قرارداد ارائه خدمات مسافرتی و گردشگری در تورهای خارجی

ماده 1: الف) مشخصات گردشگر یا گردشگران و شرح خدمات: طبق جدول ارائه شده تبصره 1 :کارگزار موظف است نسخه ای از برنامه کامل گشت و برنامه تبلیغاتی را به قرارداد حاضر الحاق و به گردشگر تحویل دهد. تبصره 2 :بلیط های ارائه شده در سیستم رزرواسیون آنلاین به دو صورت قابل رزرو هستند:

1. غیر قابل تغییر و استرداد ( بلیط های گارانتی ) 2. قابل استرداد (طبق قوانین ایرلاین)

تبصره 3: حضور فردی به عنوان راهنما یا لیدر برای اجرای برنامه های تور گروهی در کلیه مراحل تور لزامی است. تبصره 4 :در خصوص بند 3 از قسمت “ب” اصل بر عادی بودن روادید است لیکن چنانچه گردشگر اصرار بر اخذ روادید به شکل فوری داشته باشد مسئولیت های ناشی از آن بر عهده گردشگر خواهد بود(موضوع تبصره ذیل ماده 20) ماده 2 : موضوع قرارداد: موضوع این قرارداد تعیین حدود وظایف و مسئولیت های طرفین قرارداد و همچنین نرخ خدمات گردشگری جهت ارائه خدمات به شرح مندرج در قرارداد بر مبنای واحد پول ملی ایران وسایرارزهای رایج بین المللی می باشد. ماده 3: شرایط قرارداد: چنانچه گشت از سوی کارگزاربه دلیل به حد نصاب نرسیدن قابل اجرا نباشد، کارگزار موظف است حداقل یک هفته قبل از تاریخ اجرای گشت مراتب را به نحو مقتضی به اطلاع گردشگر رسانده، ونسبت به استرداد کل وجوه دریافتی از گردشگر اقدام نماید. تبصره 1 :چنانچه در بازه زمانی مقرر به هر دلیل، کارگزار ابطال گشت را اعلام ننموده و مبلغ دریافتی را به مسافر باز نگرداند، باید به تناسب مبلغ وصولی از گردشگر جریمه اضافی پرداخت کند. تبصره 2 :چنانچه عدم انجام سفر به دلیل لغو پرواز از سوی شرکت هواپیمایی باشد مسئولیت خسارات وارده (هتل ،ویزا، ....) به عهده کارگزار نمی باشد ماده 4: هتل: 1-4: ساعت تخلیه اتاقهای هتل بر اساس قوانین و مقررات حاکم در مقصد مورد نظر بوده و مندرج در واچر هتل بوده و 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. 2-4: گردشگران انفرادی (تک نفره) به هنگام ثبت نام مشمول مقررات و نرخ استفاده از اتاق یک تخته می باشند. 3-4: پس از ورود و پذیرش در هتل، در صورت خروج مسافر از هتل بدون هماهنگی و تاییدیه ، وجهی بابت عدم استفاده از آن به مسافر مسترد نمی گردد. 4-4: در اتاقهای دو تخته،تخت سوم از نوع سفری بوده و موقتا”در اتاق دو تخته گذاشته می شود. 5-4: برای اطلاع از شرایط کنسلی و تغییر تاریخ و نرخ جرائم با کارشناس مربوطه تماس حاصل بفرمایید. ماده 5: 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. ماده 6: 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، گردشگر ملزم به پرداخت ما به تفاوت می باشد. ماده 7: چنانچه در برخی مقاصد در بدو ورود گردشگر به فرودگاه کشور مقصد ، گذرنامه وی توسط مقامات ذیربط اخذ و نگهداری و هنگام مراجعت در فرودگاه به گردشگر عودت خواهد شد ، هیچگونه مسئولیتی در این خصوص متوجه کارگزار نخواهد بود. ماده 8: درصورتیکه 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 کتبی سپرده شده لازم است با در دست داشتن اصل گذر نامه و تصویر صفحه مربوطبه مهر ورود و خروج کشور مقصد به کارگزار مراجعه نمایدو کارگزارموظف است پس از تاییداصالت وصحت مدارک ارائه شده،فورا”نسبت به فک ضمانت اقدام نماید.

