

تاریخ :
 شماره : ۱۳۹۴/۱-۲۹
 پست : ۹۴۲/۱۲۶/۹۰۲۴
 ندارد

بیت



ریاست جمهوری
 اداره کل میراث فرهنگی
 صنایع دستی و گردشگری
 استان تهران

ضمانت نامه
 ۱۳۹۴/۱

کلیه دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری

با سلام :

با توجه به اینکه طبق اعلام معاونت محترم گردشگری (نامه شماره ۹۴۳۴۰۰/۴۸۳۵۵ مورخ ۹۴/۰۷/۰۸) منشور حقوق مسافر باید در معرض دید مراجعین و مسافران قرار گیرد، ضمن ارسال مجدد منشور حقوق مسافر مقتضی است به کلیه دفاتر تحت پوشش اعلام گردد که این امر در بازدید از دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

رجبعلی خسروآبادی
 مشاور رئیس سازمان و مدیر کل
 از طرف
 رحیم علی

شماره: ۹۴۳۴۰۰/۴۸۳۵۵

تاریخ: ۱۳۹۴/۰۷/۰۸

مهره: دارد

باشپه تقالیر



ریاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

رضا (مهره)

۲۹، ۱۴۰۵

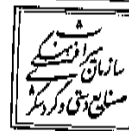
مشاور رئیس سازمان و مدیر کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران (جناب آقای رجبعلی خسروآبادی)

با سلام و احترام

در راستای صیانت از حقوق شهروندی و با هدف ارتقای مسئولیت‌پذیری، بستر سازی برای اجرایی شدن اصول مرتبط کد اخلاق گردشگری و نهادینه شدن موازین اخلاقی در ارائه خدمات گردشگری از سوی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری و با عنایت به تأکیدات معاون محترم رئیس جمهور و ریاست سازمان متبوع مبنی بر ضرورت برخورد کریمانه و محبت‌آمیز با مسافران و گردشگران و لزوم آگاه‌سازی آنها از حقوق و تکالیف خود، بدینوسیله «منشور حقوق گردشگر» در پانزده محور جهت ابلاغ به کلیه دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری تحت پوشش آن استان ارسال می‌گردد. شایان ذکر است، از تاریخ ابلاغ این منشور، تمامی دفاتر و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری مکلف خواهند بود، نسبت به نصب منشور مزبور با خط خوش و کاملاً در منظر دید مشتریان (ابعاد ۵۰ * ۳۰ سانتی متر) در محل فعالیت دفتر/شرکت و همچنین در صفحه اول سایت مربوط به دفاتر اقدام نمایند. بدیهی است از این پس، نصب منشور فوق‌الذکر در فرایند بازدیدهای دوره‌ای مورد توجه بازرسان استانی و ستادی قرار خواهد گرفت.

مرتضی رحمانی موحد
معاون گردشگری

آدرس: تهران، خیابان آزادی، نبش رودکی، معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
(تلفن: ۹-۶۶۵۸۲۱۶۸ و فکس: ۶۶۵۸۲۱۶۵ سایت: www.ichto.ir)



بسمه تعالی

منشور حقوق گردشگر

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا (سوره بقره، آیه ۲۶)

ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم و آن‌ها را در خشکی و دریا، (بر مرکب‌های راهوار) حمل کردیم و از انواع روزی‌های پاکیزه به آنان روزی دادیم و آن‌ها را بر بسیاری از موجوداتی که خلق کرده‌ایم، برتری بخشیدیم.

با استناد به ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰/۷/۷ و اصلاحات بعدی و در راستای اجرایی شدن مصوبه ۴۲۷ شورای عالی انقلاب فرهنگی مصوب سال ۱۳۸۴ و همچنین در جهت گسترش و ترویج فرهنگ صیانت از حقوق شهروندی، برخورد کریمانه با مردم و در چارچوب بند ۷ کد اخلاق گردشگری مصوب ۱۹۹۹ سازمان جهانی گردشگری، مفاد منشور حقوق گردشگر به منظور تکریم ارباب رجوع و ارائه خدمات متناسب با شأن و منزلت بالای گردشگران در جمهوری اسلامی ایران به شرح زیر اعلام می‌گردد:

- محور اول: دریافت مطلوب خدمات گردشگری، حق گردشگر است.**
- محور دوم: به منظور اطمینان از مجاز بودن فعالیت دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری، امکان رویت پروانه بهره‌برداری فعالیت و گواهینامه مدیر فنی در محل دفتر/شرکت، برای گردشگر فراهم باشد.**
- محور سوم: اطلاعات سفر باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار گردشگر قرار گیرد. اطلاعاتی اعم از (مدت سفر و تاریخ دقیق رفت و برگشت، شهرهای مورد اقامت در طول سفر؛ نوع و درجه وسیله سفر؛ نوع و درجه هتل محل اقامت و نشانی دقیق آن؛ سطح پوشش بیمه‌ای اختیاری و اجباری، مقصد عبوری و نهایی؛ فاصله زمانی استاندارد مابین پروازهای چند مرحله‌ای برای رسیدن به مقصد؛ مشخصات راهنمای تور و آدرس و شماره تماس وی؛ شرایط تغییر احتمالی در تاریخ و برنامه سفر، قبل از انجام سفر و ...)**
- محور چهارم: حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه گردشگر در دریافت خدمات گردشگری باید محترم شمرده شود.**
- محور پنجم: رعایت شئون اخلاقی و همچنین حسن رفتار حرفه‌ای را از کارکنان دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری و مسئولین اجرای تور مطالبه نماید.**
- محور ششم: کنترل مدارک سفر (گذرنامه) خود را از هر حیث از دفتر/شرکت مطالبه نماید.**
- محور هفتم: بدانند در قبال مبلغ پرداختی چه خدماتی را دریافت خواهد نمود.**
- محور هشتم: یک نسخه از قرارداد امضاء شده را که کلیه خدمات مورد تعهد و مبالغ دریافتی به تفکیک نوع خدمت در آن قید شده و مهیور به مهر دفتر خدمات مسافرتی و گردشگری است و همچنین یک نسخه از برنامه کامل سفر در اختیار داشته باشد.**
- محور نهم: بابت کلیه مبالغ پرداختی از دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری رسید صندوق را مطالبه نماید.**
- محور دهم: رسید تحویل تمامی مدارک ارائه گردیده را از مدیریت دفتر/شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری مطالبه نماید.**
- محور یازدهم: در صورت بروز هرگونه اشکال در ارائه خدمات در اولین فرصت ممکن با مدیران دفتر/شرکت ملاقات و مذاکره نماید.**
- محور دوازدهم: در صورت افزایش نرخ خدمات، مستندات رسمی افزایش نرخ را از دفتر/شرکت مطالبه نماید.**
- محور سیزدهم: کلیه مدارک سفر خود را حداقل ۲۴ ساعت قبل از زمان اجرا از دفتر/شرکت اخذ نماید.**
- محور چهاردهم: دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق گردشگر است.**
- محور پانزدهم: در صورت مشاهده تخلف از مفاد منشور صدراالاشاره، به اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان مربوطه، مراجعه و کتباً گزارش نمایند.**
- آدرس اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان:**
- شماره‌های تماس:**

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری