

منشور حقوق گردشگر

منشور حقوق گردشگر با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۷/۷/۱۳۷۰ و اصلاحات بعدی و در راستای اجرایی شدن مصوبه ۴۲۷ شورای عالی انقلاب فرهنگی مصوب سال ۱۳۸۴ و همچنین در جهت گسترش و ترویج فرهنگ صیانت از حقوق شهروندی، برخورد کریمانه با مردم و در چارچوب بند ۷ کد اخلاق گردشگری مصوب ۱۹۹ سازمان جهانی گردشگری، مفاد منشور حقوق گردشگر به منظور تکریم ارباب رجوع و ارائه خدمات متناسب با شان و منزلت بالای گردشگران در جمهوری اسلامی ایران در ۱۵ محور تهیه و ابلاغ شده است.

محور اول: دریافت مطلوب خدمات گردشگری، حق گردشگر است.

محور دوم: به منظور اطمینان از مجاز بودن فعالیت دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری، امکان رویت پروانه بهره برداری فعالیت و گواهینامه مدیر فنی در محل دفتر/شرکت برای گردشگر فراهم باشد. چ

محور سوم: اطلاعات سفر باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار گردشگر قرار گیرد. اطلاعاتی اعم از (مدت سفر و تاریخ دقیق رفت و برگشت؛ شهرهای مورد اقامت در طول سفر؛ نوع و درجه وسیله سفر؛ نوع و درجه هتل محل اقامت و نشانی دقیق آن؛ سطح پوشش بیمه ای اختیاری و اجباری، مقصد عبوری و نهایی؛ فاصله زمانی استاندارد بین پروازهای چند مرحله ای برای رسیدن به مقصد؛ مشخصات راهنمای تور و آدرس و شماره تماس وی، شرایط تغییر احتمالی در تاریخ و برنامه سفر، قبل از انجام سفر)

محور چهارم: حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه گردشگر در دریافت خدمات گردشگری باید محترم شمرده شود. **محور پنجم:** رعایت شئونات اخلاقی و همچنین حسن رفتار حرفه ای را از کارکنان دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری و مسئولین اجرای تور مطالبه کنند.

محور ششم: کنترل مدارک سفر(گذرنامه) خود را از هر حیث از دفتر/شرکت مطالبه کنند.

محور هفتم: گردشگر بداند در قبال مبلغ پرداختی چه خدماتی را دریافت خواهد کرد.

محور هشتم: یک نسخه از قرارداد امضاء شده را که کلیه خدمات مورد تعهد و مبالغ دریافتی به تفکیک نوع خدمت در آن قید شده و ممهور به مهر دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری است و همچنین یک نسخه از برنامه کامل سفر در اختیار داشته باشد.

محور نهم: بابت کلیه مبالغ پرداختی از دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری رسید صندوق را مطالبه کند.

محور دهم: رسید تحویل تمامی مدارک ارائه شده را از مدیریت دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری مطالبه کند.

محور یازدهم: در صورت بروز هرگونه اشکال در ارائه خدمات در اولین فرصت ممکن با مدیران دفتر/شرکت ملاقات و مذاکره کند. **محور دوازدهم:** در صورت افزایش نرخ خدمات، مستندات رسمی افزایش نرخ را از دفتر/شرکت مطالبه کند.

محور سیزدهم: کلیه مدارک سفر خود را حداقل ۲۴ ساعت قبل از زمان اجرا از دفتر/شرکت اخذ کند.

محور چهاردهم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق گردشگر است.

محور پانزدهم: مسافران و گردشگران در صورت مشاهده تخلف از مفاد منشور صدرالاشاره به اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان مربوطه مراجعه و به صورت کتبی گزارش کنند.

به استناد ماده ۲۵ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ هیأت وزیران و با توجه به لزوم هماهنگی و حفظ وحدت رویه در ذخیره و ابطال واحدهای اقامتی و به منظور قانونمند کردن و صیانت از حقوق مسافران و بهره‌برداران واحدهای اقامتی که نقش قابل توجهی در افزایش رضایتمندی مردم، حمایت از سرمایه‌گذاران و نهایتاً توسعه صنعت گردشگری خواهد داشت، شیوه‌نامه اجرایی ذخیره اتاق و ابطال آن در واحدهای اقامتی در قالب ۳۰ ماده و پنج تبصره به شرح ذیل برای اجرا و اعمال در کلیه مراکز اقامتی کشور اعلام می‌شود.

