

بنام خدا



## شیوه نامه نظارت بر خدمات سفر و گردشگری

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

خرداد ماه ۱۴۰۲



## مقدمه:

با استناد به ماده (۷) قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب سال ۱۳۷۰/۰۷/۰۷ و اصلاحات بعدی مصوب ۱۳۷۵، ماده ۷ کدهای جهانی اخلاق گردشگری مصوب ۱۹۹۹ سازمان جهانی جهانگردی (UNWTO) و مواد ۳، ۳۰ و ۳۱ آیین نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۰۳/۲۷ هیأت محترم وزیران و در راستای حمایت از حقوق مردم، گردشگران داخلی و خارجی و فعالان صنعت گردشگری، شیوه نامه نظارت بر خدمات سفر و گردشگری به شرح ذیل جهت اجرا ابلاغ می گردد.

ماده (۱) واژه ها و اصطلاحات بکار رفته در این شیوه نامه به شرح ذیل تعریف می گردد:

- ✓ وزارت: وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی - اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
- ✓ اداره کل: اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان
- ✓ آیین نامه: آیین نامه نظارت بر تأسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۰۳/۲۷ هیأت محترم وزیران و اصلاحات بعدی
- ✓ دفتر: هر یک از دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری دارای مجوز فعالیت از وزارتخانه
- ✓ بسته سفر: بسته سفر گردشگری یا گشت (تور) یک طرح مسافرتی، مرکب از عناصر گوناگون سفر نظیر خدمات حمل و نقل، بلیط، اقامت، پذیرائی، بازدید، راهنما، روادید، بیمه و ... می باشد که می تواند به صورت گشت گروهی یا گشت انفرادی با هدف سیاحت، تفریح یا زیارت اجرا شود و در سه نوع ذیل طبقه بندی می شود:
  - الف) گشت ورودی: تنظیم و اجرای بسته سفر توسط دفتر دارای مجوز از وزارت به نحوی که مبدأ گردشگران، خارج از حوزه جغرافیایی کشور و مقصد آن داخل کشور باشد.
  - ب) گشت داخلی: تنظیم و اجرای بسته سفر توسط دفتر دارای مجوز از وزارت در مقاصد گردشگری داخل کشور به نحوی که مبدأ و مقصد گردشگران، داخل مرزهای کشور باشد.
  - ج) گشت خروجی: تنظیم و اجرای بسته سفر توسط دفتر دارای مجوز از وزارت به نحوی که مبدأ سفر گردشگران، داخل کشور و مقصد آن خارج از حوزه جغرافیایی کشور باشد.
- ✓ خدمات منفرد سفر: شامل اجزا و عناصر گوناگون سفر نظیر: ذخیره اقامت، راهنما، پذیرائی، انواع بلیط و خدمات حمل و نقل، بازدید و بیمه که در چارچوبی خارج از یک برنامه سفر و با رعایت ضوابط ابلاغی از سوی وزارت، به صورت مجزا خریداری و مورد استفاده مسافران و گردشگران قرار می گیرند.



- ✓ **دفتر عر ضه کننده:** دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری ثبت نام کننده که یک بسته سفر تهیه شده توسط دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری دیگر را به گردشگر می فروشد.
- ✓ **تورگردان:** دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری که در زمینه طراحی و آماده سازی بسته های سفر برنامه ریزی شده تخصص داشته، اجزا و عناصر گوناگون سفر را از تولید کنندگان خدمات گردشگری خریداری نموده و پس از تلفیق و تبدیل آنها به صورت بسته های سفر، این خدمات را از طریق یک شبکه توزیع، در دسترس گردشگران قرار دهد.
- ✓ **دفتر مجری:** دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری که نسبت به تکمیل و اجرای بسته سفر اقدام می نماید.
- ✓ **تشکل حرفه ای:** تشکل حرفه ای دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری که بر اساس دستورالعمل اجرایی ماده ۲۵ آیین نامه تاسیسات گردشگری، تحت نظارت وزارت تاسیس گردیده است.
- ✓ **دارنده مجوز:** فردی که پروانه بهره برداری بنام وی صادر شده است که در اشخاص حقیقی، مدیر یا همان صاحب امتیاز مجوز بوده و در اشخاص حقوقی مدیرعامل است.
- ✓ **مدیرفنی:** فردی است که بر اساس ماده ۸ آیین نامه، واجد شرایط بوده و پس از احراز شرایط و گذراندن دوره آموزشی، مجوز فعالیت مدیرفنی را از وزارت دریافت می نماید.
- ماده ۲)** کلیه دفترهای خدمات مسافرتی و گردشگری اعم از ثبت نام کننده، تورگردان و مجری، در هنگام فروش انواع بسته سفر یا خدمات منفرد تور، موظف اند نسبت به عقد قرارداد کتبی با گردشگر(مسافر) اقدام نمایند.
- ماده ۳)** مفاد کلیه قراردادهای منعقد شده باید با رعایت حقوق گردشگر، ضوابط ناظر بر خدمات سفر و در چارچوب مندرجات این شیوه نامه منعقد گردد.
- تبصره:** دفتر مجاز نیست مفاد قرارداد فی مابین با مسافر را طوری تنظیم کند که حقوق مسافر و ضوابط ناظر بر خدمات سفر نقض شود.
- ماده ۴)** رسیدگی به عملکرد دفترهای خدمات مسافرتی و گردشگری در کمیته ها و کمیسیون های نظارت و رسیدگی به شکایات، بر مبنای مفاد این شیوه نامه و ضوابط ناظر بر خدمات سفر و گردشگری می باشد.
- ماده ۵)** در صورت صدور رأی قطعی بر محکومیت (از سوی کمیته های اداره کل یا کمیسیون عالی وزارت) در فرآیند رسیدگی به شکایات، چنانچه رأی به دفتر ابلاغ گردد و دفتر از اجرای آن امتناع نماید، اداره کل/وزارت پس از یک هفته، رأساً نسبت به برداشت از محل ضمانت نامه اقدام و دفتر موظف است حداکثر ظرف یک ماه نسبت به جایگزینی یا تکمیل ضمانت نامه اقدام نماید.
- ماده ۶)** وزارت/اداره کل می تواند در صورت صلاحدید جهت ادای توضیح و همکاری در اتخاذ تصمیم، از مدیر(دارنده مجوز) در شخص حقیقی یا مدیرعامل در شخص حقوقی یا مدیرفنی دفتر متفقاً یا منفرداً دعوت کند و آنها (خود یا وکیل رسمی) موظف به حضور در جلسه و پاسخگویی می باشند.



**ماده ۷)** چنانچه دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری بسته سفر آماده شده توسط دفتر دیگری را بازاریابی، فروش و یا اجرا نماید، موظف است اولاً نسبت به عقد قرارداد با دفتر تورگردان یا مجری اقدام نموده و حدود مسئولیت هر دفتر را به طور مجزا در آن قرارداد مشخص نمایند و ثانیاً در قرارداد با گردشگر حدود مسئولیت دفتر تورگردان و یا مجری را مشخص نمایند، در غیر این صورت مسئولیت ناشی از نقص ارائه خدمات متوجه دفتر ثبت نام کننده هم خواهد بود.

**ماده ۸)** در اجرای بسته سفر گروهی، حضور راهنمای گشت (تور لیدر) با کارت معتبر فعالیت، برای اجرای برنامه های گشت در مقصد الزامی است.

**ماده ۹)** ضوابط ناظر بر خدمات سفر و گردشگری به شرح ذیل می باشد:

۱) درج اطلاعات مربوط به سفر، از قبیل مشخصات کامل طرفین و مسافران، تاریخ رفت و برگشت، مقصد دقیق سفر (کشور و شهر)، نوع اقامتگاه و مدت اقامت، خدمات پذیرایی، درجه هتل یا اقامتگاه، نوع بلیط و وسیله حمل و نقل، ترانسفر، خدمات روادید، شرح کامل برنامه گشت و خدمات تعهد شده به گردشگر، قیمت کل و پیش پرداخت در قرارداد الزامی می باشد.

تبصره: دفتر مکلف است شماره حساب جهت واریز هزینه های مرتبط با تور را در متن قرارداد درج نماید و گردشگر (مسافر) نیز ملزم است هزینه ها را به حساب مندرج در قرارداد واریز نماید. در صورتی که هزینه به صورت نقدی پرداخت شود، صدور قبض رسید صندوق الزامی و تحویل آن به گردشگری الزامی است.

۲) کلیه قراردادهای منعقد موضوع فروش بسته سفر و خدمات تور، جهت کنترل نهایی باید به رویت و تأیید مدیرفنی دفتر برسد.

۳) هزینه فروش بسته سفر و یا خدمات منفرد تور، باید بر مبنای واحد پول ملی در قرارداد ذکر و اخذ گردد. دفتر موظف است در صورت اخذ هر گونه وجه از مسافر، به وی رسید ممهور به مهر دفتر تحویل دهد.

۴) در خصوص خدمات مربوط به ویزا، اصل بر عادی بودن روادید است، لیکن چنانچه گردشگر اصرار بر اخذ روادید به شکل فوری را داشته باشد، با درج در قرارداد، هزینه های مازاد آن، بر عهده گردشگر خواهد بود.

