خراسان روزنامه صبح ایران
پنج‌شنبه ۱۸ مرداد ۱۳۹۷ . ۲۶ ذی‌القعده ۱۴۳۹ . شماره ۱۹۸۸۷

حقوق مصرف‌کننده

سفر با تورهای مسافرتی می تواند از خاطره انگیزترین سفرها باشد، اگر ما بدانیم چطور تور مناسب انتخاب و در صورت بروز مشکل و احتمالا متضرر شدن چگونه برای احقاق حق خود و جبران خسارت وارد شده اقدام کنیم. در دخل و خرج امروز به این موضوع می پردازیم.

اگر به تور تورهای متخلف خوردیم چه کنیم؟

حقوق مسافران تورها

خبرنگار معصومه جمالی
h.habibi@khorasannews.com

تابستان است و اوج رونق سفرها، سه ماه تعطیلی برای ما همیشه یادآور خاطراتی از سفرهای مختلف است و از دیرباز فصل داغ هندوانه و آب دوغ خیار برای همه ما بهترین فصل سفر هم بوده است. همه ساله در ابتدای تابستان بازار سفرها حسابی داغ می شود و سیل پیامک های تبلیغاتی وسوسه انگیزی در فضای مجازی به راه می افتد و افراد را به تجربه یک سفر با تور تشویق می کند. البته پیشنهاد بدی هم نیست، تورهای مسافرتی هم از جذابیت های خاص خود برخوردارند از جمله این که در سفر با تور دیگر دغدغه اسکان، غذا، رفت و برگشت و ... نداریم، ضمن این که سفرمان هم برنامه مشخصی دارد و می توانیم از زمان به خوبی بهره ببریم. اما نکته ای که خیلی مهم است این است که بیشتر این گونه تبلیغات تورهای خیلی ارزانی را به ما معرفی می کنند که باید مراقب باشیم گول ارزانی آن ها را نخوریم و در انتخاب خود دقت کافی به خرج دهیم .امروز سعی داریم نکاتی را که به شما کمک می کند تا سفر خوبی داشته باشید و اگر به مشکلی برخوردید بتوانید حق خود را مطالبه کنید، با هم مرور کنیم.

کار از محکم‌کاری عیب نمی‌کند

اولین نکته ای که باید از آن مطمئن شوید این است که دفتر خدمات مسافرتی مد نظر شما حتما مجوز تورگردانی به نام خودش را داشته باشد، زیرا فقط دفاتری که استانداردهای مجاز را داشته باشند موفق به دریافت مجوز تورگردانی از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری می شوند.

این کار امتیاز بزرگی برای شما به حساب می آید چرا که اگر مشکلی پیش بیاید سازمان میراث فرهنگی و گردشگری می تواند آژانس مجوز دار را باز خواست کند و حق تان را به شما بازگرداند.

قبل از خرید تور از تعهدات دفتر خدمات مسافرتی مطمئن شوید ضمن این که حتما باید آژانس قرارداد مربوط به تور را که دارای مهر و امضای آژانس باشد در اختیار شما قرار دهد، در این قراردادها باید نکات مهمی از قبیل تهیه بلیت، نوع وسیله حمل و نقل، زمان رفت و برگشت، ایام اقامت، محل اقامت با ذکر نام و درجه هتل، مدت اقامت در هتل، تعداد اتاق و تخت، وعده های غذایی، بیمه، سرویس های اضافی، مشخصات شما و همراهان تان، تعداد رواديدها در تورهای خارجی و مبلغ قرارداد دقیق و مشخص ذکر شود.

در خصوص هزینه ورودی مکان های دیدنی هم بهتر است توافق کتبی داشته باشید که آیا خودتان باید پرداخت کنید یا جزو قرارداد و در تعهد آژانس است. به خاطر داشته باشید که هر چه جزئیات وظایف آژانس در قرارداد واضح تر باشد در صورت بروز مشکل، پیگیری آن برای شما آسان تر خواهد بود. تاکید می کنم قرارداد حتما باید امضا و مهر آژانس را داشته باشد تا سندیت پیدا کند و در مراجع قضایی و هیئت های حل اختلاف معتبر باشد.

خرید اینترنتی یا رزرو تلفنی تور و پرداخت وجه از طریق اینترنت بدون قرارداد می تواند بزرگ ترین اشتباه شما در این زمینه باشد پس بهتر است قبل از امضای قرارداد و اطلاع از کلیه شرایط و جزئیات تور برای واریز وجه یا رزرو اصلا عجله نکنید و حسابی محکم کاری کنید تا از انتخاب خود پشیمان یا متضرر نشوید.