بخش اول) شرایط عمومی

ماده ۱. پس از ارائه‌ی درخواست اولیه و اعلام مبلغ پیش‌پرداخت توسط واحد اقامتی، متقاضی باید در مهلت زمانی تعیین شده نسبت به واریز وجه به صندوق یا به حساب بانکی اعلام شده اقدام و مستندات پرداخت را به نحو مقتضی در اختیار واحد اقامتی قرار دهد.

ماده ۲. واحدهای اقامتی موظف هستند تاییدیه و یا عدم تاییدیه درخواست رزرو را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از وصول درخواست، با لحاظ کردن شرایط ماده سه به متقاضی اعلام کنند.

ماده ۳. قطعی بودن رزرو و شرایط رزرو شده صرفاً به تاییدیه رزرو مستند خواهد بود و کلیه شرایط و اطلاعات ضروری شامل اطلاعات هویتی مهمان، زمان صدور و تاریخ پذیرش، نام مسؤول صدور تاییدیه علی‌الخصوص نرخ تمام شده با احتساب تمام عوارضی قانونی باید در برگه تاییدیه منظور شود.

ماده ۴. ذخیره اتاق بنابر درخواست متقاضی و یا دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی و به نام مهمان استفاده‌کننده صادر و غیرقابل انتقال است.

ماده ۵. رزروهای بدون پیش‌پرداخت و یا بدون مکاتبه رسمی و کسب تاییدیه واحد اقامتی فاقد اعتبار است و واحد اقامتی مسؤولیتی در قبال آن‌ها نخواهد داشت.

اقامت کودکان زیر ۲ سال در هتل‌ها رایگان است

ماده ۶. افراد زیر ۲ سال از پرداخت هرگونه هزینه اقامت معاف بوده و افراد بین ۲ الی ۱۲ سال در صورت عدم استفاده از سرویس اضافه، نیم بهاء و برای افراد بالای ۱۲ سال نرخ به‌طور کامل محاسبه خواهد شد.

ماده ۷. ساعت رسمی تخلیه اتاق حداکثر ساعت ۱۲ ظهر و تحویل اتاق ساعت ۱۴ است.

ماده ۸. مهمان باید در هنگام ورود به واحد اقامتی برگ تاییدیه رزرو را به پذیرش ارائه دهد.

ماده ۹. در هنگام ورود به واحد اقامتی، مهمانی که اتاق به نام ایشان رزرو شده باید شناسنامه، کارت ملی و یا گذرنامه معتبر خود و سایر همراهان را برای دریافت اتاق به پذیرش نشان دهند.

تبصره: در صورت ارایه‌ی هرگونه مدارک هویتی و اطلاعات نادرست، عواقب ناشی از آن برعهده مهمان است.

واحدهای اقامتی حق نگه داشتن مدارک هویتی مسافر را ندارند

ماده ۱۰. در صورت پرداخت وجه‌الضمان کافی برای تسویه حساب از جانب مهمان، واحدهای اقامتی حق نگهداری مدارک هویتی ارائه شده را نداشته و پس از رؤیت و احراز هویت مهمان، باید مدارک را به صاحب آن مسترد کنند.

تبصره: در خصوص مهمانان داخلی و یا خارجی که در قالب تور و از طریق دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی در واحدهای اقامتی پذیرش می‌شوند، ضمانت‌های مالی لازم به منظور جبران خسارات احتمالی وارده از سوی مهمان و یا ارائه‌ی خدمات اضافی، باید از سوی دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی مربوطه به واحد اقامتی ارایه شود. در هر صورت واحد اقامتی به نگهداری مدارک هویتی مهمانان تور مجاز نیستند.

ماده ۱۱. واحد اقامتی در خصوص جا ماندن، تاخیر و یا لغو برنامه حرکت وسیله سفر مهمانان هیچ‌گونه مسؤولیتی نداشته و در صورت عدم مراجعه مهمانان در روز مقرر، مشمول شرایط ابطال رزرو خواهند بود.

قانون اقامت در شرایط بحرانی

ماده ۱۲. چنانچه به علل خاصی، رخداد بلایای طبیعی، دلایل امنیتی و حوادثی که خارج از کنترل و اراده دو طرف باشد، رزرو انجام شده لغو شود، وجوه دریافتی باید عیناً مسترد شود.

