

فهرست مطالب

مقدمه ۱۱

فصل اول: کلیات

مبحث اول- تاریخچه گردشگری ۱۴

مبحث دوم- تعاریف گردشگری ۱۸

مبحث سوم- مبانی حقوقی گردشگری در ایران ۲۰

بند اول- مبانی تشکیلاتی ۲۰

بند دوم- مبانی قانونی ۲۱

بند سوم- منشور حقوق گردشگری ۲۶

بند چهارم- راهنمایان گردشگری ۲۸

مبحث چهارم- انواع گردشگری ۳۰

مبحث پنجم- تاسیسات گردشگری ۳۱

مبحث ششم- ضرورت‌های گردشگری ۳۸

مبحث هفتم- آژانسها و تاسیسات گردشگری ۴۳

بند اول- الزامات قانونی آژانسهای مسافرتی ۴۵

بند دوم- تخلفات و جرایم آژانسهای مسافرتی ۴۸

بند سوم- طرح و رسیدگی به شکایات ۵۳

فصل دوم: حقوق گردشگری در سفر

مبحث اول- مسافرت با اتوبوس ۵۸

بند اول- رزرو و تهیه بلیت ۵۹

بند دوم- استرداد بلیت ۶۲

۶۳	بند سوم - تاخیرات در حرکت و کنسلی سفر
۶۳	بند چهارم - حمل بار مسافر
۶۷	بند پنجم - الزامات قانونی در طول سفر
۷۹	مبحث دوم - مسافرت با قطار
۸۰	بند اول - تهیه و استرداد بلیت
۸۷	بند دوم - تاخیرات و تخلفات حرکت
۹۰	بند سوم - ضرورت‌های طول سفر
۹۶	مبحث سوم - مسافرت با هواپیما
۹۸	بند اول - رزرو و تهیه بلیت
۹۹	بند دوم - استرداد بلیت
۱۰۲	بند سوم - تاخیرات پرواز
۱۰۷	بند چهارم - حمل کالا و توشه مسافر
۱۱۱	بند پنجم - الزامات در طول سفر
۱۱۴	مبحث چهارم - حقوق سفر با کشتی

فصل سوم: حقوق گردشگری در اقامت

۱۲۸	مبحث اول - الزامات قانونی اقامت گاه‌های گردشگری
۱۳۲	مبحث دوم - حقوق گردشگر در هتل
۱۳۲	بند اول - درجه‌بندی هتل‌ها
۱۳۵	بند دوم - رزور هتل و ابطال آن
۱۴۰	بند سوم - الزامات قانونی گردشگر در هتل
۱۴۹	بند چهارم - اقامت افراد مجرد و مطلقه در هتل
۱۵۵	مبحث سوم - خانه‌های مسافری

فصل چهارم: حقوق گردشگری زیستی

۱۶۱	مبحث اول - الزامات گردشگری طبیعت
۱۶۵	مبحث دوم - تخلفات و جرایم زیست محیطی

فصل پنجم: حقوق گردشگری فرهنگی

فصل ششم: حقوق گردشگر در ورود و خروج

مبحث اول- کالاهای همراه مسافر ۱۸۱

مبحث دوم- ورود و خروج با اتومبیل شخصی ۱۸۳

فصل هفتم: ضمايم و نمونه قرارداد

الف) نمونه قرارداد تور گروهی گردشگری خارجی ۱۹۴

بخش هتل ها و محل های اقامت: ۱۹۶

ب) نمونه قرارداد تورهای داخلی گروهی ۲۰۲

نرخ و شرایط ابطال گشت ها توسط مسافر: ۲۰۸

ج) نمونه قرارداد سفرهای طبیعت گردی داخلی ۲۰۹

avabook.com

سفر یکی از مهمترین ابزار شناخت فرهنگ و ادبیات ملل مختلف است. سفر یکی از ابعاد ناب تجربه بشری است، گوئی که خاک انسان با سفر سرشته شده است. اولین مسافر حضرت آدم است و اولین سفر هبوط حضرت آدم به عالم خاکی است. سرودهای منظوم، لطف و جاذبه ای دارد که نمی توان از آن در چنین مقامی چشم پوشید. سعدی عاشق که جهان آن روزگار را در نور دیده است، می گوید: «بسیار سفر باید تا پخته شود خامی.» و از بزرگی شنیده ایم که «سفر مثل ازدواج است، بزرگترین اشتباه در آن، این است که فکر کنی همه چیز تحت کنترل توست.» (جان اشتاین بک)

