



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری

بافصیه تکالیف

شهره: ۹۵۳۴۰۰/۵۳۶۷۹

تاریخ: ۱۳۹۵/۰۸/۱۱

پیوست: دارد

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 بر تاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰/۳/۲۷ هیأت محترم وزیران، و موافقت ریاست محترم سازمان به پیوست یک نسخه "مقررات اجرائی- انصباطی 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 مذبور بر عهده ادارات کل استانی می باشد.



موقیعی رحمنی موحد
معاون گردشگری

مقررات اجرائی - انصباطی فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

بخش اول: تعاریف

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

- **سازمان:** سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- **دفتر:** هر یک از دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری دارای مجوز از سازمان
- **بسته سفر:** یک طرح مسافرتی، مرکب از عناصر گوناگون سفر نظیر حمل و نقل، اقامت، پذیرایی، بازدید، راهنمایی، ویزا، بیمه و ... در گشت‌های کامل و گشت‌های مستقل دارای حداقل اقامت و حمل و نقل می‌باشد.
- **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 می‌فروشد.
- **تورگردان:** دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری که در زمینه طراحی و آماده‌سازی بسته‌های سفر برنامه‌ریزی شده تخصص داشته، اجزا و عناصر گوناگون سفر را از تولید کنندگان خدمات گردشگری خریداری نموده، پس از تلفیق و تبدیل آنها به صورت بسته‌های 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 می‌نماید.

بخش دوم: مقررات اجرائی

ماده ۲) عدم استفاده از فرم قرارداد تیپ سازمانی در سربرگ دفتر یا عدم امضاء ذیل قرارداد یا عدم تحويل نسخه مربوطه به گردشگر مشمول مقررات سازمانی می‌باشد. لذا در صورت عدم رعایت مراتب مذکور، هنگام رسیدگی، قرارداد تیپ سازمانی برای احترام 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 می‌باشد.

ماده ۵) کلیه قراردادهای منعقده موضوع فروش خدمات تور جهت کنترل نهایی باید به رویت و تائید مدیر فنی 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 حداقل طرف 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، حداقل طرف 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 مدیر عامل در شخص حقوقی یا مدیر فنی دعوت می‌کند و آنها موظف‌اند 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 تور گردان 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 تور گردان 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 مدیرفی یا مدیرعامل در دفتر الزامی است و در موقع ضروری و خاص، ملزم به هماهنگی با مرتع صدور مجوز و تعیین جایگزین به منظور پاسخگویی به گردشگران و سایر مراجعین، می باشدن. (تذکر کتبی)

ماده ۱۱) پروانه بهره برداری، گواهینامه مدیرفی 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 مرتع صدور مجوز و ارائه یک نسخه از آن به گردشگر می باشد. قرارداد باید به امضاء گردشگر و مدیرعامل یا مدیرفی دفتر رسیده باشد. (تذکر کتبی)

ماده ۱۳) نام کامل دفتر در تابلوی سردر، کارت ویزیت، سربرگ و مهر، می باشد 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 شیوه نات 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.(اخطرار کتبی)

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

ماده ۲۰) دفتر مجاز به نگهداری مدارک شخصی علی الخصوص گذرنامه گردشگران و منوط کردن تحويل آن به تسويه حساب نمی باشد. (اخطرار کتبی)

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

ماده ۲۲) نام دفتر باید با تابلوی سردر، کارت ویزیت، سربرگ، لوگو و مهر دفتر مطابقت داشته باشد. (اخطرار 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 نمایدو همچنین از به کار بردن تبلیغات نامتعارف و غیر واقعی خودداری نمایند.(اخطرار 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.(اختصار 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.(اختصار کتبی)

ماده ۲۶) پس از دریافت ۲ تذکر کتبی در صورت تکرار تخلف تذکر تبدیل به اختصار 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 پوسترها 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 باشکی 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 رواید تک برای هیچ یک از مسیرهای کشورهای خارجی آن نمی باشند. لذا انجام خدمات رواید 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 باشد قبل از انجام هر گونه 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 طرف 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 سنتی با آن نداشته باشد پردازد. (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 اختصار 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 چارترا بودن یا نبودن هوایپما، هتل و 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 بوده 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 روایید غیرواقعی که منجر به عدم ورود گردشگر به کشور مقصود شود.(۳ ماه تعلیق)

تبصره: در این موارد ضمن جبران کلیه خسارات واردہ به گردشگر توسط دفتر، موضوع به صورت قانونی از طریق سازمان مورد رسیدگی و اقدام قرار می گیرد.

ماده ۴۲) دفتر موظف است ضمانته خود نزد سازمان را قبل از پایان سرسید به نفع سازمان تمدید نماید. (تعليق تا زمان رفع نقص)

ماده ۴۳) دفتر موظف است در صورت تغییر مدیرعامل یا مدیرفی، حداکثر ظرف سه ماه نسبت به معرفی فرد جدید واجد شرایط اقدام نماید.(تعليق 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. (تعليق 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 مراجعته به سازمان و تمدید آن اقدام نماید. (تعليق تا زمان رفع نقص)

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

ماده ۴۷) واگذاری مجوز بدون هماهنگی و کسب موافقت سازمان(تعليق 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 متواتی یا متناوب تعلیق ۱ماهه شود.

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

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