

منشور حقوق گردشگر

ولقد كرمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً (سراء)

ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم و آن‌ها را در خشکی و دریا (بر مرکب‌های راهوار) حمل کردیم و از انواع روزی‌های پاکیزه به آنان روزی دادیم و آن‌ها را بر بسیاری از موجوداتی که خلق کرده‌ایم، برتری بخشیدیم

با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ابر انگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰/۷/۷ 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 ۱۹۹۹ 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 به شرح زیر اعلام می‌گردد:

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 بهره‌برداری فعالیت و گواهینامه مدیر فنی در محل دفتر/شرکت برای گردشگر فراهم باشد.

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 بیمه‌ای اختیاری و اجباری، مقصد عبوری و نهایی؛ فاصله زمانی استاندارد مابین پروازهای چندمرحله‌ای 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 و...)

محور چهارم: حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه گردشگر در دریافت خدمات گردشگری باید محترم شمرده شود.

محور پنجم: رعایت شئون اخلاقی و همچنین حسن رفتار حرفه‌ای را از کارکنان دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری و مسئولین اجرای تور مطالبه نماید.

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

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

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 مهمور 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 نماید.

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

محور یازدهم: در صورت بروز هر گونه اشکال در ارائه خدمات در اولین فرصت ممکن با مدیران دفتر/شرکت ملاقات و مذاکره نماید.

محور دوازدهم: در صورت افزایش نرخ خدمات، مستندات رسمی افزایش نرخ را از دفتر/شرکت مطالبه نماید.

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

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

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

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

آدرس: مشهد- بلوار شهید صادقی، شهید صادقی ۲۳- اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری خراسان رضوی
تلفن رسیدگی به شکایات: ۰۵۱ ۳۷۲۸۳۰۰۱- سامانه پیامکی انتقادات و پیشنهادات: ۰۳۰۰۶۱۱۰