۵) چنانچه گشت از سوی دفتر به دلیل حد نصاب نرسیدن قابل اجرا نباشد، دفتر موظف است در گشت های خروجی حداقل یک هفته (و در گشت های داخلی حداقل ۷۲ ساعت) قبل از تاریخ اجرای گشت مراتب را به نحو مقتضی با ارائه دلایل به اطلاع گردشگر رسانده، نسبت به استرداد کل وجوه دریافتی از گردشگر اقدام نماید. (حد نصاب تعداد افراد در گشت های گروهی ۱۵ نفر می باشد). چنانچه در بازه زمانی مقرر، دفتر ابطال گشت را اعلام ننموده و مبلغ دریافتی را به گردشگر باز نگرداند، دفتر باید به تناسب مبلغ وصولی از گردشگر، جریمه پرداخت کند.

۶) زمان تحویل اتاق ها جهت اسکان ساعت ۱۴:۰۰ و زمان تخلیه اتاق ها ساعت ۱۲:۰۰ ظهر به وقت محلی بوده و گردشگر موظف به رعایت آن می باشد. لیکن تحویل اتاق زودتر از موعد مقرر توسط گردشگر، مبنایی برای مسترد نمودن وجه به گردشگر تلقی نمی شود.

۷) گردشگران انفرادی (تک نفره) به هنگام ثبت نام مشمول مقررات و نرخ استفاده از اتاق یک تخته می باشند.

۸) در خصوص بسته های سفر (تور) برنامه ریزی شده غیرچارتی، شرایط ابطال مطابق با مقررات شرکت حمل و نقل مربوطه و اقامتگاه یا هتل محل اقامت اعمال خواهد شد و علاوه بر این، حداکثر ۱٪ مبلغ کل تور می تواند به عنوان کارمزد از سوی دفتر کسر شود. دفتر موظف است هنگام عقد قرارداد توضیحات کامل را به گردشگر بدهد.



۹) چنانچه در گشت خروجی، در بدو ورود گردشگر به فرودگاه کشور مقصد، گذرنامه وی توسط مقامات ذیربط اخذ و نگهداری تا به هنگام مراجعت در فرودگاه به گردشگر عودت داده شود، در چنین شرایطی مسئولیتی متوجه دفتر نخواهد بود.

۱۰) در مسیرهایی که احتمال عدم بازگشت گردشگر در مهلت قانونی مندرج در ویزا وجود دارد، دفتر صرفاً می تواند در مقابل اخذ تعهد و بازگشت از سفر در زمان مقرر از گردشگر به نفع خود، ضمانت نامه بانکی اخذ نماید. در این صورت دفتر موظف است در هنگام عقد قرارداد سفر، گردشگر را از میزان ضمانت مورد نیاز مطلع نموده و گردشگر نیز در صورت انعقاد قرارداد و صدور ویزا موظف به تسلیم ضمانت نامه بانکی مورد توافق می باشد. همچنین گردشگران پس از بازگشت از سفر، جهت دریافت ضمانت نامه بانکی سپرده شده لازم است با در دست داشتن اصل گذرنامه و تصویر صفحه مربوط به مهر ورود و خروج کشور مقصد به دفتر مراجعه نمایند و دفتر موظف است پس از بررسی صحت مدارک ارائه شده، فوراً نسبت به فک ضمانت نامه اقدام نماید.

۱۱) در صورت عدم صدور ویزا از طرف کشور مقصد، چنانچه دفتر اقدام به موقع را بعمل آورده باشد، دفتر در این زمینه مسئولیتی نداشته، لیکن در صورتی که دفتر در این خصوص هزینه ای متقبل شده باشد، جهت اخذ هزینه های انجام شده موظف است اسناد و مدارک معتبر را به گردشگر ارائه نماید.

۱۲) در صورتی که گردشگر برای سایر گردشگران یا سرپرست گروه، راهنمایان محلی و درکل کسانی که در اجرای گشت نقش داشتند مزاحمتی ایجاد نماید و یا مرتکب اعمال خلاف شئون و اخلاق عرفی در مقصد مربوطه گردد، سرپرست گروه موظف است بنا به صورتجلسه و گواهی دیگر اعضای گروه حسب مورد تصمیم لازم را در خصوص آن گردشگر اتخاذ نموده و مراتب را جهت اقدام به دفتر گزارش نماید.

۱۳) رعایت شئون و موازین اخلاقی در طول سفر از سوی گردشگر الزامی بوده و همچنین گردشگر موظف به رعایت کلیه مقررات کشور مقصد می باشد. لذا عواقب ارتکاب هرگونه تخلف و تبعات داشتن داروهایی که احیاناً در کشور مقصد غیر مجاز بوده، بر عهده گردشگر است و چنانچه از این بابت دفتر جریمه ای پرداخت نماید می تواند با ارائه مستندات، هزینه انجام شده را از گردشگر دریافت نماید.

