



مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان ها

بخشنامه

با سلام

در اجرای وظایف و تکالیف مندرج در قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مبنی بر سیاستگذاری، برنامه ریزی و نظارت سازمان بر دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری و به منظور ایجاد وحدت رویه در تقسیم بندی، احصاء و معین نمودن تخلفات دفاتر و همچنین برخورد متناسب با تخلف صورت گرفته و جلوگیری از اعمال سلیقه در برخورد و پیشگیری از تضییع حقوق فعالان بخش خصوصی، با استناد به ماده ۳۰ آئین نامه نظارت برتاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب هیأت محترم وزیران، و موافقت ریاست محترم سازمان به پیوست یک نسخه "مقررات اجرائی- انضباطی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری" جهت اجرا و اطلاع رسانی به کلیه دفاتر تحت پوشش ابلاغ می گردد.

بدیهی است مسئولیت نظارت بر حسن اجرای مقررات مزبور بر عهده ادارات کل استانی می باشد.


مرتضی رحمانی موحد
معاون گردشگری

رونوشت:

مقررات اجرائی - انضباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

بخش اول: تعاریف

ماده (۱) تعاریف عملیاتی از مفاهیم و واژه‌های به کار رفته در این بخشنامه:

- **سازمان:** سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- **دفتر:** هر یک از دفاتر و شرکت های خدمات مسافرتی و گردشگری دارای مجوز از سازمان
- **بسته سفر:** یک طرح مسافرتی، مرکب از عناصر گوناگون سفر نظیر حمل و نقل، اقامت، پذیرائی، بازدید، راهنما، ویزا، بیمه و ... در گشت های کامل و گشت های مستقل دارای حداقل اقامت و حمل و نقل می باشد.
- **دفتر ثبت نام کننده:** دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری 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، 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.

بخش دوم: مقررات اجرائی:

- ماده ۲- عدم استفاده از فرم قرارداد تیپ سازمانی در سربرگ دفتر یا عدم امضاء ذیل قرارداد یا عدم تحویل نسخه مربوطه به گردشگر مشمول مقررات سازمانی می باشد. لذا در صورت عدم رعایت مراتب مذکور، هنگام رسیدگی، قرارداد تیپ سازمانی برای احقاق حق احتمالی گردشگر، ملاک و مبنا قرار خواهد گرفت.
- ماده ۳- هر گونه توافق خارج از مفاد قرارداد مشروط بر اینکه ناقض سایر بندها نباشد، در ذیل قرارداد با امضای طرفین لازم الاجرا خواهد بود .
- ماده ۴- درج تاریخ رفت و برگشت، مقصد دقیق سفر (کشور و شهر)، درجه هتل، شرح کامل خدمات قابل ارائه به گردشگر، قیمت در قرارداد الزامی می باشد.
- ماده ۵- کلیه قراردادهای منعقد شده موضوع فروش خدمات تور جهت کنترل نهایی باید به رویت و تأیید مدیرفنی بند "ب" دفتر برسد.
- ماده ۶- در صورت صدور رأی قطعی محکومیت مالی از سوی کمیته فنی، در فرآیند رسیدگی به شکایات و عدم اجرای رأی توسط دفتر، سازمان پس از یک هفته رأساً نسبت به برداشت از محل ضمانت نامه اقدام و دفتر موظف است حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ اعلام نسبت به جایگزینی یا تکمیل ضمانت نامه اقدام نماید.
- ماده ۷- درخواست تجدیدنظر به احکام صادره از طرف کمیته فنی، حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ امکان پذیر خواهد بود.
- ماده ۸- سازمان در صورت صلاحدید جهت ادای توضیح و اتخاذ تصمیم، از دارنده مجوز در شخص حقیقی یا مدیرعامل در شخص حقوقی یا مدیر فنی دعوت می کند و آنها موظف اند جهت پاسخگویی حضور یابند.

ماده ۹) چنانچه دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری بسته سفر آماده شده توسط دفتر دیگری را بازاریابی، فروش و یا اجرا نماید، موظف اند اولاً نسبت عقد قرارداد با دفتر تورگردان یا مجری اقدام نموده و حدود و ثغور مسئولیت هر دفتر را بطور 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 خواهد بود.

بخش سوم: تخلفات منتهی به:

به تذکر کتبی / - اخطار کتبی و اعلام مهلت جهت رفع اشکال:

ماده ۱۰) 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، می باشند. (تذکر کتبی)

ماده ۱۱) پروانه بهره برداری، گواهینامه مدیرفنی و منشور حقوق گردشگر باید در معرض دید مسافران نصب گردد. (تذکر کتبی)
تبصره: منشور حقوق گردشگر باید در ابعاد بزرگ و مناسب و در محلی قرار داشته باشد که کاملاً قابل رویت و خواندن باشد و همچنین دفتر ملزم به رعایت مفاد منشور حقوق گردشگر می باشد.