1

توجه:در هنگام ورود و خروج از هر کشور از شروع تا پایان سفر دقت نمایید مهر ورود و خروج در گذرنامه شما و در سیستم درج شود در غیر اینصورت هرگونه جریمه بعهده گردشگر می باشد. ماده 9: درصورتیکه در روادید صادره مدت زمان مشخصی جهت اقامت پیش بینی شده باشد، چنانچه هر یک 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 جریمه نقدی یاضبط ضمانت نامه به نفع خود دریافت دارد. ماده 10: در صورت عدم صدور ویزا از طرف کشور مقصد، کارگزار در این خصوص مسئولیتی نداشته و درصورتیکه کارگزار در این خصوص هرگونه هزینه ای متقبل شده باشد بابت صدور ویزا، تهیه بلیط، رزرو هتل و ... می تواند هزینه های انجام شده را از مبلغ کل تور کسر و مابقی را مسترد نماید. ماده 11: درصورتیکه گردشگر برای سایر گردشگران یا سرپرست گروه، راهنمایان محلی و در کل 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 بنابه 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 12: هزینه های انصراف از تورغیرچارتری: در صورت انصراف ارادی کتبی گردشگر از همراهی گشت ( تورهای غیرچارتری ) در بسته های مسافرتی از پیش تعیین شده، تا یکماه قبل از پرواز 10% قیمت تور، از یکماه تا 21 روز مانده به پرواز 20% قیمت تور، از 21 روز تا 72 ساعت مانده به پرواز 30% قیمت تور، کمتر از 72 ساعت مانده به پرواز 50% قیمت تور به عنوان جریمه کسر و مابقی مسترد می شود. ولی در صورت دریافت پرواز تک به علاوه هتل طبق قوانین نرخی هر یک اقدام خواهد شد. تبصره1 :درصورتیکه مسافر بدون اطلاع قبلی از انجام سفر خودداری ورزد ( نوشو ) کلیه هزینه های مربوط محاسبه می گردد. تبصره2:در صورتیکه پرواز چارتر وهتل گارانتی باشد طبق بخشنامه داخل سایت سوخت کامل می گردد. ماده 13: 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 کارگزاران 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 مسافر را در دفتر رسمی خود ثبت و به گردشگر اعلام نماید.

ماده 14: 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 هر گونه تخلف و تبعات داشتن داروهایی که احیاناً در کشور مقصد غیر مجاز بوده، برعهده گردشگر است و چنانچه از این بابت کارگزار جریمه ای پرداخت نماید و می تواند با ارائه مستندات، هزینه انجام شده را از گردشگر مسترد نماید. تبصره: کارگزار موظف است کلیه موارد مربوط به مقررات خاص کشورها ( از جمله ممنوعیت های دارویی، رفتاری، فرهنگی و ...) را به طور کامل به گردشگران توضیح داده و به صورت کتبی اعلام نماید. ماده15: ویزا باتوجه به اینکه پروسه صدور ویزا زمان بر است جهت در نظر گرفتن شرایط مساعد برای مسافر همزمان با آن برای بلیط و هتل نیز اقدام می شود در صورتیکه ویزای مسافر مرفوض گردد یا با تاخیر صادر شود کلیه هزینه های ابطال به عهده وی می باشد. درصورتیکه مسافرت به صورت گروهی و خانوادگی باشد، اگر روادید هر یک از گردشگران ،مرفوض یا با تاخیر 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 12 این قرارداد پرداخت نماید. درخصوص بستگان درجه یک ( پدر، مادر، همسر، فرزند ) هزینه ویزا،جریمه بلیط و یک شب اقامت کسر و مابقی مسترد می شود. ماده 16: حفظ اموال و مدارک شخصی در طول سفر و گشتهای شهری کشور مقصد به عهده گردشگر بوده و در صورت مفقود شدن آن مسئولیتی متوجه مدیر گشت یا کارگزار یا راهنمای تور نخواهد بود. ماده17: چنانچه صدور روادیدوتحویل گذرنامه توسط برخی سفارتخانه ها در ساعات آخر قبل از شروع سفر صورت بگیرد،گردشگر بایستی مقدمات سفر خود را قبلا آماده نموده باشد .

2

ماده 18: گردشگر موظف است هنگام ثبت نام معادل 70 درصد هزینه کل تور را در قبال اخذ رسید پرداخت و تا یکماه قبل از پرواز الباقی هزینه های گشت را تسویه نماید. ماده 19: ارائه ضامن معتبر حسب نیاز گشت هایی که احتیاج به معرفی ضامن یا ارائه ضمانتنامه معتبر دارد از سوی گردشگر الزامی بوده و 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 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 12 این قرارداد اخذ خواهد شد. تبصره: در صورتی که گردشگر کلیه مدارک مورد نیاز خود 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 ، کارگزار موظف به استرداد وجه دریافتی پس از کسر هزینه های مربوطه (هزینه ویزا،جریمه بلیت وهتل)به گردشگر خواهد بود. ماده 20: 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، شخصا 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 21: گردشگر موظف است طبق مقررات شرکتهای هواپیمائی در خصوص ساعات حضور در فرودگاه ، جهت انجام پرواز ، به موقع در فرودگاه حاضر باشد و هزینه از دست دادن پرواز به دلیل انجام نشدن ترانسفر برگشت جزء هزینه های قابل قبول کارگزار نمیباشد. ماده 22: در صورتیکه هنگام ابطال گشت توسط گردشگر ، روادید گردشگر اخذ شده باشد ، کارگزار مجاز به ابطال روادید مربوطه توسط مقامات سفارت صادر کننده روادید خواهد بود. ماده 23: هرگونه افزایش غیر ارادی در قیمت گشت اعم از افزایش نرخ بلیط و یا سایر خدمات ، با ارائه مدارک مستند از سوی کارگزار با تایید سازمان ، گردشگر موظف به پرداخت مابه التفاوت اعلام شده از سوی کارگزار میباشد. توجه: پرداخت عوارض خروج از کشور به عهده گردشگر میباشد. پرداخت سایر عوارضی که کشور مقصد تحت عنوان مالیات از توریست اخذ میکند به عهده گردشگر میباشد. ماده 24: 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 میباشد و هیچ نوع مسئولیتی در این خصوص متوجه کارگزار نخواهد بود.