۱۴) دفتر موظف است اطلاعات مربوط به مقررات خاص کشورها (از جمله ممنوعیت های دارویی، رفتاری و فرهنگی و...) را قبل از سفر به طور کامل به گردشگران توضیح داده و به صورت کتبی (یا با درج در قرارداد) اعلام نماید.

۱۵) در صورت انصراف کتبی گردشگر از همراهی گشت در بسته سفر (تورهای) غیر قابل تغییر و غیر قابل استرداد (چارتری)، از یک ماه تا سه هفته قبل از پرواز معادل ۱۰ درصد قیمت کل تور، از سه هفته تا یک هفته مانده به زمان اجرای تور، معادل ۲۰ درصد و در فاصله یک هفته تا ۷۲ ساعت قبل از پرواز معادل ۳۰ درصد قیمت کل تور و در کمتر از ۷۲ ساعت قبل از پرواز معادل ۵۰ درصد قیمت کل تور به عنوان جریمه از کل مبلغ گشت کسر و مابقی وجوه به گردشگر پرداخت خواهد شد. دفتر موظف است تاریخ و شماره انصراف کتبی گردشگر را در دفتر رسمی خود ثبت و به گردشگر اعلام نماید. درخواست انصراف از سفر باید به صورت مکتوب (از طرق مختلف: مراجعه حضوری یا ایمیل یا فضای مجازی) مورد اقدام قرار گیرد.



- ۱۶) در خصوص ثبت نام گروهی در شرایط عادی (غیر فورس) فقط فردی که به نمایندگی از سوی گردشگران اقدام به ثبت نام و عقد قرارداد نموده مجاز به مراجعه به دفتر جهت پیگیری، ابطال و یا دریافت وجوه پرداختی می باشد.
- ۱۷) اگر مسافرت (گشت خروجی) به صورت گروهی و خانوادگی باشد، در صورتی که درخواست روادید هر یک از گردشگران، مردود یا با تأخیر دریافت شود بقیه گردشگران ملزم به استفاده از خدمات درخواستی بوده و در صورت عدم استفاده باید کلیه هزینه های مربوط به ابطال را با در نظر گرفتن مفاد بند ۱۵ همین ماده، پرداخت نمایند.
- تبصره: در خصوص بستگان درجه یک (پدر، مادر، همسر، فرزندان مجرد) صرفاً هزینه روادید و جریمه ابطال بلیط دریافت می گردد.
- ۱۸) حفظ اموال و مدارک شخصی در زمان اجرای تور به عهده گردشگر بوده و در صورت مفقود شدن آن مسئولیتی متوجه مدیرگشت یا دفتر نخواهد بود.
- ۱۹) چنانچه صدور روادید و تحویل گذرنامه توسط برخی سفارتخانه ها در ساعات آخر قبل از شروع سفر صورت بگیرد، گردشگر باید مقدمات سفر خود را قبلاً آماده نموده باشد.
- ۲۰) در شرایط عادی و به طور کلی، گردشگر موظف است هنگام ثبت نام معادل ۵۰ درصد هزینه کل تور را در قبال اخذ رسید پرداخت و تا زمان صدور ویزا و تحویل مدارک، الباقی هزینه های گشت را تصفیه نماید.
- تبصره: چنانچه طرفین (دفتر و مسافر) در خصوص پرداخت و تصفیه به صورت دیگری نظیر: اقساطی و... توافق نمایند، نافذ است.
- ۲۱) در صورت درخواست سفارتخانه مربوطه جهت انجام مصاحبه با گردشگر و یا انگشت نگاری به منظور صدور روادید، گردشگر باید با هماهنگی دفتر در موعد مقرر در کنسولگری سفارتخانه ذیربط حضور یافته و در مصاحبه شرکت نماید و چنانچه به دلیل عدم انجام امور مذکور روادید از سوی سفارتخانه صادر نگردد، جراثم تعیین شده در بند ۱۵ همین ماده، قابل اخذ است.
- ۲۲) در صورتی که گردشگر مدارک مورد نیاز را به موقع تسلیم و بر اساس ضرورت نیز در وقت مقرر در سفارتخانه مربوطه حاضر و مراحل مختلف مصاحبه را انجام دهد ولی به هر علت سفارت از صدور روادید خودداری نماید، دفتر موظف است نسبت به استرداد کل وجه دریافتی (پس از کسر هزینه های انجام شده با ارائه مستندات) به گردشگر اقدام نماید.
- ۲۳) گردشگر موظف است در ساعات اعلام شده، در برنامه های گشت و ترانسفر فرودگاهی شرکت نموده و در صورت عدم حضور به موقع هنگام حرکت گشت، شخصاً بایستی هزینه های مربوطه را جهت پیوستن به گروه و ادامه برنامه گشت پرداخت نماید، در غیر این صورت دفتر مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.
- ۲۴) در صورت ابطال گشت توسط گردشگر، دفتر مجاز به ابطال روادید صادره برای گردشگر توسط مقامات سفارت صادرکننده روادید خواهد بود.