ماده ۱۲) دفتر موظف به انعقاد قرارداد با گردشگر (نماینده گردشگر) بر اساس فرم های ابلاغی از طرف مرجع صدور مجوز و ارائه یک نسخه از آن به گردشگر می باشد. قرارداد باید به امضاء گردشگر و مدیرعامل یا مدیرفنی دفتر رسیده باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۳) نام کامل دفتر در تابلوی سردرب، کارت ویزیت، سربرگ و مهر، می بایست از اندازه (فونت) یکسان برخوردار باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۴) دفتر موظف است نام و نشانی کامل خود را به همراه شماره تلفن و نوع فعالیت در سربرگ مکاتبات درج نماید. (تذکر کتبی)

ماده ۱۵) دفتر در هنگام ثبت نام، موظف به کنترل اعتبار گذرنامه گردشگر و شرایط سنی همراهان می باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۶) کارکنان دفاتر ملزم به رعایت کامل شئون اخلاقی، عرفی و قانونی در دفتر و محل برگزاری جشنواره ها، نمایشگاه ها و سایر فعالیت های گردشگری مرتبط می باشند. (تذکر کتبی)

ماده ۱۷) دفتر مجری تور موظف به تشکیل جلسه معارفه برای گردشگران قبل از اجرای گشت های گروهی و ارائه برنامه سفر، معرفی راهنمای گشت و همچنین اطلاع رسانی درباره مقررات کشور مقصد می باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۸) دفتر نباید از عنوانی غیر از "دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری (یا سیاحتی، جهانگردی)"، همانند آژانس، بنگاه و... جهت فعالیت استفاده نماید. (اخطار کتبی)

ماده ۱۹) دفتر موظف است گزارش عملکرد خود را به صورت فصلی در فرم های ابلاغی به سازمان ارائه نماید. (اخطار کتبی)

ماده ۲۰) دفتر مجاز به نگهداری مدارک شخصی علی الخصوص گذرنامه گردشگران و منوط کردن تحویل آن به تسویه حساب نمی باشد. (اخطار کتبی)

ماده ۲۱) دفتر ملزم به استفاده از راهنمای گردشگری مورد تأیید و دارای کارت معتبر از سازمان در گشت ها می باشند. (اخطار کتبی)

ماده ۲۲) نام دفتر باید با تابلوی سردرب، کارت ویزیت، سربرگ، لوگو و مهر دفتر مطابقت داشته باشد. (اخطار کتبی)

ماده ۲۳) کلیه تبلیغات باید همراه با نام کامل دفتر صورت پذیرفته و در صورت درخواست سازمان، نسبت به ارائه مستندات متن آگهی اقدام نماید و همچنین از به کار بردن تبلیغات نامتعارف و غیر واقعی خودداری نمایند. (اخطار کتبی)

ماده ۲۴) 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 برابر پکیج معرفی شده توسط دفتر ثبت نام کننده اقدام نماید. (اخطار کتبی)

ماده ۲۵) دفتر موظف به ارائه رسید در هنگام دریافت وجه از گردشگر با سربرگ و امضا و مهر دفتر با ذکر تاریخ دریافت آن میباشد. (اخطار کتبی)

ماده ۲۶) پس از دریافت ۲ تذکر کتبی در صورت تکرار تخلف تذکر تبدیل به اخطار کتبی می گردد.

بخش چهارم: تخلفات منتهی به تعلیق از یک تا سه ماه:

ماده ۲۷) دفتر مجری موظف است تورهای خود را تحت پوشش بیمه کامل مسافرتی مطابق دستورالعمل ابلاغی سازمان قرار دهد و دفاتر ثبت نام کننده نیز مکلف به استفاده از برنامه های سفر دارای بیمه مسافرتی می باشند. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۲۸) استفاده از آرم سازمان در پوستره های تبلیغاتی کارت ویزیت، سربرگ، تابلو یا نامه های اداری دفاتر ممنوع می باشد. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۲۹) دفتر موظف است بنا به درخواست کتبی سازمان، اطلاعات مورد درخواست اعم از گزارش عملکرد خود را به سازمان ارائه نماید. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۰) دفتر در صورت نیاز به اخذ ضمانت بازگشت از گردشگر، می تواند از وی درخواست ارائه ضمانت نامه بانکی معتبر نمایند. لذا دریافت وجه نقد و یا واریز وجه به حساب شخصی و یا حساب دفتر ممنوع می باشد. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۱) دفاتر مجاز به فروش روادید تک برای هیچ یک از مسیرهای کشورهای خارجی آن نمی باشند. لذا انجام خدمات روادید توأم با سایر خدمات بسته سفر از قبیل بلیط و ذخیره (رزرو) مکان اقامت مجاز می باشد. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۲) 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. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۳) معرفی گردشگر به واسطه (دلال) یا شخص ثالث غیرمجاز، ممنوع می باشد. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۴) دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری چنانچه به هر علت ظرف مدت ۲ ماه سه شکایت (شکایت مجزا) که منجر به محکومیت شود، داشته باشند. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۵) دفتر مجاز نیست به فعالیتی که مغایر با موضوع فعالیتش بوده یا سنخیتی با آن نداشته باشد بپردازد. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۶) چنانچه بر اساس مستندات و مدارک ارائه شده اثبات شود که دفتر نسبت به اعزام افراد در قالب گردشگر به خارج از کشور اقدام تا افراد پس از رسیدن به مقصد، از بازگشت به کشور خودداری نمایند. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۷) در صورتی که دفتر مطابق با "بخش سوم" این مقررات، ۳ اخطار کتبی دریافت کند و تخلف را تکرار و یا نسبت به اصلاح عملکرد خود اقدام ننماید. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۸) 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. (بار اول ۱ ماه و بار دوم ۲ یا ۳ ماه)

