক্রয়কৃত টিকিটের মূল ভাড়াসহ সকল প্রকার ট্যাক্স টিকিটের গায়ে প্রদর্শিত থাকতে হবে।

(ঘ)ট্রাভেল এজেন্সিসমূহ সংশ্লিষ্ট বিমানসংস্থা কর্তৃক ধার্যকৃত ভাড়ার অতিরিক্ত ভাড়ায় টিকিট বিক্রয় করা হতে বিরত থাকবে। একইসাথেট্রাভেল এজেন্সিসমূহ বাধ্যতামূলকভাবে যাত্রীকে এয়ারলাইন্স হতে প্রাপ্ত মূল্য-সম্বলিত টিকিট প্রদান এবং উক্ত টিকিট বিক্রয়ের রশিদ প্রদান করবে।

(ঙ) চাহিদা না থাকা সত্ত্বেও কিংবা চাহিদার অতিরিক্ত টিকিট মজুদ করে নিজ প্রতিষ্ঠান বা অন্য ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে এয়ার টিকিট বিক্রয়ের কারণে টিকিটের মূল্য বৃদ্ধি পাইলে আটাবের সদস্যপদ রহিতসহ বাংলাদেশ ট্রাভেল এজেন্সি (নিবন্ধন ও নিয়ন্ত্রণ) বিধিমালা, ২০২২ এর বিধি-১৫ অনুযায়ী মূল ট্রাভেল এজেন্সির নিবন্ধন সনদ স্থগিত/ বাতিলের সুপারিশ করা হবে।

(চ) গ্রুপ ভ্রমণে ভ্রমণকারী প্রত্যেক যাত্রীকে অবশ্যই একই প্রতিষ্ঠান/সংস্থার সাথে সংশ্লিষ্ট থাকতে হবে এবং ভ্রমণের উদ্দেশ্য একই হতে হবে।

(ছ) টিকেট বুকিং/বিক্রয়ের ক্ষেত্রে টিকেটের মূল ভাড়া সহ সকল প্রকার ট্যাক্স প্রদর্শন করতে হবে।

(জ) এতদ্বসংক্রান্ত সরকার কৃর্তক প্রণীত আইন/বিধি/প্রবিধি/নীতিমালা/গাইডলাইন/নির্দেশনা সংশ্লিষ্ট সকলকে মেনে চলতে হবে।

(ঝ) ট্রাভেল এজেন্সি এয়ার টিকেটের মূল্য, তারিখ পরিবর্তন চার্জ, রি-ইস্যু চার্জসহ অন্য যে কোন চার্জের মূল্য নিজে নির্ধারণ করতে পারবে না। এয়ারলাইন্স কর্তৃক নির্ধারিত মূল্যে কমিশন/সার্ভিস চার্জের মাধ্যমে এজেন্সি ব্যবসা পরিচালনা করবে। রিফান্ডেবল টিকেটকে নন রিফান্ডেবল বলে বিক্রয় বা বিক্রয়ের উদ্দেশ্যে প্রদর্শন করতে পারবে না।

আচরণবিধি- ৬ঃ টিকেট হতে প্রাপ্ত কমিশন ও কল্যাণ তহবিলের অর্থ সংগ্রহ সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

ক) বিক্রয়লব্ধ এয়ারটিকেট হতে প্রাপ্ত কমিশন গ্রাহকদের ছাড় দেয়া যাবে না।

খ) টিকেট রিফান্ডের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল চার্জ কর্তনপূর্বক অবশিষ্ট অর্থ যাত্রীকে ফেরত প্রদান করতে হবে।

গ) কোন এয়ারলাইন্স ন্যূনতম ৭% এর কম কমিশন প্রদান করলে, সেই এয়ারলাইন্সের টিকেট কোন সদস্য বিক্রয় করতে পারবে না।

ঘ) আটাব কল্যাণ তহবিলের জন্য এজেন্সীর প্রাপ্ত কমিশন হতে আন্তর্জাতিক টিকেটের ক্ষেত্রে প্রতি টিকেটে ৫০/= (পঞ্চাশ) টাকা এবং অভ্যন্তরীণ টিকেটের ক্ষেত্রে প্রতি টিকেটে ২০/= (বিশ) টাকা আটাব

এর অনুকূলে প্রদান করতে হবে (উক্ত অনুদানের হার আটাব এর কার্যনির্বাহী কমিটি কর্তৃক সময় সময় পরিবর্তনযোগ্য)।

বিঃ দ্রঃ টিকেট বলতে আন্তর্জাতিক এয়ার টিকেট ও অভ্যন্তরীণ এয়ার টিকেটকে বুঝাবে।

আচরণবিধি-৭ঃ একচেটিয়া (Monopoly) ব্যবসা সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

