



**AEA**  
**ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE ALQUILIER DE VIVIENDAS DE LA**  
**PROVINCIA DE ALICANTE**

## ÍNDICE

	Página
<b>1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA _____</b>	<b>2</b>
<b>2. ¿A QUIEN SE APLICA ESTE MANUAL? _____</b>	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN _____</b>	<b>3</b>
<b>4. CONDICIONES DE ASOCIADO _____</b>	<b>3</b>
4.1. Conflictos de interés personal	3
4.2. Confidencialidad y veracidad	4
4.3. Profesionalidad y Transparencia	4
4.4. Calidad y Orientación al cliente	4
4.5. Imagen y reputación corporativa	4
<b>5. CONDICIONES DE COLABORACIÓN ENTRE AGENCIAS _____</b>	<b>4</b>
5.1. Condiciones económicas	5
5.2. Obligaciones	5
5.3. Resolución del contrato	5
5.4. Gastos	6
5.5. Jurisdicción	6
<b>6. CONDICIONES DE MARKETING Y PUBLICIDAD _____</b>	<b>6</b>
6.1. Estrategias de promoción y descuentos	6
6.2. Publicidad y relaciones institucionales	6
6.3. Imagen de cada agencia	6
<b>7. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL MANUAL _____</b>	<b>7</b>
<b>8. SEGUIMIENTO _____</b>	<b>7</b>
<b>9. VIGENCIA _____</b>	<b>7</b>



## 1. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El **Manual de Buenas Prácticas Empresariales de AEA -Asociación Empresarial de Alquiler de Viviendas de la Provincia de Alicante- (en adelante AEA), para sus asociados**, establece los valores que deben guiar el comportamiento de nuestra Asociación y las empresas que la conforman, puesto que en ella compartimos una imagen y posición, que es la imagen de profesionalidad que transmitimos a nuestros clientes. Su contenido es la norma fundamental de actuación y afecta al conjunto de nuestra actividad: empleados, clientes, proveedores, asociados y la sociedad en general.

Queremos trabajar bajo los principios de:

Profesionalidad.

Calidad.

Integridad.

Respeto al cliente y al compañero.

Ética empresarial.

Responsabilidad con el desarrollo de nuestro entorno.

## Nuestra unión es la base del éxito individual



## 2. ¿A QUIEN SE APLICA ESTE MANUAL?

El presente Código va dirigido a todas las empresas, directivos, empleados y proveedores de AEA, nos comprometemos a ofrecer a todos sus clientes un alto estándar de excelencia, calidad y seguridad en todos sus productos. Su cumplimiento fortalecerá a la asociación y a sus miembros.

La Junta Directiva de AEA pondrá todos los medios a su alcance para hacer cumplir las normas contenidas en este Manual y en los correspondientes estatutos aprobados en asamblea.

## 3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

Las empresas y directivos de AEA basan su actuación en la profesionalidad, la integridad y el respeto.

Se velará por los principios éticos de lealtad y buena fe de sus miembros, y se aplicará el derecho de exigir a estos comportamientos que sean acordes con ello.

Cumplimiento de la ley: Todas las empresas de AEA deben cumplir las leyes vigentes allí donde desarrollan su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético, evitando cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación y la imagen del resto de empresas asociadas.

## 4. CONDICIONES DE ASOCIADO

Las condiciones de asociación y funcionamiento interno vienen recogidos en los Estatutos de la Asociación, que han sido aprobados por sus miembros en Asamblea General.

Independientemente de lo dictado en los estatutos los miembros de AEA se comprometen a:

### 4.1. Conflictos de interés personal

En el marco de esta política de respeto, se recomienda a los asociados, caso de surgir conflictos de interés personal que puedan comprometer la funcionalidad de AEA, se pongan en conocimiento de la Junta Directiva, para que, respetando la confidencialidad e intimidad de las personas, se pueda proceder a la adopción de las medidas pertinentes de mediación en beneficio mutuo de las Empresas y de la Asociación.



## 4.2. Confidencialidad y veracidad

Todos los miembros de AEA se comprometen a mantener permanente confidencialidad respecto de la información cuya divulgación o publicidad pueda afectar a los intereses conjuntos.

## 4.3. Profesionalidad y Transparencia

Las empresas y directivos de AEA deben destacarse por su profesionalidad basada en una actuación eficiente y enfocada a la excelencia y la calidad de servicio.

Deben tener una política transparente en las acciones comerciales y de publicidad y respecto del resto de compañeros y Asociación. No deben poner en riesgo ni evidencia la imagen de los compañeros.

## 4.4. Calidad y Orientación al Cliente

Los miembros de AEA se comprometen a la máxima calidad de sus productos y servicios.

Deben manifestar una vocación de orientación y búsqueda de satisfacción del cliente, así como transmitir información veraz, no engañosa, en las relaciones comerciales con los mismos. Sería recomendable tener información actualizada sobre la satisfacción de los clientes y protocolos de resolución de quejas y reclamaciones.

## 4.5. Imagen y reputación corporativa

Todos los miembros de AEA deben poner el máximo cuidado en preservar la imagen y reputación de la Asociación en todas sus actividades profesionales.

Deben ser especialmente cuidadosos en cualquier intervención pública y evitar comentarios que pueden dar lugar a malentendidos y/o maledicencias sobre la Asociación, no criticar los métodos o estrategias de la misma ante cualquier persona y respetar siempre las normas básicas de educación y de relaciones públicas.

Formamos parte de un conjunto cuya imagen es la de todos.

## 5. CONDICIONES DE COLABORACIÓN ENTRE AGENCIAS

Este punto solo será aplicable en caso de colaboración comercial entre empresas pertenecientes a AEA.