گردش و گردشگری آن چنان با زندگی ما ایرانیان عجین شده است که در هر طبقه اجتماعی و با هر میزان درآمد و رفاه، بخشی از زندگی خود را بدان اختصاص می دهیم و فارغ از دغدغه های زندگی روز مره دل به راه می سپاریم و در دامان طبیعت چهارفصل ایران از مواهب طبیعی و میراث فرهنگی گذشتگان لذت می بریم چرا که سیر و سفر از دستورات پروردگار لایزال است که در جای جای قرآن بدان سفارش اکید شده است و همچنان آموزه های فرهنگی و دینی ما نیز با فرهنگ مسافرت و میهمان نوازی عجین شده به نحوی که از بزرگان شنیده ایم «میهمان حبیب خداست».

گردشگری به عنوان صنعت نوظهور عصر جدید، به یکی از ارکان اصلی اقتصاد تجاری جهان تبدیل شده است.

رشد بالقوه‌ی صنعت گردشگری، هوشیاری بیشتری را در قبال محیط زیست به عنوان بستر اصلی صنعت گردشگری می‌طلبد. از سویی ظهور پیامدهای نامطلوب گردشگری در محیط زیست، مسئله‌ی قابل توجهی است و اگر چنین مسائلی مهار نشوند، منجر به بروز مشکلاتی جدی می‌شوند.

آن چه مهم جلوه می‌نماید آگاهی یک گردشگر از حقوق گردشگری است. بی شک ناآگاهی از حقوق مادی و معنوی نه تنها در بخش گردشگری بلکه در هر یک از حقوق شهروندی می‌تواند نتیجه عکس حاصل نماید. بر همین مبنا سلسله کتب آموزه حقوق شهروندی می‌تواند قدم اولی باشد که هر شهروند در راه زندگی مطلوب و عاری از استرس و نگرانی برداشته و با اطلاع از حقوق اولیه خود بتواند هرچه بیشتر از آنچه خواسته است، بدست آورد.

تاکنون دو مجموعه از سلسله کتب حقوق شهروندی با نام های «حقوق دارندگان خودرو» و «حقوق درمانی» به زیور طبع آراسته و در دسترس شهروندان قرار گرفته است و در این مجموعه نیز کوشیده ایم با عنوان «حقوق گردشگر» شما را که قصد مسافرت و گردشگری دارید با حقوق اساسی و شهروندی خود از ابتدای سفر تا انتهای آن آشنا نماییم، باشد تا با مطالعه این مجموعه بر دانسته‌های حقوقی شما افزون گردد و امید است نواقص کار را به این حقیر منعکس نموده تا در ویرایشهای بعدی برطرف نماییم.

و علیه التکلان - مجتبی باری

بهار ۱۳۹۷

فصل اول

کلیات

avabook.com

مبحث اول - تاریخچه گردشگری

- ۱- مردم در تمدن‌های ماقبل تاریخ فقط برای بدست آوردن غذا و دوری از خطر و یا نقل مکان به مناطقی که دارای آب و هوایی بهتر بود، اقدام به سفر می‌کردند.
- ۲- در دوره‌های بعد، انگیزه تجارت و تبادل کالا به علل فوق اضافه شد.
- ۳- گردش و گردشگری در تاریخ و زندگی ایرانیان سابقه ای به اندازه زندگی بشریت دارد.
- ۴- در فرهنگ دینی و آموزه‌های فرهنگی ما همواره مسافر و میهمان را حبیب خدا می‌دانند و برای وی ارزش خاصی قائل هستند.
- ۵- تألیف سفرنامه‌ها به زبانهای مختلف حاکی از اهمیت جهانگردی است.
- ۶- در ایران قدیم به مسافران و جهانگردان احترام خاصی می‌گذاشتند.
- ۷- راه شاهی به طول ۲۵۰۰ کیلومتر و احداث کاروانسراها و چاپارخانه‌های بین راه و پل‌ها از مهم‌ترین اقدامات سلسله هخامنشیان بوده که جهانگردی را آسان می‌کرد.
- ۸- هرودوت - جهانگرد و مورخ مشهور یونانی - از راه شاهی ایران عبور کرده است.
- ۹- در دوران اشکانیان نیز احداث جاده ابریشم از چین تا مدیترانه که از فلات ایران عبور می‌کرد، به این امر کمک فراوانی کرد.