- (۲۵) در قبال هرگونه افزایش غیر ارادی در قیمت گشت اعم از افزایش نرخ بلیط و یا سایر خدمات، با ارائه مدارک مستند از سوی دفتر با تأیید اداره کل/وزارت، گردشگر موظف به پرداخت مابه التفاوت اعلام شده از سوی دفتر می باشد.
- (۲۶) پرداخت کلیه عوارض خروج از کشور (در جمهوری اسلامی ایران) برعهده گردشگر می باشد. همچنین در رزروهای انفرادی اقامتی (هتل)، در خارج از کشور پرداخت عوارض شهری (city tax) بر عهده گردشگر می باشد.
- (۲۷) چنانچه گردشگر ممنوع الخروج باشد و یا در بدو ورود به کشوری مقامات محلی از ورود آن به کشور جلوگیری نمایند، گردشگر ملزم به پرداخت هزینه های صورت گرفته از سوی دفتر با ارائه مستندات و مدارک مربوطه خواهد بود. سرپرست گشت نیز موظف به همکاری جهت بازگشت گردشگر به کشور می باشد و مسئولیتی در این خصوص متوجه دفتر نخواهد بود.
- (۲۸) در صورتی که برنامه گشت ارائه شده توسط دفتر، در طول سفر مطابق آنچه در قرارداد توافق شده ارائه نگردد، گردشگر مجاز است موارد را با ارائه دلایل مستدل به دفتر اعلام نموده، دفتر موظف به جلب رضایت گردشگر می باشد. بدیهی است ارائه خدمات با سطحی بالاتر از توافق بلامانع است.
- (۲۹) در صورتی که گردشگر در خارج از کشور مستقلاً و خارج از برنامه گشت ارائه شده، نسبت به خریداری خدمات اختیاری (خارج از خدمات و تعهدات دفتر) اقدام نموده و در آن شرکت نماید، هزینه و مسئولیت عواقب آن در خصوص بروز حوادث بر عهده گردشگر خواهد بود.
- (۳۰) دفتر موظف است در صورتی که روادید دارای شرایط خاصی از جمله مدت اقامت محدود، مدت زمان معین برای ورود به کشور مقصد از تاریخ صدور روادید باشد، ضمن ارائه توضیحات کامل به گردشگر، تصویر روادید را به تأیید گردشگر رسانده و ضمیمه قرارداد نموده و محدودیت های یاد شده را در حاشیه قرارداد مکتوب نماید.
- (۳۱) دفتر موظف است در گشت های داخلی، گردشگر را بیمه کامل نموده و در گشت های خروجی، مطابق با دستورالعمل بیمه ابلاغی از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، اقدامات لازم را در خصوص پوشش بیمه ای تکلیفی و اختیاری به عمل آورده و در صورت بروز هر نوع حادثه ای در طول سفر علاوه بر اقدام بر اساس شرایط بیمه تحت پوشش، نسبت به همکاری و مساعدت های لازم در این خصوص اقدام نماید.
- (۳۲) دفتر موظف است در صورت ابطال پرواز از سوی ایرلاین، مساعی خود را جهت اعزام گردشگران با اولین پرواز بعدی با توافق و رضایت گردشگران به کار گیرد.
- (۳۳) کنترل مدارک گردشگر، از جمله تاریخ اعتبار گذرنامه گردشگر و شرایط سنی همراهان بر عهده دفتر می باشد. لذا در صورت قصور در این زمینه توسط دفتر، کلیه هزینه ها و خسارات بر عهده دفتر خواهد بود.
- (۳۴) دفتر موظف است پس از امضاء و عقد قرارداد، یک نسخه از آن که ممهور به مهر دفتر شده است را تحویل گردشگر و یک نسخه را نزد خود نگاهدارد.



(۳۵) دفتر متعهد است که برنامه سفر و گشت مورد توافق را به طور کامل و دقیق انجام دهد، لیکن در صورت وقوع حوادث و پیشامدهای غیر منتظره از قبیل جنگ، شورش، سیل، زلزله، اعتصاب و مشکلاتی که از کنترل دفتر خارج بوده و سبب ابطال یا تغییر برنامه گشت شود مسئولیتی متوجه دفتر نخواهد بود، لیکن دفتر موظف است بدون اخذ جریمه، مبلغ دریافتی از گردشگر یا گردشگران را پس از کسر ۱٪ مبلغ کل تور به عنوان کارمزد به گردشگر مسترد نماید. چنانچه پیشامدهای غیرمنتظره پس از ورود به کشور مقصد روی دهد، دفتر موظف است با ارائه مستندات نسبت به کسر هزینه های انجام شده از مبلغ دریافتی اقدام و مابقی را به گردشگر مسترد نماید.

(۳۶) دفتر موظف است در سفرهای زمینی از وسیله نقلیه متناسب با تعداد گردشگران و مسیر گشت (اعم از آسفالت یا خاکی) استفاده نماید. معذک در سفرهای زمینی اگر وسیله نقلیه به هردلیلی از حرکت بازایستد، جایگزینی در کوتاه ترین زمان ممکن و هزینه وسیله نقلیه جدید بر عهده دفتر بوده و گردشگر از حیث زمان لازم جهت تأمین وسیله نقلیه جدید و تأخیر در اجرای سفر اعتراضی نخواهد داشت.

(۳۷) در سفرهای گروهی طبیعت گردی، دفتر موظف است حداقل تجهیزات لازم جهت کمک های اولیه و امداد و نجات را همراه با راهنمای سفر تأمین نماید.

(۳۸) دفتر متعهد است در صورت بروز هرگونه اتفاقی برای گردشگر یا گردشگران در کشور مقصد، نمایندگی جمهوری اسلامی ایران را در آن کشور از موضوع مطلع سازد.

(۳۹) دفتر موظف است در قبال دریافت مدارک گردشگر اعم از گذرنامه، شناسنامه و... و نیز کلیه وجوه واریزی از سوی ایشان، نسبت به صدور رسید در سربرگ رسمی خود با ذکر تاریخ و امضاء و مهر، اقدام نماید.

(۴۰) قرارداد می تواند به صورت الکترونیک توسط گردشگر یا نماینده گردشگران، از طریق تارنمای اختصاصی دفتر تأیید گردد و با پرداخت الکترونیک خدمات مندرج در قرارداد برای گردشگران خریداری شود.

(۴۱) در گشت های زمینی داخلی، تقدم جا در اتوبوس بر حسب تاریخ ثبت نام مشخص می شود.

(۴۲) در گشت های داخلی، زمان انتظار ترانسفر برای مسافران در فرودگاه (بدون در نظر گرفتن تاخیر پرواز) حداکثر ۴۵ دقیقه می باشد.

(۴۳) گردشگر یا نماینده ایشان موظف است در زمان عقد قرارداد در صورت داشتن بیماری و یا نیاز به مصرف داروی خاص، مراتب را به کارگزار اعلام نماید.

(۴۴) در صورت بروز رخداد غیرارادی و عدم امکان رزرو هتل یا اقامتگاه مندرج در قرارداد متعقد، دفتر موظف ضمن اخذ موافقت کتبی مسافر، به رزرو هتل یا اقامتگاه با همان درجه و کیفیت خدمات می باشد.

(۴۵) گشت های نوروزی (داخلی) شامل گشت هایی است که در فاصله زمانی ۲۸ اسفند لغایت ۱۵ فروردین سال بعد برگزار می گردد.



۴۶) در خصوص تورهای داخلی، شرایط ابطال گشت غیرقابل استرداد (چارتری) توسط گردشگر به شرح جدول زیر می باشد:

| زمان ابطال گشت عادی توسط گردشگر          | درصد جریمه از کل مبلغ | زمان ابطال گشت نوروزی توسط گردشگر             | درصد جریمه از کل مبلغ |
|--|-----------------------|---|-----------------------|
| از زمان ثبت نام تا ۳۰ روز قبل از سفر     | ۵٪                    | از زمان ثبت نام تا ۳۰ روز قبل از سفر          | ۵٪                    |
| از ۲۹ روز تا ۱۵ روز قبل از سفر           | ۱۰٪                   | از ۲۹ تا ۲۵ روز قبل از سفر                    | ۱۰٪                   |
|  |                       | از ۲۴ تا ۲۰ روز قبل از سفر                    |                       |
|  |                       | از ۲۰ تا ۱۰ روز قبل از سفر                    |                       |
| از ۱۵ روز تا ۷ روز قبل از سفر            | ۲۰٪                   | از ۱۰ روز تا ۳ روز قبل از سفر                 | ۴۰٪                   |
| از ۷ روز تا ۳ روز کاری قبل از سفر        | ۲۵٪                   | ۳ روز تا زمان حرکت یا در صورت عدم حضور در تور | ۵۰٪                   |
| از ۳ روز تا یک روز کاری قبل از سفر       | ۴۰٪                   |   |                       |
| از ۲۴ ساعت قبل و در صورت عدم حضور در سفر | ۶۰٪                   |   |                       |

ماده ۱۰) رعایت کلیه موارد ذیل از سوی دفترهای خدمات مسافرتی و گردشگری الزامی است:

- ۱) پروانه بهره‌برداری، گواهینامه مدیرفنی و منشور حقوق گردشگر باید در محل دفتر و در معرض دید مسافران نصب گردد. منشور حقوق گردشگر (مسافر) باید در ابعاد بزرگ و مناسب و در محلی قرار داشته باشد که کاملاً قابل رویت و خواندن باشد.
- ۲) حضور مدیرفنی یا مدیرعامل در دفتر الزامی است و در مواقع ضروری و خاص، ملزم به هماهنگی با مرجع صدور مجوز و تعیین جایگزین به منظور پاسخگویی به گردشگران و سایر مراجعین، می‌باشند.
- ۳) نام دفتر باید با تابلوی سردرب، کارت ویزیت، سربرگ، لوگو و مهر دفتر مطابقت داشته باشد.
- ۴) نام کامل دفتر در تابلوی سردرب، کارت ویزیت، سربرگ و مهر، می‌بایست از اندازه (فونت) یکسان برخوردار باشد.
- ۵) دفتر مجاز به نگهداری مدارک شخصی علی‌الخصوص گذرنامه گردشگران و منوط کردن تحویل آن به تصفیه حساب نمی‌باشد.
- ۶) دفتر در هنگام ثبت نام، موظف به کنترل اعتبار گذرنامه گردشگر و شرایط سنی همراهان می‌باشد.
- ۷) دفتر موظف است نام و نشانی کامل خود را به همراه شماره تلفن و نوع فعالیت در سربرگ مکاتبات درج نماید.
- ۸) دفتر موظف است اطلاعات مورد درخواست و گزارش عملکرد خود را به صورت فصلی در فرم‌های ابلاغی به اداره کل ارائه نماید.
- ۹) دفتر نباید از عنوانی غیر از دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری (یا سیاحتی، جهانگردی)، همانند آژانس، بنگاه و... جهت فعالیت استفاده نماید.
- ۱۰) دفتر مجری تور موظف به تشکیل جلسه معارفه برای گردشگران قبل از اجرای گشت‌های گروهی و ارائه برنامه سفر، معرفی راهنمای گشت و همچنین اطلاع رسانی درباره مقررات کشور مقصد می‌باشد.
- ۱۱) کارکنان دفاتر ملزم به رعایت کامل شئون اخلاقی، عرفی و قانونی در دفتر و محل برگزاری جشنواره‌ها، نمایشگاه‌ها و سایر فعالیت‌های گردشگری مرتبط می‌باشند. همچنین دفتر در خصوص اعمال یا تخلف کارکنان خود، مسئولیت دارد.
- ۱۲) دفتر ملزم به استفاده از راهنمای گردشگری مورد تأیید و دارای کارت معتبر از وزارت/اداره کل در گشت‌ها می‌باشند.



- (۱۳) کلیه تبلیغات باید همراه با نام کامل دفتر صورت پذیرفته و در صورت درخواست وزارت/اداره کل، نسبت به ارائه مستندات متن آگهی اقدام نماید و همچنین از به کار بردن تبلیغات نامتعارف و غیر واقعی خودداری نمایند.
- (۱۴) دفتر ثبت نام کننده، تورگردان و مجری تور بر اساس پکیج ارائه شده موظف به انعقاد قرارداد فیما بین می باشند. همچنین دفتر مجری موظف است دقیقاً نسبت به ارائه خدمات برابرپکیج معرفی شده توسط دفتر ثبت نام کننده اقدام نماید.
- (۱۵) دفتر ثبت نام کننده موظف است عین مبلغ اعلام شده توسط دفتر مجری را به گردشگر اعلام و اخذ نماید.
- (۱۶) دفتر موظف به ارائه رسید در هنگام دریافت وجه از گردشگر با سربرگ و امضا و مهر دفتر با ذکر تاریخ دریافت آن می باشد.
- (۱۷) دفتر مجری موظف است تورهای خود را تحت پوشش بیمه کامل مسافرتی مطابق دستورالعمل ابلاغی وزارت قرار دهد و دفاتر ثبت نام کننده نیز مکلف به استفاده از برنامه های سفر دارای بیمه مسافرتی می باشند.
- (۱۸) ذکر نام و نشان، شماره مجوز دفتر در اقلام تبلیغاتی لازم بوده، لیکن استفاده از آرم وزارت در پوستره های تبلیغاتی کارت ویزیت، سربرگ، تابلو یا نامه های اداری دفاتر ممنوع می باشد.
- (۱۹) دفتر مجاز به انجام خدمات روادید در چارچوب مقررات ابلاغی از سوی وزارت می باشد.
- (۲۰) دفتر می بایست قبل از انجام هرگونه همکاری و فعالیت با دفاتر، مؤسسات و شرکت ها، از قانونی بودن فعالیت دفتر یا مؤسسه یا شرکت مذکور اطمینان حاصل نماید.
- (۲۱) معرفی گردشگر به واسطه (دلال فاقد مجوز) یا شخص ثالث غیرمجاز، ممنوع می باشد.
- (۲۲) دفتر مجاز نیست به فعالیتی که مغایر با موضوع فعالیتش بوده یا سنخیتی با آن نداشته باشد بپردازد.
- (۲۳) هرگونه تبلیغ یا اعلام اطلاعات غیرواقعی به گردشگر در مورد اجزای بسته سفر توسط دفاتر ثبت نام کننده یا تورگردان، همانند چارتر بودن یا نبودن هواپیما، هتل و از این قبیل تخلف محسوب شده و ممنوع می باشد.
- (۲۴) ارائه روادید غیرواقعی که منجر به عدم ورود گردشگر به کشور مقصد شود تخلف بوده و در این موارد ضمن جبران کلیه خسارات وارده به گردشگر توسط دفتر، موضوع به صورت قانونی از طریق وزارت/اداره کل پیگیری و مورد رسیدگی و اقدام قرار می گیرد.
- (۲۵) دفتر موظف است ضمانتنامه خود نزد اداره کل/وزارت را قبل از پایان سررسید، تمدید نماید.
- (۲۶) دفتر موظف است در صورت تغییر یا فوت یا هجر مدیرعامل یا مدیرفنی، حداکثر ظرف سه ماه نسبت به معرفی فرد جدید واجد شرایط اقدام نماید. در مدت عدم حضور مدیرعامل، رئیس هیأت مدیره در خصوص موضوعات حقوقی و مدیرفنی در خصوص مسائل فنی دفتر مسئول می باشند.
- (۲۷) مدیر (بهره بردار) دفتر در اشخاص حقیقی و مدیرعامل در اشخاص حقوقی موظف است قبل از تغییر محل فعالیت، محل پیشنهادی جدید را به صورت مکتوب معرفی نموده و پس از طی مراحل و صدور تأییدیه مکتوب اقدام به جابجایی محل فعالیت نماید. همچنین مدیرعامل در اشخاص حقوقی مکلف است هرگونه امور مربوط به مدیریت، سهامداران، نام و نشان شرکت را قبل از هرگونه تغییر به اداره کل اعلام نماید.
- (۲۸) بهره بردار دفتر، موظف است یک ماه قبل از انقضای اعتبار مجوز نسبت به مراجعه به سامانه مربوطه و تمدید آن اقدام نماید.
- (۲۹) واگذاری مجوز بدون هماهنگی و کسب موافقت وزارت/اداره کل ممنوع است.
- (۳۰) دفتر موظف است در زمان تعلیق از قبول تعهدات جدید خودداری نموده و به تعهدات قبلی خود در قبال گردشگران عمل نماید.



۳۱) دفتر، مجاز به اجاره دادن کانتینر یا قسمتی از محل فعالیت خود به افراد غیر نمی باشد و مسئولیت کلیه امور انجام شده در دفتر بر عهده دارنده مجوز است.

۳۲) ایجاد نمایندگی (شعبه) در داخل استان محل فعالیت یا خارج از آن، بدون اخذ مجوز از وزارت/اداره کل ممنوع است.

۳۳) رعایت سیاست های ابلاغی از سوی وزارت الزامی بوده و دفتر موظف است حسب بخشنامه های صادره نسبت به ثبت اطلاعات و فعالیت در سامانه های مربوطه اقدام نماید.

ماده ۱۱) مرجع رفع هر گونه ابهام در اجرای این شیوه نامه، وزارت بوده و در موارد خاص، تفسیر و نظر کمیسیون عالی نظارت و تجدیدنظر موضوع دستورالعمل ۹۷۲۱۰۰/۴۶۲۳۲ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۲ که مرجع نهایی اتخاذ تصمیم درخصوص امور مختلف مربوط به نحوه تاسیس و فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و تاسیسات گردشگری است، لازم الاتباع می باشد.

ماده ۱۲) موارد ذیل به عنوان ماده ۲۷ به دستورالعمل نظارت و رسیدگی به شکایات تاسیسات گردشگری به شماره ۹۷۲۱۰۰/۴۶۲۳۲ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۲ الحاق می شود:

۱) مبلغ تعیین شده در تبصره ۲ ماده ۱۰ به یکصد میلیون ریال و نیز تبصره ۲ ماده ۱۸ دستورالعمل، به یک میلیارد ریال و همچنین مبلغ ذکر شده در بند الف ماده ۲۰ به دومیلیارد ریال اصلاح می شود.

۲) کلیه مراجع رسیدگی کننده به شکایات، اعم از کمیته های بدوی و تجدیدنظر، باید در احکام صادره نسبت درج خلاصه ای از موضوع شکایت، فرآیند گردشکار و استدلالات منتج به اتخاذ تصمیم یا رأی اقدام نمایند.

ماده ۱۳) این شیوه نامه مجموعاً در ۱۳ ماده، ۴ تبصره و ۸۱ بند، تهیه و تنظیم شده و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد.

وزیر