ক. আটাব এর কোন সদস্য একচেটিয়া (Monopoly) ব্যবসা করার জন্য এয়ার টিকেট বিক্রয়ের ক্ষেত্রে কোন এয়ারলাইন্সের সহিত চুক্তি করতে পারবে না। গ্রুপ টিকেটিং এর নামে যাত্রীর নাম ছাড়া সিট ব্লক/টিকেট বুক করে সিন্ডিকেট তৈরির মাধ্যমে মার্কেটে একচ্ছত্র আধিপত্য স্থাপন করা যাবে না। এবং করলে বাংলাদেশের প্রচলিত আইন মোতাবেক উক্ত এজেন্সির কার্যক্রম আটাব কার্যনির্বাহী পরিষদ তদারকি করবে এবং সিন্ডিকেটের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

খ. এয়ারলাইন্স হতে সকল এজেন্সীর জন্য প্রাপ্ত উন্মুক্ত টার্গেট নিয়ে টিকেট বিক্রয় করতে পারবে।

গ. এয়ারলাইন্স কর্তৃক প্রদত্ত টার্গেট পূরনের জন্য যাত্রীদেরকে অতিরিক্ত কমিশন ছাড় দেয়া যাবেনা।

ঘ. একচেটিয়া ব্যবসা করার লক্ষ্যে SMS/E-mailসহ সকল প্রকার যোগাযোগ মাধ্যমে সকল এজেন্সির জন্য এয়ারলাইন্সের নির্ধারিত ভাড়া হতে কম ভাড়া উল্লেখপূর্বক টিকেট বিপনন করা যাবে না।

ঙ. একচেটিয়া ব্যবসা করার লক্ষ্যে এয়ারলাইন্সের সাথে যোগসাজসের মাধ্যমে অগ্রীম টিকেট ক্রয়ের নাম করে নামবিহীন কোন প্রকারের PNR তৈরী/ক্রয়/বিক্রয় করা যাবেনা। টিকেট বিক্রিতে দুর্নীতি বা অবৈধ লেনদেন করলে দুর্নীতি দমন কমিশন আইনের সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী দন্ডিত হবে।

চ. বিক্রয়লব্ধ এয়ারটিকেট হতে প্রাপ্ত কমিশন থেকে যে কোন ব্যক্তি/গ্রাহক/প্রতিষ্ঠান/কর্পোরেট হাউজ ইত্যাদি কাউকেই ছাড় না দিয়ে সম্পূর্ণ কমিশন ও ইনসেনটিভ সংরক্ষণ করতে হবে। কোন ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কারো সাথেই কমিশন/ইনসেনটিভ ছাড় প্রদান সংক্রান্ত চুক্তিতে আবদ্ধ হওয়া যাবেনা।

ছ. শুধুমাত্র সরকার অনুমোদিত ও আটাব সদস্য বৈধ ট্রাভেল এজেন্সির সাথে টিকেট বিক্রয়ের ক্ষেত্রে প্রাপ্ত ৭% কমিশন হতে সর্বোচ্চ ৫% এর বেশি ছাড় (Sharing) প্রদান করা যাবে না। অবশ্যই ঐ

সকল এজেন্সির সরকার প্রদত্ত বৈধ লাইসেন্স ও আটাবের সদস্য সংক্রান্ত সনদ-এর কপি সংরক্ষন করতে হবে।

জ. সাব-এজেন্টস নিয়োগ ও নিজস্ব আইডি পাসওয়ার্ড প্রদান করা যাবে না।

ঝ. নেট ফেয়ার/বাজেট ক্যারিয়ার/Corporate Deal-এর ক্ষেত্রে অবশ্যই ৭% কমিশন যোগ করে টিকেট বিক্রয় করতে হবে।

ঞ. বিদেশি ট্রাভেল এজেন্সি/যে সকল এজেন্সিদের বাংলাদেশে ব্যবসা পরিচালনা করার বৈধতা নেই তাদের ইউজার আইডি ব্যবহার করে টিকেট বিক্রয় করা যাবে না।

ট. কোন এয়ারলাইন্সের জিএসএ নিযুক্ত হয়ে কোন ট্রাভেল এজেন্সি এয়ারলাইন্স কর্তৃক নির্ধারিত ভাড়ার অতিরিক্ত মূল্য ধার্য করতে পারবে না। একচেটিয়া/মনোপলি ব্যবসার উদ্দেশ্যে সিট ব্লক বা প্রতারণামূলক কর্মকান্ডে জড়িত হতে পারবে না।

ঠ. অবৈধ উপায়ে বিদেশ থেকে বাংলাদেশের টিকেট বিক্রয় করা যাবে না।

ড. ট্রাভেল এজেন্সির পোর্টালে বিদেশি এপিআই/অবৈধ বিদেশি এজেন্সির API, White Level Business Connection সহ কোন সংযোগ অনুমোদন ব্যতীত স্থাপন করা যাবে না।

ঢ. গ্রুপ টিকেট বিক্রয়/বুক করার ক্ষেত্রে বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত গ্রুপ টিকেটিং এর নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।

ণ. ট্রাভেল ট্রেডে সুস্থ প্রতিযোগিতামূলক পরিবেশ উৎসাহিত করা, নিশ্চিত ও বজায় রাখবার লক্ষ্যে কোন প্রকার ষড়যন্ত্রমূলক যোগসাজশ (Collusion), মনোপলি (Monopoly) ও ওলিগপলি (Oligopoly) অবস্থা, জোটবদ্ধতা অথবা কর্তৃত্বময় অবস্থানের অপব্যবহার সংক্রান্ত প্রতিযোগিতা করা যাবে না এবং প্রতিযোগিতা কমিশন আইন ২০১২ লঙ্ঘন করা যাবে না। করলে তা অপরাধ হিসেবে গণ্য হবে এবং তিনি এই আইনসহ অন্যান্য আইনের বিধানমতে (যেমন: ভোক্তা অধিকার আইন ২০০৯; প্রতিযোগিতা কমিশন আইন, ২০১২, ইত্যাদি) কারাদন্ড অথবা অর্থদন্ডে অথবা উভয় দন্ডে দন্ডিত হবেন।

আচরণবিধি-৮ঃ আটাব সদস্যদের মধ্যে ব্যবসায়িক সম্পর্ক ও পদ্ধতি সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

ক) এক এজেন্সিকে অন্য এজেন্সির নিকট টিকেট ইস্যুর লিখিত চাহিদাপত্র প্রদান করতে হবে।

খ) এক এজেন্সির নিকট অন্য এজেন্সির টিকেট বিক্রয় অথবা টিকেট বিক্রয় বাবদ প্রাপ্ত অগ্রীম অর্থের রসিদ প্রদান করতে হবে।

গ) রিফান্ডের জন্য টিকেট প্রাপ্তি রসিদ প্রদান করতে হবে।

ঘ) রিফান্ডের টাকা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে যথানিয়মে "টাকা প্রাপ্ত হয়েছে" স্বীকার পূর্বক স্বাক্ষর ও সীল প্রদান করে টাকা গ্রহণ করতে হবে।

ঙ) Re-validation/Void changes সহ সকল প্রকার চার্জের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ফি প্রদান ও প্রাপ্তি রসিদ প্রদান করতে হবে।

চ) ক্রয়কারী এজেন্সির প্রয়োজনে বিক্রয় প্রতিবেদন চাওয়া মাত্র বিক্রয়কারী এজেন্সির প্যাডে স্বাক্ষর সিলসহ ক্রয়কারী এজেন্সিকে প্রদান করতে হবে।

আচরণবিধি-৯ঃ সদস্যগণ কর্তৃক কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগ সংক্রান্ত বিধি-বিধান।

ক) সদস্যগণ তাদের অফিস/ব্যবসা পরিচালনার জন্য কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীর জাতীয় পরিচয়পত্র, পুলিশ ভেরিফিকেশন সার্টিফিকেট এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগের পর পরই তা আটাব অফিসে সংরক্ষনের জন্য উল্লেখিত কাগজপত্রের ফটোকপি (মালিক কর্তৃক সত্যায়নকৃত) প্রেরণ করতে হবে। কর্মকর্তা ও কর্মচারী পরিবর্তন হলে তার হালনাগাদ তথ্যও আটাব অফিসে প্রেরণ করতে হবে।

খ) প্রত্যেক কর্মকর্তা ও কর্মচারীর চাকুরী বই/নথি আলাদাভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

গ) কোন কর্মকর্তা ও কর্মচারী নিয়োগের পূর্বে আটাবের অপর কোন সদস্যের প্রতিষ্ঠানে চাকুরীরত থাকলে পূর্বোক্ত প্রতিষ্ঠানের No Objection Certificate/ছাড়পত্র গ্রহণ করতে হবে।

ঘ) যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োগের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীর সমাজের গণ্যমান্য প্রতিষ্ঠিত ব্যক্তির নিকট হতে প্রত্যায়নপত্র সংগ্রহ করতে হবে।