ماده 25: در صورتی که برنامه گشت ارائه شده توسط کارگزار، در طول سفر عینا به اجرا گذاشته نشود و یا درسطحی بالاتر از آنچه در قرارداد توافق شده، ارائه نگردد گردشگر مجاز است موارد را با ارائه دلایل مستدل به کارگزار اعلام نموده و کارگزار موظف به جلب رضایت گردشگر می باشد و در صورت بروز اختلاف رأی سازمان به عنوان حکم مورد پذیرش طرفین قرار خوهد گرفت. ماده 26: 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 برعهده گردشگر خواهد بود. ماده 27: کارگزار موظف است در صورتی که روادید دارای شرایط خاصی از جمله مدت اقامت محدود ،مدت زمان معین برای ورود به کشور مقصد از تاریخ صدور روادید باشد، شرایط خاصی از جمله مدت اقامت محدود، ضمن ارائه توضیحات کامل به گردشگر، میبایست تصویر روادید را به گردشگر رسانده و ضمیمه قرارداد نموده و محدودیت های یاد شده را در حاشیه قرارداد مکتوب نماید. ماده 28:

3

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 براساس شرایط بیمه تحت پوشش نسبت به همکاری و مساعدت های لازم در این خصوص اقدام نماید. ماده 29: کنترل مدارک گردشگر ،از جمله تاریخ اعتبار گذرنامه گردشگر و شرایط سنی همراهان بر عهده کارگزار میباشد. لذا در صورت قصور در این زمینه توسط کارگزار، کلیه هزینه ها و خسارات بر عهده کارگزار خواهد بود. ماده 30: امضای قرارداد: کارگزار یا نماینده وی موظف است هنگام عقد قرارداد توضیحا ت لازم را در خصوص مواد قرارداد و تبصرهای آنها به گردشگر ارائه نماید.همچنین کارگزار موظف است پس از عقد و امضا قرارداد با گردشگر یک نسخه امضاءشده از آن مهمور به مهر دفتر شده است را تحویل گردشگر و یک نسخه نزد خود نگه دارد. تبصره– قرارداهای آن لاین به صورت امضا ءالکترونیکی انجام می پذیرد .امضای الکترونیکی )Electronic Signature( : عبارت است از هر نوع علامت منضم شده یا به نحو منطقی متصل شده و به “داده پیام” است که برای شناسائی امضاکننده “داده پیام” مورد استفاده قرار می گیرد. در قراردادهای حضوری امضای مسافر که به صورت مکتوب انجام می شود به معنای تأیید مفاد قرارداد و الحاقیه آن خواهد بود. و در قراردادهایی که در فضای مجازی (تلگرام،واتس آپ و ........) از طرف گردشگر مورد تایید قرار می گیرد به معنای تایید قرار داد می باشد. ماده 31: کارگزار متعهد است که برنامه سفر و گشت مورد توافق را به طور کامل و دقیق انجام دهد ،لیکن در صورت وقوع حوادث غیر مترقبه از قبیل جنگ، شورش، اقدامات تروریستی، اعتصاب و مشکلاتی که از کنترل کارگزار خارج باشد و سبب ابطال یا تغییر برنامه گشت شود یا مسافر درخواست ابطال سفر را دهد مسئولیتی متوجه کارگزار نخواهد بود و مبالغ مربوطه به میزان دریافتی از تأمین کننده اصلی خدمات به مسافر مسترد می گردد. مبنای وضعیت فورس ماژور، بخشنامه های صادره وزارت امور خارجه می باشد. ماده 32: کارگزار متعهد است در صورت بروز هر گونه اتفاقی برای گردشگر یا گردشگران در کشور مقصد نمایندگی جمهوری اسلامی ایران را در آن کشور از موضوع مطلع سازد. ماده 33: کارگزار موظف است در قبال دریافت مدارک گردشگر اعم از گذرنامه شناسنامه و ... همچنین کلیه وجوه واریزی از سوی ایشان نسبت به صدور رسید در سربرگ رسمی خود با ذکر تاریخ اقدام نماید. کارگزار موظف است شماره حسابی را که لازم است هزینه های سفر به آن واریز شود را در ذیل قرارداد ذکر نماید. ماده 34: 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. ماده 35: رسیدگی به هر گونه اختلاف فی مابین طرفین قرارداد با ارائه دلایل بر عهده سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و آراء صادره از سازمان برای طرفین لازم الاجرا است. بدیهی است مستنداً به ماده 10 قانون مدنی و تبصره ذیل ماده 331 آئین دادرسی مدنی نظر مؤسسه حقوقی دهناد شیان کوشا به شماره ثبت 17112 برای مرجع حل اختلاف اعم از مراجع اداری و قضائی قطعی قرارداد باشد.