۱۰- منابع و اسناد فارسی و غیر فارسی تاریخی بازمانده از روزگاران کهن، گویای این نکته مهم است که نام «جاده ابریشم» ساخته و پرداخته ذهن غربیان است، زیرا که در هیچ یک از کتاب‌های مهم تاریخی و جغرافیایی مانند «حدود العالم من المغرب الی المشرق»، «مطلع الشمس» و... نامی از «جاده ابریشم»، «راه بزرگ ابریشم» و یا «طریق الحریر» نیامده است.

۱۱- این راه‌های کاروان رو در روزگاران گذشته به نام «جاده شاهی» معروف بود، روزگاری دیگر جاده «شرق و غرب» نامیده می‌شد و امروز «جاده ابریشم».

۱۲- راه بزرگ ابریشم از دروازه یشم (jade)، نفریت (nephrit) به چینی (ju)، شروع می‌شد و از طریق تورفان (راه شمالی) و ختن (راه جنوبی) به کاشغر رسیده و از آنجا به سمرقند و از سمرقند به مرو و بلخ رفته و از راه شمال ایران و چین را در بر می‌گرفت.

۱۳- اسلام نیز با توصیه به مهمان‌نوازی و به خصوص غرب‌نوازی و توصیه‌های اکید قرآن و سایر منابع اسلامی بر سیر و سفر و تفکر در آفرینش، بر اهمیت این موضوع افزوده است.

۱۴- آنچه از قرن نهم تا قرن چهاردهم میلادی وجود دارد، سیاحت مسلمانان است به کشورهای خاورمیانه و خاور دور، مانند: ژاپن و آفریقا و اروپا.

۱۵- جهانگردان مسلمان گزارش سفر خویش را در کتابهای جغرافیائی و یا در تحقیقات تاریخی و عقیدتی ارائه داده‌اند.

۱۶- در این دوران خبری از رفت و آمد سیاحان اروپایی و مردمان غرب مسیحی نیست؛ و گویا آنان هیچ گونه‌ای علاقه‌ای به گردشگری نداشته‌اند. گاه گاهی به یک جهانگرد و تاجر یهودی غربی در بلاد شرق برمی‌خوریم.

۱۷- از قرن پانزدهم به بعد، به ویژه در قرن هفدهم می‌بینیم که جریان گردشگری به طور دقیق به عکس جریان یافته است.

۱۸- جهانگردان مهم را غریبان تشکیل می‌دهند که به سرزمین‌های شرق روی آورده و گزارش‌های گوناگونی از آداب، میراث فرهنگی، شیوه‌های حکومتی، اجناس و محصولات شهرهای اسلامی داده‌اند و خبری از جهانگردان مسلمان نیست و یا اگر رحله‌هایی وجود دارد، در محدوده سفر حج و از منطقه‌ای اسلامی به منطقه‌ای دیگر است.

۱۹- گردشگری تفریحی از ابداعات انگلستان بود و ریشه در عوامل جامعه شناختی داشت.

۲۰- بریتانیا نخستین کشور اروپایی بود که انقلاب صنعتی را آغاز نمود و جامعه صنعتی نخستین جامعه‌ای بود که فرصت تفریح را برای تعداد روزافزونی از مردم فراهم می‌آورد.

۲۱- در شروع کار این تفریحات برای طبقه کارگری ممکن نبود بلکه صاحبان ماشین تولید مالکین کارخانجات و تجار و اقتصادمدارها از این فرصت بهره‌مند بودند.

۲۲- در نیس که اولین مرکز تفریحی ایام تعطیلات در فرانسه بود مراسم ویژه‌ای به نام پرومناد دزانگلی برگزار می‌شود.

۲۳- با گسترش امپراطوری‌های باستان، مسافرت‌های رسمی دولتی، که حاصل از اعزام نمایندگان حکام به مکانهای دور دست، جهت جنگها و یا دریافت مخارج و مالیات بود، نیز شروع گردید.

۲۴- در دوره حکومت خانواده‌های سلطنتی در مصر، مسافرت با قصد تجارت و تفریح انجام می‌شد.