ঙ) আটাব সদস্যভুক্ত কোন ট্রাভেল এজেন্সির নিয়োগকৃত কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারি দেশে প্রচলিত কোন আইন বা ট্রাভেল এজেন্সি সংক্রান্ত আইন পরিপন্থি কোন কর্মকান্ড অথবা চাকুরিরত প্রতিষ্ঠানের স্বার্থবিরোধী কোন কর্মকান্ডে লিপ্ত হতে পারবেনা। প্রতিষ্ঠানের নিয়োগকৃত কোন কর্মকর্তা বা কর্মচারি এই ধরনের অবৈধ এবং প্রতারণামূলক কর্মকান্ডে লিপ্ত থাকলে সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্সি তার বিরুদ্ধে যথাবিহীত ব্যবস্থা গ্রহণপূর্বক আটাবকে অবহিত করবেন। প্রতিষ্ঠানে নিয়োগপ্রদানের সময় নিয়োগকারী কর্তৃপক্ষ নিয়োগপত্রে কর্মকর্তা/কর্মচারিদের করণীয় সম্পর্কে প্রযোজ্য শর্তাবলি উল্লেখ করতে হবে।

আচরণবিধি- ১০ঃ কার্যনির্বাহী পরিষদের করণীয়।

ক) আটাব কার্যনির্বাহী কমিটি ট্রাভেল ট্রেডের মান উন্নয়নে যে কোন যুগপোযোগী সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারবেন।

খ) আটাব এর নির্দেশ বা আচরণবিধি অমান্য করলে অমান্যকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে বিধিমত ও আইনানুগ যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

গ) আটাব এর বিভিন্ন অনুষ্ঠানে প্রতিনিধিত্বকারী সদস্য ব্যতীত অন্য কোন ব্যক্তি উপস্থিত থাকতে পারবেন না; তবে আটাবের আমন্ত্রণে আমন্ত্রিত যে কোন ব্যক্তি উপস্থিত থাকিতে পারবেন।

ঘ) আটাব সদস্য কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে অপর কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান আটাব এর নিকট কোন অভিযোগ দায়ের করলে তা তদন্তপূর্বক আত্মপক্ষ সমর্থনের সুযোগ দিয়ে দোষী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

আচরণবিধি লঙ্ঘন করলে নিম্নোক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করা যাবে

ক) আটাবের সদস্যপদ সাময়িকভাবে স্থগিতকরণ ।

খ) সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে এজেন্সির ওয়েবসাইট, পোর্টাল বন্ধকরণ।

গ) সংশ্লিষ্ট কৃর্তপক্ষের মাধ্যমে এজেন্সির ব্যাংক এ্যাকাউন্ট বন্ধকরণ।

খ) আটাবের বিভিন্ন অনুষ্ঠানে আমন্ত্রণ না করা।

গ) Airlines Capping/IATA Capping / টিকেটিং অথরিটি বন্ধ করার সুপারিশ।

ঘ) যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহনের মাধ্যমে ব্যবসা বন্ধ করার ব্যবস্থা গ্রহণ।

ঙ) আটাবের সদস্যপদ বাতিলকরণ।

চ) সর্বোপরি লাইসেন্স বাতিল করার জন্য মন্ত্রণালয়ের কাছে সুপারিশ।

ছ) গৃহীত পদক্ষেপ আটাবের ওয়েবসাইটে ও অনলাইনে প্রকাশ করণ।

"সদস্যদের পেশাগত শৃঙ্খলা, নৈতিকতা অক্ষুণ্ন রাখার দায়বদ্ধতা ও গঠনতন্ত্র মোতাবেক এই বিধিমালা এসোসিয়েশন অব ট্রাভেল এজেন্টস অব বাংলাদেশ (আটাব) গত ১১ মার্চ ২০২৫ খ্রিঃ বাংলা ২৬শে ফাল্গুন ১৪৩১ তারিখে অনুষ্ঠিত ইজিএম কর্তৃক গৃহীত ও অনুমোদিত। একটি স্বচ্ছ, মর্যাদাপূর্ণ ও আন্তর্জাতিক মানসম্পন্ন ট্রাভেল সেক্টর নির্মাণের পথে এই আচরণবিধি সকল আটাব সদস্যগণ মেনে চলবে।"

আবদুস সালাম আরেফ
সভাপতি, আটাব।

এসোসিয়েশন অব ট্রাভেল এজেন্টস্ অব বাংলাদেশ
ASSOCIATION OF TRAVEL AGENTS OF BANGLADESH

Sattara Centre (15th Floor), 30/A, Naya Paltan, VIP Road, Dhaka-1000
Phone: +88 02 58314284, 58315595 8332712, Institute: +88 02 48320728
E-mail: atab@citech.net, atab@atab.org.bd Website: www.atab.org.bd