ماده ۳۹) دفتر مجاز به اجاره دادن کانتر یا قسمتی از محل فعالیت خود به افراد غیر نبوده و در صورت مشاهده مجوز لغو خواهد شد. (۳ ماه تعلیق)

ماده ۴۰) ایجاد نمایندگی (شعبه) بدون اخذ مجوز از سازمان. (۳ ماه تعلیق)

ماده (۴۱) ارائه روادید غیر واقعی که منجر به عدم ورود گردشگر به کشور مقصد شود. (۳ ماه تعلیق)
تبصره: در این موارد ضمن جبران کلیه خسارات وارده به گردشگر توسط دفتر، موضوع به صورت قانونی از طریق سازمان مورد رسیدگی و اقدام قرار می گیرد.

ماده (۴۲) دفتر موظف است ضمانتنامه خود نزد سازمان را قبل از پایان سررسید به نفع سازمان تمدید نماید. (تعلیق تا زمان رفع نقص)
ماده (۴۳) دفتر موظف است در صورت تغییر مدیرعامل یا مدیرفنی، حداکثر ظرف سه ماه نسبت به معرفی فرد جدید واجد شرایط اقدام نماید. (تعلیق تا رفع نقص)

ماده (۴۴) مدیر در اشخاص حقیقی و مدیرعامل در اشخاص حقوقی موظف است قبل از تغییر محل فعالیت، محل پیشنهادی واجد شرایط مرجع صدور مجوز 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 سازمان اعلام نماید. (تعلیق تا زمان رفع نقص)

ماده (۴۵) مدیر در اشخاص حقیقی و مدیرعامل در اشخاص حقوقی موظف است یک ماه قبل از انقضای اعتبار مجوز نسبت به مراجعه به سازمان و تمدید آن اقدام نماید. (تعلیق تا زمان رفع نقص)

ماده (۴۶) عدم اجرای دستور تکمیل تضمین بدون عذر موجه بنا به تشخیص سازمان. (تعلیق تا رفع نقص)

ماده (۴۷) واگذاری مجوز بدون هماهنگی و کسب موافقت سازمان (تعلیق تا زمان رفع نقص)

بخش پنجم: تخلفات منتهی به لغو مجوز:

ماده (۴۸) دفتر موظف است در زمان تعلیق از قبول تعهدات جدید خودداری نموده و به تعهدات قبلی خود در قبال گردشگران عمل نماید.

ماده (۴۹) در صورتی که تخلف دفتر واجد وصف مجرمانه بوده و از سوی مراجع ذیصلاح منجر به محکومیت شود.

ماده (۵۰) در صورتی که تخطی دفتر بیش از ۳ مورد از موارد مربوط به بخش تعلیق را شامل گردد، مجوز فعالیت لغو خواهد شد.

ماده (۵۱) چنانچه دفتر در طول شش ماه، ۳ بار و یا در طول یکسال فعالیت، ۴ بار به طور متوالی یا متناوب تعلیق ۱ ماهه شود.

ماده (۵۲) چنانچه دفتر مطابق ترتیبات مقرر در "بخش چهارم" سه ماه تعلیق گردد و دوبار آن تخلف را مرتکب گردد.

ماده (۵۳) چنانچه شش ماه از موارد تعلیق تا رفع نقص، زمان سپری شود و همچنان اشکال رفع نگردد.

ماده (۵۴) هرگاه دفتر پس از اخذ مجوز بیش از شش ماه بدون عذر موجه شروع به کار ننماید یا سه ماه بدون داشتن عذر قابل قبول، تعطیل

باشد یا به مدت یک سال هیچ گونه فعالیتی نداشته باشد به تشخیص سازمان مجوز لغو می گردد.

بخشنامه مقررات اجرائی - انضباطی در پنج بخش، ۵۴ ماده و ۲ تبصره از زمان ابلاغ لازم الاجرا بوده و کلیه مقررات مغایر ملغی می شود.

معاون گردشگری