

قرارداد ارائه خدمات مسافرتی و گردشگری در تورهای خروجی

این قرار داد فی مابین خانم/ آقای ..... فرزند..... به شماره ملی..... به نشانی ..... دارای شماره تلفن ثابت..... و همراه ..... منفرداً یا به نمایندگی تام‌الاختیار از سوی افراد ذیل جمعاً به تعداد ..... نفر که از این پس "گردشگر" نامیده میشود از یک طرف و دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری ..... به شماره مجوز ..... به مدیریت خانم/آقای..... به عنوان صاحب مجوز/مدیرعامل، که از این پس "کارگزار" نامیده میشود به منظور استفاده از برنامه گشت به مقصد..... و به مدت..... روز بشرح مندرج در این قرارداد منعقد میگردد.

ماده ۱:

الف: مشخصات گردشگر یا گردشگران:

| ردیف             | مشخصات گردشگر<br>بر اساس گذرنامه(نام و نام خانوادگی) | نام پدر                  | شماره و تاریخ<br>اعتبار<br>گذرنامه | شماره ملی | نسبت<br>با نماینده | هزینه ریالی<br>هر نفر |
|------------------|--|--------------------------|------------------------------------|-----------|--------------------|-----------------------|
| ۱                | فارسی:.....<br>انگلیسی:.....                         |                          |                                    |           |                    |                       |
| ۲                | فارسی:.....<br>انگلیسی:.....                         |                          |                                    |           |                    |                       |
| تاریخ رفت.....   |  | جمع کل قرارداد:.....ریال |                                    |           |                    |                       |
| تاریخ برگشت..... |  | پیش پرداخت:.....ریال     |                                    |           |                    |                       |
|                  |  | مانده:.....ریال          |                                    |           |                    |                       |

ب: اطلاعات خدمات گردشگری :

| ردیف | موضوع                               | توضیحات  |
|------|-------------------------------------|--|
| ۱    | برنامه گشت                          | .....<br>نسخه ای از برنامه پیوست شود.  |
| ۲    | بلیط                                | غیرقابل تغییر و استرداد <input type="checkbox"/> قابل استرداد <input type="checkbox"/> شرکت حمل کننده ..... کلاس پرواز .....   |
| ۳    | روادید                              | عادی <input type="checkbox"/> فوری <input type="checkbox"/> سایر .....<br>.....  |
| ۴    | هتل                                 | نام هتل ..... ستاره هتل..... تعداد شب های اقامت..... نوع اتاق.....<br>صبحانه..... ناهار ..... شام..... سایر.....   |
| ۵    | سایر خدمات                          | ترانسفر فرودگاهی(رفت.وبرگشت)..... دارد <input type="checkbox"/> ندارد <input type="checkbox"/><br>سرویس حمل و نقل بین شهری..... دارد <input type="checkbox"/> ندارد <input type="checkbox"/><br>سرویس حمل و نقل بین کشور به کشور..... دارد <input type="checkbox"/> ندارد <input type="checkbox"/> |
| ۶    | خدمات اضافی<br>به درخواست<br>گردشگر | .....  |

تبصره ۱: کارگزار موظف است نسخه ای از برنامه کامل گشت و برنامه تبلیغاتی را به قرارداد حاضر الحاق و به گردشگر تحویل نماید.

تبصره ۲: حضور فردی به عنوان راهنما یا تور لیدر برای اجرای برنامه های تور در کلیه مراحل تور الزامی است.

تبصره ۳: در خصوص بند ۳ از قسمت "ب"، اصل بر عادی بودن روادید است، لیکن چنانچه گردشگر اصرار بر اخذ روادید به شکل فوری را داشته باشد، مسئولیت های ناشی از آن، بر عهده گردشگر خواهد بود(موضوع تبصره ذیل ماده ۲۰).

## ماده ۲: موضوع قرارداد:

موضوع این قرارداد تعیین حدود وظایف و مسئولیتهای طرفین قرارداد و همچنین هزینه خدمات گردشگری جهت ارائه بشرح مندرج در قرارداد بر مبنای واحد پول ملی ایران می باشد.

## شرایط قرارداد:

**ماده ۳:** چنانچه گشت از سوی کارگزار به دلیل حد نصاب نرسیدن قابل اجرا نباشد، کارگزار موظف است حداقل یک هفته 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.

تبصره: چنانچه در بازه زمانی مقرر، کارگزار ابطال گشت را اعلام ننموده و مبلغ دریافتی را به گردشگر باز نگرداند، کارگزار باید به تناسب مبلغ وصولی از گردشگر، جریمه اضافی پرداخت کند.

**ماده ۴:** ساعت تخلیه اتاقهای هتل بر اساس قوانین و مقررات حاکم در مقصد مورد نظر بوده، گردشگر موظف به رعایت آن می باشد.

تبصره: در صورت تحویل اتاق زودتر از موعد مقرر توسط گردشگر، هیچ مبلغی به گردشگر مسترد نخواهد شد.

**ماده ۵:** گردشگران انفرادی (تک نفره) به هنگام ثبت نام مشمول مقررات و نرخ استفاده از اتاق یک تخته می باشند.

**ماده ۶:** در خصوص تورهای برنامه ریزی شده با پروازهای غیر چارتر، شرایط ابطال مطابق با مقررات شرکت هواپیمایی مربوطه و هتل محل اقامت اعمال خواهد شد. کارگزار موظف است هنگام عقد این قرارداد توضیحات کامل را به گردشگر بدهد.

**ماده ۷:** چنانچه در برخی مقاصد 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 هیچگونه مسئولیتی متوجه کارگزار نخواهد بود.

**ماده ۸:** در صورتیکه مطابق شرایط اعلامی از سوی سفارتخانه در خصوص بازگشت گردشگر، تضمینی از کارگزار اخذ شود، گردشگر موظف است به همان میزان، ضمانت نامه بانکی به کارگزار تسلیم نماید.

تبصره: 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 کارگزار مراجعه نماید و کارگزار موظف است پس از تأیید اصالت و صحت مدارک ارائه شده، فوراً نسبت به فک ضمانت نامه اقدام نماید.

**ماده ۹:** در صورتیکه در روایت صادره مدت زمان مشخصی جهت اقامت پیش بینی شده باشد، چنانچه هریک از گردشگران از بازگشت به کشور در تاریخ از پیش تعیین شده خودداری نمایند و این امر با توجه به تعهد گردشگر موجبات خسارت به کارگزار را فراهم آورد، کارگزار مجاز است با ارائه مدارک مستدل، معادل هزینه (خسارت) وارده را از طریق ضبط ضمانت نامه به نفع خود دریافت نماید.

**ماده ۱۰:** در صورت عدم صدور ویزا از طرف کشور مقصد، کارگزار در این خصوص مسئولیتی نداشته، لیکن در صورتی که کارگزار 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.

**ماده ۱۱:** در صورتیکه 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 کشور 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 کارگزار مجری گزارش نماید.

**ماده ۱۲:** رسیدگی به هرگونه اختلاف فی ما بین طرفین قرارداد با ارائه دلایل بر عهده سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری بوده و آراء صادره از سازمان برای طرفین لازم الاجراست.

**ماده ۱۳:** در صورت انصراف کتبی گردشگر از همراهی گشت در تورهای غیر قابل تغییر و غیرقابل استرداد، 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.

**ماده ۱۴:** 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 کارگزار جهت پیگیری، ابطال و یا دریافت وجوه پرداختی بوده و سایر گردشگران در این خصوص مجاز به مراجعه به کارگزار نمی باشند.

**تبصره:** کارگزار موظف است تاریخ و شماره انصراف کتبی گردشگر را در دفتر رسمی خود ثبت و به گردشگر اعلام نماید.

**ماده ۱۵:** رعایت شئونات و اخلاقیات 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 کارگزار جریمه ای پرداخت نماید می تواند با ارائه مستندات، هزینه انجام شده را از گردشگر دریافت نماید.