ماده ۱۳. چنانچه پس از واریز مبلغ رزرو و دریافت برگ تاییدیه، واحد اقامتی به دلیلی غیر از موارد ماده ۱۲ نتواند نسبت به ارائه مکان بر اساس تاییدیه صادره اقدام کند، مدیر واحد موظف است با موافقت مهمان نسبت به تامین واحد اقامتی دیگری با شرایط و قیمت مشابه برای مهمان اقدام کرده و در غیر این صورت، ضمن استرداد کل وجه دریافتی، باید جریمه‌ای معادل ۱۰۰ درصد هزینه یک شب اقامت به ازاء هر اتاق را به میهمان پرداخت کند.

ماده ۱۴. مهمانانی که به هر دلیل از انجام سفر منصرف و یا تمایل به تغییر رزرو دارند، باید مراتب را کتبی به واحد اقامتی اطلاع داده و تاییدیه واحد را دریافت کنند. تغییر تاریخ در صورت امکان و خالی بودن اتاق تا ۱۵ روز قبل از ورود بدون هزینه خواهد بود. در غیر این صورت ابطال رزرو قبلی و انجام رزرو در تاریخ جدید هر دو تابع مقررات مندرج در بندهای مرتبط همین شیوه‌نامه است.

ماده ۱۵. در صورت رزرو در قالب تور دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی، مقررات رزرو گروهی اعمال خواهد شد.

ماده ۱۶. خسارات وارده به اموال و اثاثیه واحد اقامتی به عهده مهمان است، مگر اینکه دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی پرداخت خسارات مزبور را تعهد کند.

بخش دوم) شرایط اختصاصی رزروهای انفرادی

ماده ۱۷. اقامت مهمانان در واحد اقامتی مطابق تاریخ مندرج در تاییدیه رزرو بوده و تمدید اقامت منوط به موافقت واحد اقامتی است.

اقامت های نصف و نیمه

ماده ۱۸. ورود مهمان تا قبل از ساعت ۶ صبح یک شب اقامت کامل و پس از آن حداکثر تا ۵۰ درصد هزینه کامل اقامت یک شب محاسبه خواهد شد. همچنین در صورت درخواست مهمان برای افزایش زمان اقامت تا ساعت ۱۸ حداکثر تا ۵۰ درصد و پس از آن هزینه کامل یک شب اقامت از میهمان دریافت می‌شود.

تبصره: در صورت توافق طرفین و به منظور رعایت اصول مشتری‌مداری، حذف و یا تعدیل هزینه‌های مندرج در این ماده امکان‌پذیر است.

ماده ۱۹. حداقل مبلغ پیش پرداخت برای رزروهای انفرادی، هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق است.

ماده ۲۰. چنانچه مهمان در زمان مقرر به واحد اقامتی مراجعه نکرد و یا تا موعد مقرر به صورت مکتوب علت عدم حضور خود را به واحد اعلام نکرد، مکان ذخیره شده فقط به مدت یک شب خالی نگه داشته شده و تاییدیه ذخیره جا از روز بعد باطل می‌شود. در این حالت، خسارت وارده بر اساس هزینه یک شب اقامت به ازاء هر اتاق محاسبه و از مبلغ پیش پرداخت کسر خواهد شد، به جز موارد خاصی که مشمول توافق قبلی طرفین باشد.

بخش سوم) شرایط اختصاصی رزروهای گروهی از طریق دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی

ماده ۲۱. دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی باید در برگه درخواست رزرو ارسالی به واحد اقامتی، تاریخ دقیق ورود و خروج، تعداد مهمانان، اسامی و مشخصات کامل آن‌ها، تعداد و نوع اتاق‌ها، نوع پذیرایی و هزینه‌های قابل پرداخت توسط رزرو کننده را به تفکیک معلوم و مشخص کنند.

ماده ۲۲. معرفی تمام مهمانان به واحد اقامتی باید با معرفی‌نامه مهر شده و امضاء دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی (اصل و یا نمابر) باشد.

ماده ۲۳. در صورت تقاضای اتاق بیشتر از حد توافق شده از سوی دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی، باید هماهنگی‌های لازم به صورت کتبی و اخذ تاییدیه با واحد اقامتی به عمل آمده، در غیر این صورت واحد اقامتی مسؤولیتی در این زمینه نخواهد داشت.

ماده ۲۴. دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی به منظور انجام هماهنگی‌های اقامت و ارائه خدمات برای گروه‌های بیش از ۱۰ نفر، باید راهنما و یا نماینده‌ای را کتبا به واحد اقامتی معرفی کند.