Las empresas deben actuar siempre con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de la Asociación en el desempeño de sus responsabilidades profesionales. Asimismo, deben evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto de intereses personales entre ellas.

AEA es una Asociación perteneciente a FEVITUR –Federación Española de Asociaciones de Viviendas y Apartamentos Turísticos-  
Avda. Madrid, 8-1º-2. 03724 Moraira-Teulada –Alicante-  
t.965730984 f.966490550 m.696938232 info@asociacionaea.org

Cuando haya colaboración comercial directa entre empresas, se deben seguir las siguientes normas:

## 5.1. Condiciones económicas en caso de intercambio comercial entre las empresas asociadas

El colaborador será retribuido por las operaciones de reservas de viviendas, servicios y/o productos prestados, con la comisión pactada en cada caso y que figurará por escrito en el contrato de colaboración.

Dicha retribución cumplirá el mismo plazo estipulado en el contrato del inquilino y siempre antes de la entrada del mismo a la propiedad arrendada (en caso de alquiler).

Las liquidaciones se realizarán en cuanto haya realizado los pagos el inquilino, dentro de los plazos establecidos entre las empresas. En caso de no cumplir estas condiciones, la empresa que administra la propiedad podrá tomar la decisión de anular el resto de acuerdos.

La cantidad anticipada como reserva será pagada dentro del plazo estipulado entre empresas, siempre dentro del mes en el cual se efectúa la reserva.

En los casos de otros servicios se aplicarán los plazos y las formas convenidas.

## 5.2. Obligaciones

Cada colaborador es responsable frente a sus clientes y estará obligado a tener asegurada su actividad o al menos comprobar que la vivienda está cubierta con un seguro Multiriesgo de Hogar con daños a terceros contratado por la propiedad a alquilar.

Igualmente las propiedades alquiladas tendrán que estar dadas, de Alta como viviendas turísticas en el Registro del Servicio Territorial de Turismo.

## 5.3. Resolución de contrato

Independientemente de la rescisión voluntaria que puedan pactar las partes de común acuerdo, el contrato sólo quedará resuelto cuando se liquiden las cantidades pendientes.

Cada uno de los colaboradores queda sujeto al más celado velo de profesionalidad con los clientes comunes en los servicios prestados.

La cartera de clientes y casas (inquilinos y propietarios) se entenderá que pertenece a la empresa que los aporta. En las relaciones de colaboración entre empresas se deberá respetar esta exclusividad, pudiendo en caso de incumplimiento cualquiera de las dos partes demandar a la otra y solicitar los daños y perjuicios correspondientes así como la resolución del contrato.

## 5.4. Gastos

Todos los gastos en que incurran los Colaboradores en el ejercicio de su actividad, así como todos los impuestos y/o retenciones a cuenta del I.R.P.F. establecidas o que pudieran establecerse sobre las comisiones y demás cantidades que éste perciba, serán a su cargo.

Por otra parte, la empresa que aporte la vivienda continuará siendo la única responsable frente al propietario y respecto a sus obligaciones fiscales y para con la Administración.

## 5.5. Jurisdicción

Las partes colaboradoras se someterán, para cualquier cuestión relacionada con el incumplimiento, interpretación o discrepancia de los contratos de colaboración que formalicen, al Tribunal de Arbitraje de Alicante, con sede en la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Alicante.

## 6. CONDICIONES DE MARKETING Y PUBLICIDAD

Las acciones de marketing y publicidad pueden ser realizadas de forma conjunta o de forma individual por parte de cada agencia.

Las acciones realizadas por cada agencia en nombre de AEA deben ser unificadas y consensuadas por todos los miembros y deben obedecer al fin común de todos ellos.

### 6.1. Estrategias de promoción y descuentos

Las estrategias de promoción y descuentos deben ser pactados y unificados para todas las casas visibles en la web de casasycosta, de manera que se transmita una unidad de criterios comerciales.

### 6.2. Publicidad, Comunicación y Relaciones Institucionales

Se destinará un presupuesto anual aprobado en Asamblea para acciones comerciales y de representación, toda acción fuera de este presupuesto se aprobarán en Junta Extraordinaria.

### 6.3. Imagen de empresa

La web de cada agencia, como principal plataforma comercial en la actualidad, debe tener una imagen y contenidos de la máxima calidad y con la información lo más clara y transparente posible.

Para ello es recomendable que principalmente las fotografías de las casas, y las utilizadas en la web, tengan todas ellas una calidad de resolución y estéticas mínimas, como puede ser; luz, elementos arquitectónicos y decorativos de la casa, vistas exteriores sin elementos disuasorios (tráfico excesivo, torres y cables eléctricos, etc.).



## 7. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

Se comunicará y difundirá entre todos los miembros el contenido del presente Manual de Buenas Prácticas Empresariales.

Este documento es de obligado cumplimiento para las empresas asociadas a AEA y se considera vinculante tanto en las relaciones entre las mismas, como en las relaciones de estas con la Asociación).

Se espera de los miembros de AEA un alto nivel de compromiso en el cumplimiento de este Manual en orden a proteger la imagen y los intereses de todo el conjunto en beneficio de los intereses personales de cada agencia.

## 8. SEGUIMIENTO

La Asamblea General de la AEA nombrará una comisión de entre los asociados que se encargará de llevar a cabo las siguientes funciones:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Manual.
- Interpretar el Manual y orientar a los asociados sobre las actuaciones a seguir en caso de duda.
- Recibir sugerencias y formular propuestas de todo tipo incluida la actualización del Manual.
- Realizar informes de seguimiento de aplicación del Manual.

## 9. VIGENCIA

Este Manual entrará en vigor en el momento en que sea ratificado por la Asamblea General de AEA, en la Junta que se convoque al efecto, y permanecerá vigente mientras no se revoque por la misma.