یکی از کارهای ساده ای که می توانید قبل از انتخاب تور و اقدام به ثبت نام، انجام دهید، سر زدن به درگاه اینترنتی سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و نگاهی به فهرست دفاتر دارای مجوز سازمان میراث فرهنگی و گردشگری به نشانی www.ichto.ir/agency است.

منشور حقوق گردشگر نیز چند سالی است که توسط سازمان میراث فرهنگی تدوین شده و در اختیار دفاتر خدمات مسافرتی قرار گرفته است. دفاتر خدمات مسافرتی هم باید آن را در معرض دید مسافران نصب کنند.

منشور حقوق گردشگر شامل تعهدات و وظایف آژانس ها در قبال مسافران است. دریافت خدمات مطلوب، اطمینان از وجود و رویت مجوز آژانس، اطلاع از جزئیات دقیق سفر، حق انتخاب و تصمیم گیری در دریافت خدمات، اطلاع از هزینه پرداختی و خدماتی که در قبال آن دریافت می کند، دریافت یک نسخه از قرارداد، دریافت یک نسخه از برنامه کامل سفر، دریافت رسید بابت هر گونه پرداختی به آژانس، امکان ملاقات و مذاکره با مدیر آژانس برای حل مشکل، دریافت اطلاعات مستند در خصوص افزایش نرخ خدمات و ... جزو حقوق مسافران در این منشور محسوب می شود.

هیچ ارزانی بی‌علت نیست

رونق سفر با تورهای گردشگری باعث شده عده ای افراد سود جو وارد این کار شوند و با تبلیغات فریبنده و معرفی تورهای ارزان قیمت بسیاری از مسافران را وسوسه و بدون رعایت استانداردهای تعریف شده به برگزاری تور اقدام کنند، این که تورها قیمت های مختلفی دارند مهم نیست، این که هیچ ضمانتی برای ارائه خدمات و کیفیتی که از آن سخن می گویند وجود ندارد مهم است.

برخی از آژانس ها با استفاده از ناآگاهی مسافران حفره های قانونی را در قرارداد باز می گذارند که در صورت بروز مشکل ضرری متوجه خودشان نشود، گاهی ممکن است مکان هتل شما خیلی دور از مرکز شهر یا اماکن توریستی و دیدنی باشد و برای رسیدن به آن مجبور به صرف هزینه شوید، گاهی ممکن است نوع و چگونگی سرو غذا مبهم باشد و آن ها با کیفیت پایینی از شما پذیرایی کنند و جای اعتراض هم نداشته باشید.

همچنین بیمه کردن تمام مسافران از وظایف آژانس است حتما از این نکته مطمئن شوید و حتما بخواهید که این مطلب در قرارداد ذکر شود، داشتن تور لیدر هم از آپشن های یک تور با کیفیت به حساب می آید، حواس تان باشد تور لیدر (راهنما) شما دارای کارت معتبر از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری باشد.

خلاصه این که به تورهای خیلی ارزان دل خوش نکنید چرا که از قدیم گفته اند هیچ ارزانی بی علت نیست.

شکایت کجا بریم؟

اگر به تور تورهای متخلف خوردید برای شکایت به کمیته حل اختلاف و بررسی شکایات سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مراجعه کنید، در آن جا با تشکیل جلسه کارشناسی به شکایت شما رسیدگی و رای لازم صادر می شود. اگر مشکل حل نشد احتمالا پرونده تان به شورای عالی تجدید نظر ارسال و در آن جا رسیدگی می شود. در فرایند شکایت اگر آژانس مسافرتی که از آن خدمات گرفته اید بی مجوز باشد پرونده تان سرگردان و بی نتیجه می شود چون نه کمیته و نه شورای عالی تجدید نظر هیچ کدام مسئول نیستند. در چنین مواردی و همچنین برای تسریع در روند پیگیری پرونده می توانید از همان ابتدا به مراجع حل اختلاف برای شکایت مراجعه کنید، در این صورت پرونده تان جنبه حقوقی می یابد و در مراجع قضایی به آن رسیدگی خواهد شد.

همچنین سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، سامانه جامع ارتباط مردمی به نشانی crim.ichto.ir و سامانه تلفنی ۹۶۶۹ را برای اعلام شکایات مردم از اماکن پذیرایی، اماکن اقامتی، دفاتر خدمات مسافرتی و ... در نظر گرفته است که می توانید از این طریق برای اعلام وثبت شکایت خود به صورت غیر حضوری اقدام کنید.