ماده ۲۵. در صورت عدم انجام هماهنگی‌های قبلی، واحدهای اقامتی هیچ گونه تعهدی نسبت به همجواری اتاق‌های رزرو شده، قرارگیری در یک طبقه، رنگ و شکل خاص و طبقه اتاق ندارند. شماره اتاق هنگام ورود مهمان به واحد اقامتی، تعیین می‌شود.

ماده ۲۶. مبلغ پیش پرداخت و شرایط پرداخت برای رزرو جا تورهایی مسافرتی که از طریق دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی صورت می‌پذیرد، مطابق توافق مکتوب طرفین مشخص خواهد شد. در غیر این صورت دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی باید ۵۰٪ هزینه اقامت یک شب به ازاء تعداد اتاق‌های درخواستی را در هنگام رزرو و الباقی هزینه اقامت یک شب به ازاء تعداد اتاق‌های درخواستی را ۴۸ ساعت قبل از ورود مهمانان پرداخت کنند. بدیهی است عدم پرداخت مبلغ قرارداد و تسویه حساب به منزله‌ی انصراف از رزرو محسوب شده و واحدهای اقامتی مجاز است برابر شرایط ابطال رزرو، اقدام کند.

بخش چهارم) شرایط ابطال رزرو در واحدهای اقامتی

ماده ۲۷. چنانچه اتاق‌های واحد اقامتی در قالب تور مسافرتی و از طریق دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی رزرو شده باشد، هزینه ابطال آن، مشروط به توافق مکتوب طرفین و ثبت در برگه تاییدیه و یا قرارداد منعقد، مشمول مفاد این شیوه‌نامه نیست.

وقت جریمه...

ماده ۲۸. در صورت عدم توافق مکتوب قبلی، چنانچه پس از واریز مبلغ رزرو و دریافت برگ تایید به هر دلیل رزرو توسط متقاضی لغو شود، میزان خسارتی که باید پرداخت شود (از مبلغ پیش پرداخت کسر شود) به شرح زیر محاسبه خواهد شد: الف) اگر متقاضی تا ۲۰ روز قبل از زمان رزرو شده برای استفاده، نسبت به لغو آن اقدام کند، هیچ گونه جریمه‌ای تعلق نخواهد گرفت.

ب) از ۲۰ روز تا ۱۱ روز قبل از ورود مهمان به واحد اقامتی، مبلغ ۲۰ درصد هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق

ج) از ۱۰ روز تا شش روز قبل از ورود مهمان به واحد اقامتی، مبلغ ۳۰ درصد هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق

د) از پنج روز تا ۴۸ ساعت قبل از ورود مهمان به واحد اقامتی، مبلغ ۵۰ درصد هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق

ه) از ۴۸ ساعت قبل تا زمان ورود مهمان، مبلغ ۷۰ درصد هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق،

تبصره ۱: چنانچه مهمان پس از رزرو و اقامت در هتلی، بنا به هر دلیلی از ادامه اقامت در هتل منصرف شد، هزینه یک شب اقامت به ازاء هر اتاق محاسبه و از مبلغ پیش‌پرداخت کسر خواهد شد، به جز موارد خاص با توافق طرفین.

تبصره ۲: کاهش تعداد اتاق‌های رزرو شده توسط دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی تا ۴۸ ساعت قبل از ورود و تا سقف قابل قبول بوده و مشمول جریمه نیست.

بخش پنجم) سایر مقررات

ماده ۲۹. در سایر موارد خاص که شرح آن در این شیوه‌نامه گنجانده نشده است، نظر کارشناسی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری اعمال خواهد شد. در صورت اعتراضی هر یک از طرفین موضوع در کمیته‌ای متشکل از نمایندگان تشکل‌های حرفه‌ای مرتبط و اداره کل میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری استان بررسی و ابلاغ رأی خواهد شد.

ماده ۳۰. از تاریخ ابلاغ این شیوه‌نامه، کلیه بخشنامه‌ها و ضوابط قبلی در این خصوص ملغی اعلام می‌شود.

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری این شیوه‌نامه اجرایی را ۲۰ خردادماه امسال به تمام استان‌ها و از آن طریق به هتل‌ها ابلاغ کرده که براساس ماده ۳۰ این شیوه‌نامه از آن تاریخ، قابل اجرا است.