**تبصره:** کارگزار موظف است موارد مربوط به مقررات خاص کشورها (از جمله ممنوعیت های دارویی، رفتاری و فرهنگی و...) را به طور کامل به گردشگران توضیح داده و به صورت کتبی اعلام نماید.

**ماده ۱۶:** اگر مسافرت به صورت گروهی و خانوادگی باشد، در صورتیکه درخواست روادید هر یک از گردشگران، مردود یا با تأخیر دریافت شود بقیه گردشگران ملزم به استفاده از خدمات درخواستی و در صورت عدم استفاده می بایست کلیه هزینه های مربوط به ابطال را با در نظر گرفتن مفاد ماده ۱۳ این قرارداد پرداخت نماید.

**تبصره-در خصوص بستگان درجه یک (پدر، مادر، همسر، فرزندان مجرد) هزینه روادید و یک شب اقامت در هتل و جریمه ابطال بلیط دریافت میگردد.**

**ماده ۱۷:** حفظ اموال و مدارک شخصی به عهده گردشگر بوده و در صورت مفقود شدن آن مسئولیتی متوجه مدیر گشت یا کارگزار نخواهد بود.

**ماده ۱۸:** چنانچه صدور روادید و تحویل گذرنامه توسط برخی سفارتخانه ها در ساعات آخر قبل از شروع سفر صورت بگیرد، گردشگر بایستی مقدمات سفر خود را قبلاً آماده نموده باشد.

**ماده ۱۹:** گردشگر موظف است هنگام ثبت نام معادل ۵۰ درصد هزینه کل تور را در قبال اخذ رسید پرداخت و تا زمان تحویل مدارک و قطعیت سفر، الباقی هزینه های گشت را تسویه نماید.

**ماده ۲۰:** در صورت درخواست سفارتخانه مربوطه جهت انجام مصاحبه با گردشگر و یا انگشت نگاری به منظور صدور روادید، گردشگر بایستی با هماهنگی کارگزار 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، جرائم تعیین شده در ماده ۱۳ این قرارداد اخذ خواهد شد.

**تبصره:** در صورتیکه گردشگر کلیه مدارک موردنیاز 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، چنانچه روادید درخواستی مطابق قسمت "ب" ماده ۱ این قرارداد از نوع فوری باشد، کارگزار موظف به استرداد کل وجه دریافتی بوده پس از کسر هزینه های مربوط به کنسولی بلیط و یک شب اقامت، به عنوان هزینه های انجام شده بوده و در صورتی که روادید عادی باشد، کارگزار موظف است کلیه وجوه دریافتی را به گردشگر مسترد نماید.

**ماده ۲۱:** 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 اینصورت کارگزار مربوطه هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

**ماده ۲۲:** در صورت ابطال گشت توسط گردشگر، کارگزار مجاز به ابطال روادید صادره برای گردشگر توسط مقامات سفارت صادرکننده روادید خواهد بود.

**ماده ۲۳:** در قبال هر گونه افزایش غیرارادی در قیمت گشت اعم از افزایش نرخ بلیط و یا سایر خدمات، با ارائه مدارک مستند از سوی کارگزار با تأیید سازمان، گردشگر موظف به پرداخت مابه التفاوت اعلام شده از سوی کارگزار می باشد.  
**تبصره:** پرداخت کلیه عوارض خروج از کشور بر عهده گردشگر می باشد.

**ماده ۲۴:** 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 کارگزار با ارائه مستندات و مدارک مربوطه خواهد بود. سرپرست گشت نیز موظف به همکاری جهت بازگشت گردشگر به کشور می باشد و هیچ نوع مسئولیتی در این خصوص متوجه کارگزار نخواهد بود.

**ماده ۲۵:** در صورتیکه برنامه گشت ارائه شده توسط کارگزار، در طول سفر عیناً به اجرا گذاشته نشود و یا در سطحی بالاتر از آنچه در قرارداد توافق شده، ارائه نگردد گردشگر مجاز است موارد را با ارائه دلایل مستدل به کارگزار اعلام نموده، کارگزار موظف به جلب رضایت گردشگر می باشد و در صورت بروز اختلاف، رأی سازمان به عنوان حکم مورد پذیرش طرفین قرار خواهد گرفت.

