****

**بسمه تعالی**

**منشور حقوق گردشگر**

**وَ لَقَد کَرَّمنَا بَنِی ءَادَمَ وَ حَمَلنَاهُم فِی البَرِّ وَ البَحرِ وَ رَزَقنَاهُم مِّن الطَّیِّباتِ وَ فَضَّلنَاهُم عَلَی کَثِیر مِمَّن خَلَقنَا تَفضِیلاً(70 اسراء)**

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 7 قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب 7/7/1370 و اصلاحات بعدی و در راستای اجرایی شدن مصوبۀ 427 شورای عالی انقلاب فرهنگی مصوب سال 1384 و همچنین در جهت گسترش و ترويج فرهنگ صيانت از حقوق شهروندي، برخورد كريمانه با مردم و در چارچوب بند 7 کد اخلاق گردشگری مصوب 1999 سازمان جهانی گردشگری، مفاد منشور حقوق گردشگربه منظور تکریم ارباب رجوع و ارائه خدمات متناسب با شأن و منزلت بالای گردشگران در جمهوری اسلامی ایران به شرح زیراعلام می گردد:

**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 شئونات 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:**بداند 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 ممهور 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 24 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 صدرالاشاره، 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**