



# شوه نامه اجرایی ذخیره اتاق و ابطال آن

## در واحدهای اقامتی

**معاونت گردشگری**

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۳۹۵

0

## بسمه تعالی

### مقدمه:

به استناد ماده ۲۵ آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران و با عنایت به لزوم هماهنگی و حفظ وحدت رویه در ذخیره و ابطال واحدهای اقامتی و به منظور قانونمند نمودن 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 ۵ تبصره به شرح ذیل جهت اجرا و اعمال در کلیه مراکز اقامتی کشور اعلام می‌گردد.

### بخش اول) شرایط عمومی

**ماده ۱)** پس از ارائه درخواست اولیه و اعلام مبلغ پیش پرداخت 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 موظفند تأییدیه و یا عدم تأییدیه درخواست رزرو را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از وصول درخواست، با ملحوظ نمودن شرایط ماده ۳ به متقاضی اعلام نمایند.

**ماده ۳)** قطعی بودن رزرو و شرایط رزرو شده صرفاً به تأییدیه رزرو مستند خواهد بود و کلیه شرایط و اطلاعات ضروری شامل اطلاعات هویتی میهمان، زمان صدور و تاریخ پذیرش، نام مسئول صدور تأییدیه علی‌الخصوص نرخ تمام شده با احتساب تمام عوارض قانونی باید در برگه تأییدیه منظور گردد.

**ماده ۴)** ذخیره اتاق بنا بر درخواست متقاضی و یا دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی و بنام میهمان استفاده کننده صادر و غیر قابل انتقال می‌باشد.

**ماده ۵)** رزروهای بدون پیش پرداخت و یا بدون مکاتبه رسمی و کسب تأییدیه واحد اقامتی فاقد اعتبار می‌باشند و واحد اقامتی مسئولیتی در قبال آنها نخواهد داشت.

**ماده ۶)** افراد زیر ۲ سال از پرداخت هر گونه هزینه اقامت معاف بوده و افراد بین ۲ الی ۱۲ سال در صورت عدم استفاده از سرویس اضافه نیم‌بها و برای افراد بالای ۱۲ سال نرخ به طور کامل محاسبه خواهد شد.

**ماده ۷)** ساعت رسمی تخلیه اتاق حداکثر ساعت ۱۲ ظهر و تحویل اتاق ساعت ۱۴ می‌باشد.

**ماده ۸)** میهمان باید در هنگام ورود به واحد اقامتی برگ تأییدیه رزرو را به پذیرش ارائه نمایند.

**ماده ۹)** در هنگام ورود به واحد اقامتی، میهمانی 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 ارائه هر گونه مدارک هویتی و اطلاعات نادرست، عواقب ناشی از آن به عهده میهمان می باشد.

**ماده ۱۰)** در صورت پرداخت وجه الضمان کافی جهت تسویه حساب از جانب میهمان، واحدهای اقامتی حق نگهداری مدارک هویتی ارائه شده را نداشته و پس از رؤیت و احراز هویت میهمان، باید مدارک را به صاحب آن مسترد نمایند.

**تبصره:** در خصوص میهمانان داخلی و یا خارجی که در قالب تور و از طریق دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی در واحدهای اقامتی پذیرش می شوند، ضمانت های مالی لازم به منظور جبران خسارات احتمالی وارده از سوی میهمان و یا ارائه خدمات اضافی، باید از سوی دفتر خدمات سیاحتی و جهانگردی مربوطه به واحد اقامتی ارائه گردد. در هر صورت واحد اقامتی مجاز به نگهداری مدارک هویتی میهمانان تور نمی باشد.

**ماده ۱۱)** واحد اقامتی در خصوص جاماندن، تأخیر و یا لغو برنامه حرکت وسیله سفر میهمانان هیچگونه مسئولیتی نداشته و در صورت عدم مراجعه میهمانان در روز مقرر، مشمول شرایط ابطال رزرو خواهند بود.

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

**ماده ۱۳)** چنانچه پس از واریز مبلغ رزرو و دریافت برگه تأییدیه، واحد اقامتی به دلیلی غیر از موارد ماده ۱۲ نتواند نسبت به ارائه مکان بر اساس تأییدیه صادره اقدام کند، مدیر واحد موظف است با موافقت میهمان نسبت به تأمین واحد اقامتی دیگری با شرایط و قیمت مشابه برای میهمان اقدام نموده و در غیر این صورت، ضمن استرداد کل وجه دریافتی، باید جریمه ای معادل ۱۰۰٪ هزینه یک شب اقامت به ازاء هر اتاق را به میهمان پرداخت نماید.

**ماده ۱۴)** میهمانانی که به هر دلیل از انجام سفر منصرف و یا تمایل به تغییر رزرو دارند، باید مراتب را کتباً به واحد اقامتی اطلاع داده و تأییدیه واحد را دریافت نمایند. تغییر تاریخ در صورت امکان و خالی بودن اتاق تا ۱۵ روز قبل از ورود بدون هزینه خواهد بود. در غیر اینصورت ابطال رزرو قبلی و انجام رزرو در تاریخ جدید هر دو تابع مقررات مندرج در بندهای مرتبط همین شیوه نامه می باشد.

**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 بر عهده میهمان است، مگر اینکه دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی پرداخت خسارات مزبور را تعهد نماید.