بلیت شما، قرارداد شما

گردشگر به کسی گفته می شود که به مدت بیشتر از یک ساعت از شهر یا کشور خود به شهر یا کشور دیگری سفر کند . بنا بر این تعریف، شما در سفرهای کوتاه مدت و حتی یک روزه خود و بدون تور هم گردشگر محسوب می شوید با این تفاوت که در این گونه سفرها بلیت به منزله قرارداد بین شما و شرکت مسافربری است، حقوق مسافر پشت بلیتی که تهیه می کنید نوشته شده، پس بهتر است برای برخورداری از تمامی حقوق خود حتما از مراکز معتبر بلیت تهیه کنید، به نفع تان هم است که این قرارداد کم حجم را تا پایان سفر نزد خود نگه دارید تا در صورت بروز مشکل بتوانید برای احقاق حق خود از آن کمک بگیرید.

نظرات شما

سوالات و ایده های خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

در خصوص هزینه ورودی مکان‌های دیدنی هم بهتر است توافق کتبی داشته باشید که آیا خودتان باید پرداخت کنید یا جزو قرارداد و در تعهد آژانس است. به خاطر داشته باشید که هر چه جزئیات وظایف آژانس در قرارداد واضح تر باشد در صورت بروز مشکل، پیگیری آن برای شما آسان تر خواهد بود. تاکید می کنم قرارداد حتما باید امضا و مهر آژانس را داشته باشد تا سندیت پیدا کند و در مراجع قضایی و هیئت های حل اختلاف معتبر باشد

* برای تور استانبول به صورت تلفنی از طریق یک آژانس اقدام و به صحبت های کارمند این آژانس (آقای...) اعتماد کردم. در ترکیه با رسیدن به هتل متوجه صحت نداشتن صحبت های کارمند آژانس شدم اما وقتی با وی از ترکیه تماس گرفتم جواب این آقا شنیدنی بود، گفت: با این مبلغ به شما هتلی بهتر از این داده نمی شد و پیشنهاد کرد با پرداخت مبلغی اضافه هتل مرا عوض کند. اعتراض من به این مطلب است که چرا این آقا بدون هماهنگی هتلی را برای مسافرش انتخاب می کند که مسافر از آن خبر ندارد مسلما اگر هتل مذکور را پیشنهاد می کردند هیچ مسافری قبول نمی کرد. به محض رسیدن به ایران با مدیر آژانس صحبت کردم، ایشان در ظاهر صحبت های مرا تأیید و همدردی کرد اما چه سود که چهار روز از تعطیلات و هزینه مرا با بی مسئولیتی و سهل انگاری هدر دادند.

* سلام متاسفانه من هم دچار مشکلی بزرگ با آژانس مسافرتی ... در شهرک غرب بولوار پاک نژاد شدم که مدعی دریافت ویزا و تورهای اروپایی و... هستند... آن ها به معنای واقعی استرس و ناراحتی وضرر به ما وارد کردند، به دلیل این که پول هتل را پرداخت نکرده بودند ما مجبور به پرداخت ۱۵۰۰ یورو شدیم که اگر نداشتیم یا نمی دادیم پلیس ما را دستگیر می کرد. این ها جدا از گرفتن پول بیشتر از آژانس های دیگر با خدمات بهتر و روز بیشتر بود.

* سلام آقایان مسئولان، به داد دل مردم برسید من از آژانس ... سه تا بلیت خریدم موقع سوار شدن به هواپیما فهمیدم چک اوت شدم. به آژانس زنگ زدم می گه برو شکایت کن، رفتم سازمان هواپیمایی کشور می گه به ما مربوط نیست این آژانس سابقه داره.

* آژانس هواپیمایی... مجوز ندارد و در تهران پارس بولوار پرواز واقع شده است. آن ها اصلا جواز ندارند و مجوزی که روی دیوار چسبانده اند، اصلا با این آژانس مطابقت ندارد یعنی اصلا به این اسم نیست، نشانی اش جای دیگری است.

* سلام دو سال پیش با یک آژانس هواپیمایی قرارداد بستم تا همراه خانواده با تور به مشهد بروم. هنگام تحویل اتاق هتل پذیرش نشدیم. با آژانس تماس گرفتم گفتند هتل دیگری را خودتان هماهنگ کنید وقتی به تهران برگشتید بقیه پول را به شما برمی گردانیم بارها مراجعه کردم هر سری گفتند مدیر نیست.

* آژانس ... واقع در سعادت آباد بولوار پاک نژاد، عملا شرایط را برای رد شدن ویزا فراهم می کند تا از کنسل شدن تور پول هنگفتی به جیب بزند.

* سلام من از آژانس... شکایت دارم. از من پول شش شب در استانبول را گرفت اما با هتل پنج شب قرارداد بسته بود. هر چه هم زنگ می زدم جواب نمی دادند.