**ماده ۲۶:** در صورتی که گردشگر در خارج از کشور مستقلاً و خارج از برنامه گشت ارائه شده، نسبت به خریداری خدمات اختیاری اقدام نموده و در آن شرکت نماید، هزینه و مسئولیت عواقب آن در خصوص بروز حوادث بر عهده گردشگر خواهد بود.

**ماده ۲۷:** کارگزار موظف است در صورتیکه 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 محدودیتهای یاد شده را در حاشیه قرارداد مکتوب نماید.

**ماده ۲۸:** کارگزار موظف است مطابق با دستورالعمل بیمه ابلاغی از سوی سازمان، 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.

**ماده ۲۹:** کارگزار موظف است در صورت ابطال پرواز از سوی ایرلاین موضوع این قرارداد، مساعی خود را جهت اعزام گردشگران با اولین پرواز بعدی با توافق و رضایت گردشگران به کار گرفته، لذا تغییرات احتمالی نرخ پرواز مورد نظر با پرواز ابطال شده از سوی کارگزار قابل مذاکره و تعدیل خواهد بود.

**ماده ۳۰:** کنترل مدارک گردشگر، از جمله تاریخ اعتبار گذرنامه گردشگر و شرایط سنی همراهان بر عهده کارگزار می باشد. لذا در صورت قصور در این زمینه توسط کارگزار، کلیه هزینه ها و خسارات بر عهده کارگزار خواهد بود.

**ماده ۳۱:** کارگزار یا نماینده وی موظف است هنگام عقد قرارداد توضیحات لازم را در خصوص مواد قرارداد و تبصره های آن به گردشگر ارائه نماید. همچنین کارگزار موظف است پس از عقد و امضاء قرارداد با گردشگر یک نسخه امضاء شده از آن را که مهمور به مهر دفتر شده است را تحویل گردشگر و یک نسخه را نزد خود نگاهدارد.

تبصره: در صورت عقد و ارائه قرارداد از درگاه الکترونیکی، اصل قرارداد باید با مهر و امضاء کارگزار برای گردشگر جهت امضاء ارسال گردد.

**ماده ۳۲:** کارگزار 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، اعتصاب و مشکلاتی که از کنترل کارگزار خارج بوده و سبب ابطال یا تغییر برنامه گشت شود مسئولیتی متوجه کارگزار نخواهد بود، لیکن کارگزار موظف است وجوه دریافتی را به گردشگر مسترد نماید. تبصره: چنانچه پیشامدهای غیرمنتظره پس از ورود به کشور مقصد روی دهد، کارگزار موظف است با ارائه مستندات نسبت به کسر هزینه های انجام شده از مبلغ دریافتی اقدام و مابقی را به گردشگر مسترد نماید.

**ماده ۳۳:** کارگزار 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.

**ماده ۳۴:** کارگزار 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 اقدام نماید.

تبصره: کارگزار موظف است شماره حسابی را که لازم است هزینه های سفر به آن واریز شود را در ذیل قرارداد ذکر نماید.

**ماده ۳۵:** کارگزار موظف است قبل از عقد قرارداد تمام اطلاعات و جزئیات کشور مقصد را در قالب دفترچه راهنما به گردشگر ارائه تا از همه شرایط و مقررات مربوطه آگاهی داشته باشد.

این قرارداد در ۲ نسخه مشتمل بر ۳۵ ماده و ۱۴ تبصره تنظیم که هر کدام حکم واحد را داشته و بر اساس مواد ۲۳۰، ۲۲۱، و ۱۰ قانون مدنی بوده که برای طرفین و یا قائم مقام قانونی آنها لازم الاتباع می باشد.

نام و نام خانوادگی مدیر/مدیرعامل

دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری .....

مهر امضاء

نام و نام خانوادگی گردشگر یا نماینده گردشگران

امضاء