### **بخش دوم) شرایط اختصاصی رزروهای انفرادی**

**ماده ۱۷)** اقامت میهمانان در واحد اقامتی مطابق تاریخ مندرج در تأییدیه رزرو بوده و تمدید اقامت منوط به موافقت واحد اقامتی است.

**ماده ۱۸)** ورود میهمان تا قبل از ۶ صبح، یک شب اقامت کامل و پس از آن حداکثر تا ۵۰٪ هزینه کامل اقامتی یک شب محاسبه خواهد شد. همچنین، در صورت درخواست میهمان جهت افزایش زمان اقامت تا ساعت ۱۸ حداکثر تا ۵۰٪ و پس از آن هزینه کامل یک شب اقامت از میهمان دریافت می‌گردد.

**تبصره:** در صورت توافق طرفین و به منظور رعایت اصول مشتری مداری، حذف و یا تعدیل هزینه‌های مندرج در این ماده امکان‌پذیر می‌باشد.

**ماده ۱۹)** حداقل مبلغ پیش پرداخت جهت رزروهای انفرادی، هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق می‌باشد.

**ماده ۲۰)** چنانچه میهمان در زمان مقرر به واحد اقامتی مراجعه ننموده و یا تا موعد مقرر بصورت مکتوب علت عدم حضور خود را به واحد اعلام ننماید، مکان ذخیره شده فقط به مدت یک شب خالی نگه داشته شده و تأییدیه ذخیره جا از روز بعد باطل می‌گردد. در این حالت، خسارت وارده بر اساس هزینه یک شب اقامت به ازاء هر اتاق محاسبه و از مبلغ پیش پرداخت کسر خواهد شد، بجز موارد خاص 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 میهمانان، اسامی و مشخصات کامل آنها، تعداد و نوع اتاقها، نوع پذیرایی و هزینه‌های قابل پرداخت توسط رزرو کننده را به تفکیک معلوم و مشخص نمایند.

**ماده ۲۲)** معرفی کلیه میهمانان به واحد اقامتی باید با معرفی نامه 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 بصورت کتبی و اخذ تأییدیه با واحد اقامتی بعمل آمده، در غیر این صورت واحد اقامتی مسئولیتی در این زمینه نخواهد داشت.

**ماده ۲۴)** دفاتر خدمات سیاحتی و جهانگردی به منظور هماهنگی‌های اقامت و ارائه خدمات برای گروه‌های بیش از ۱۰ نفر، باید راهنما و یا نماینده‌ای را کتباً به واحد اقامتی معرفی نمایند.

**ماده ۲۵)** در صورت عدم انجام هماهنگی‌های قبلی، واحدهای اقامتی هیچگونه تعهدی نسبت به همجواری اتاقهای رزرو شده، قرارگیری در یک طبقه، رنگ و شکل خاص و طبقه اتاق ندارد. شماره اتاق هنگام ورود میهمان به واحد اقامتی تعیین می‌گردد.

**ماده ۲۶)** مبلغ پیش پرداخت و شرایط پرداخت جهت رزرو جا توره‌های 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 میهمانان پرداخت نمایند. بدیهی است عدم پرداخت مبلغ قرارداد و تسویه حساب به منزله انصراف از رزرو محسوب گردیده و واحد اقامتی مجاز است برابر شرایط ابطال رزرو اقدام نماید.

### 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 تأییدیه و یا قرارداد منعقد، مشمول مفاد این شیوه‌نامه نمی‌باشد.

**ماده ۲۸)** در صورت عدم توافق مکتوب قبلی، چنانچه پس از واریز مبلغ رزرو و دریافت برگ تأیید به هر دلیل رزرو توسط متقاضی لغو شود. میزان خسارتی که باید پرداخت گردد (از مبلغ پیش پرداخت کسر گردد) به شرح زیر محاسبه خواهد شد:

**الف)** اگر متقاضی تا ۲۰ روز قبل از زمان رزرو شده برای استفاده، نسبت به لغو آن اقدام نماید، هیچگونه جریمه‌ای تعلق نخواهد گرفت.

**ب)** از ۲۰ روز تا ۱۱ روز قبل از ورود میهمان به واحد اقامتی، مبلغ ۲۰٪ هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق.

**ج)** از ۱۰ روز تا ۶ روز قبل از ورود میهمان به واحد اقامتی، مبلغ ۳۰٪ هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق.

**د)** از ۵ روز تا ۴۸ ساعت قبل از ورود میهمان به واحد اقامتی، مبلغ ۵۰٪ هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق.

**هـ)** از ۴۸ ساعت قبل تا زمان ورود میهمان، مبلغ ۷۰٪ هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق.

**و)** از ۲۴ ساعت قبل از زمان ورود میهمان ۱۰۰٪ هزینه اقامت یک شب به ازاء هر اتاق.

**تبصره ۱:** چنانچه میهمان پس از رزرو و اقامت در هتل، بنا به هر دلیلی از ادامه اقامت در هتل منصرف گردد، هزینه یک شب اقامت به ازاء هر اتاق محاسبه و از مبلغ پیش پرداخت کسر خواهد شد، بجز 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 ۱۰٪ قابل قبول بوده و مشمول جریمه نمی‌گردد.

### **بخش پنجم) سایر مقررات**

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

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