۲۵- یونانیان باستان، با ضرب سکه و جایگزین شدن آن به جای کالا، برای پرداخت توسط مسافران در ازای کالا و خدمات مورد نیاز و در نتیجه گسترش زبان یونانی

- در سراسر حوزه مدیترانه به عنوان زبان ارتباطی واحد، فعالیت قابل توجهی در گسترش مسافرت و جهانگردی می‌نمودند.
- ۲۶- همین طور در زمان اوج امپراطوری روم هم مسافرت گسترش فراوانی داشت.
- ۲۷- رومی‌ها برای شرکت در مراسم مذهبی و ورزشی یا دیدن مکانهای جدید و تاریخی در یونان و مصر و یا برای خرید، اقدام به مسافرت می‌کردند.
- ۲۸- در زمان قرون وسطی (سده پنجم تا چهاردهم میلادی) مسافرت و تجارت اهمیت و رونق خود را از دست داد.
- ۲۹- در نیمه دوم قرن سیزدهم، مارکوپولو از اروپا به آسیا سفر کرد و کتابی درباره آن نوشت که نخستین منبع اطلاعاتی غرب درباره زندگی شرق آن زمان است.
- ۳۰- در دوره رنسانس (سده چهاردهم تا هفدهم) بیشتر سفرها با اهدافی نظیر کسب دانش و تجربه آموزی انجام می‌شد.
- ۳۱- در زمان الیزابت اول ملکه انگلستان، برای نخستین بار، جواز مسافرت صادر شد که تا سه سال هم اعتبار داشت.
- ۳۲- در دوران انقلاب صنعتی (۱۷۵۰-۱۸۵۰) گردش های دسته جمعی به مفهوم امروزی بوجود آمد. تغییرات ژرف اجتماعی و اقتصادی آن دوره، باعث تغییرات اجتماعی و تغییر مشاغل و گسترش طبقه میانی اجتماع گردید و این طبقه امکان این را یافت تا بیشتر به مسافرت و تفریح پردازد.
- ۳۳- در ایران اولین کالسکه در سال ۱۲۶۷ هجری قمری به همت «معیرالممالک» در تهران ساخته شد و بعد از مدت کوتاهی استفاده از کالسکه رواج پیدا نمود.
- ۳۴- از کالسکه هم در داخل شهر و هم برای خارج شهر استفاده می‌شد، کالسکه‌ها را معمولاً چهار اسب می‌کشیدند و به واسطه همین تعداد زیاد اسب، وسیله تندرو خوبی برای مسافرت به حساب می‌آمد.
- ۳۵- کالسکه یک کلمه روسی بوده و فارسی آن «گردونه» است.

- ۳۶- نخستین بار «مظفرالدین شاه» اتومبیل را به ایران آورد.
- ۳۷- او در نخستین سفر خود به اروپا در سال ۱۳۱۷ هجری قمری در شهر بروکسل پایتخت بلژیک یک دستگاه اتومبیل کالسکه‌ای خریداری نمود و از راه دریا وارد بندر انزلی شده و سپس طبق یک برنامه مفصل روانه تهران شد.
- ۳۸- از آغاز قرن چهاردهم، آرام آرام راه‌های کاروانرو به جاده‌های شوسه تبدیل شد و در پی آن موج ورود اتومبیل به ایران شدت گرفت.
- ۳۹- در سال ۱۳۰۵ اولین اتوبوس‌های مدل زایس از روسیه به ایران وارد شد.

مبحث دوم- تعاریف گردشگری

- ۱- جهانگردی بزرگترین تحرک اجتماعی بشر است که می‌تواند منشاء عمیق‌ترین اثرات فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی باشد.
- ۲- جهانگرد در معنای وسیع فردی است که حداقل یک شبانه روز خارج از منزل و اقامتگاه خود زندگی کند.
- ۳- قانون در تعریف ایرانگردی و جهانگردی مقرر نموده: «منظور از ایرانگردی و جهانگردی عبارت است از هر نوع مسافرت انفرادی یا گروهی که بیش از ۲۴ ساعت بوده و به منظور کسب و کار نباشد.»^۱
- ۴- اصطلاح «توریست» (Tourist) از قرن نوزدهم معمول شده است.
- ۵- در آن زمان اشراف زادگان فرانسه می‌بایست برای تکمیل تحصیلات و کسب تجربه‌های لازم زندگی، اقدام به مسافرت می‌نمودند.

۱. ماده یک قانون توسعه صنعت جهانگردی ایران، مصوب ۱۳۷۰