



TRAVEL AGENTS CODE OF CONDUCT
TOUR OPERATORS CODE OF CONDUCT
STANDARD ON BROCHURES
STANDARDS ON SURCHARGES

نظام أسلوب تعامل مكاتب السياحة والسفر
نظام أسلوب تعامل مسيري الرحلات السياحية
معايير الكراس
معايير التكاليف الإضافية

ميثاق الشرف لوكلاء السياحة و السفر

يسمى هذا النظام "نظام أسلوب تعامل الوكلاء" ويعمل به من قبل كل أعضاء الجمعية ومكاتب السياحة والسفر العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

الأهداف: تقديم أحسن خدمة ممكنة من قبل مكاتب السياحة تحت شعار "المنافسة الصحية والمنظمة بين وكلاء السياحة والسفر تخدم المصلحة العامة وتعود بالنفع على السياحة في الأردن".

- تعزيز سمعة وموقف وصيت المجتمع الأردني ومكانته اللائقة.
 - تشجيع المبادرات وروح المغامرة.
 - التأكد من كون أصحاب مكاتب السفر وموظفيهم عارفين بفقرات هذا النظام.
- أسلوب تعامل وكلاء السفر أعضاء جمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية مع بعضهم البعض ومع العامة:

١-١ مستوى الخدمة:

- أ) المحافظة على مستوى عال من الخدمات المقدمة للعامة والاستجابة لكافة متطلباتهم.
- ب) أن لا يدخر وكلاء السفر وسعاً في تزويد كافة المعلومات الدقيقة وغير المتحازة لتمكين زبائنهم من اختيار الأفضل من التسهيلات، يضاف لذلك، إن كل وكيل سفر مطالب بعرض العبارة التالية بـمكان واضح (نمط وكلاء منظمي رحلات مرموقين) وكما مبين في الملحق (١) من هذا النظام.
- ج) أن يبذل وكلاء السفر كل جهدهم لبيع زبائنهم رحلات سياحية تنافسية تلئم متطلباتهم الشخصية.

٢-١ الإعلان:

- أ) ضرورة تقيد وكلاء السفر بمبادئ وتنظيمات المؤسسات أو المنظمات المعروفة، وبالذات تعليمات وزارة السياحة والآثار وجمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية.

- ب) أن لا يتضمن الإعلان بشكل أو بآخر ما من شأنه تضليل العامة.
- ج) أن لا يقوم وكلاء السفر بإعلانات من شأنها الإيحاء بأن الوكلاء الآخرين يقدمون خدمات أقل جودة.
- ح) يلتزم وكيل السفر بإظهار رقم عضويته على كل الإعلانات ولكنه لا يلتزم بذلك عند تكرار الإعلانات.
- خ) حصول وكيل السفر على موافقة من وزارة السياحة والآثار الأردنية قبل الإعلان عن أي رحلة سياحية للخارج.

٣-١ التغييرات في ترتيبات السفر وحالات الطوارئ:

- أ) عند حدوث أي تغييرات في ترتيبات حجوزات تمت الموافقة عليها مسبقا فعلى الوكيل أن يقوم والحالة هذه بإعلام الزبائن حالا بالموقف.
- ب) ولتسهيل الاتصالات في حالات الطوارئ يقوم وكلاء السفر بالاحتفاظ بأرقام هواتف منازل الزبائن للاتصال بهم خارج أوقات الدوام.

٤-١ شروط الحجز:

- أ) يلتفت وكلاء السفر انتباه زبائنهم لشروط الحجز والشروط الأخرى المتعلقة بالسفر قبل عمل أي عقد. ويتأكد وكيل السفر عند الشروع في عمل أي حجز عن طريق الهاتف من تبليغ التفاصيل المذكورة ضمن تعليمات نظام أسلوب تعامل الوكلاء وتبليغها للزبون قبل عمل أي عقد، يضاف لذلك ضرورة تزويد الزبائن بكتيب عن شروط الحجز.
- ب) أن يتأكد وكيل السفر من عدم تعارض شروطه في الحجز مع (أنظمة أسلوب التعامل) كما يتأكد من تماشيها مع مبادئ وأنظمة مشغلي الرحلات.

٥-١ موظفي الواجهة (الكاونتر):

- على وكلاء السفر إطلاع موظفيهم على المنشورات السياحية والمطبوعات المتعلقة بالخدمات المقدمة في وكالتهم لتمكينهم من تمرير المعلومات الدقيقة لزبائنهم.

٦-١ عملية الحجز:

- أ) إذعان الوكيل لكل تفاصيل عمليات الحجز بما يتماشى مع أي اتفاقية للوكالة، وتحديدًا ملاحظة أية طلبات خاصة مرتبطة بالحالات المرضية أو الموت.
- ب) إظهار المرجعية المتعلقة بالحجز.
- ج) إطلاع الزبون بكل التفاصيل المتعلقة بترتيبات السفر قبل توقيعه لأي عقد.
- ح) على وكيل السفر في حال تعامله مع وكالات سفر غير معروفين التأكد من وجود غطاء مادي خصوصًا في حالة عدم كون الشركة عضوًا في ال JSTA وألا يقوم بأية ترتيبات حجز سفر لصالح تلك الشركة / الجهة دون توفر عقد خاص أو وجود غطاء مادي.

٧-١ تسهيلات تأمينية:

- أ) يلفت وكيل السفر نظر زبائنه لتسهيلات التأمين بما يتناسب ومتطلباتهم.
- ب) عند اشتغال الرحلة على التأمين الذي لم يجر ترتيبه من خلال جهة مختصة فإن الحالة هذه يتوجب إعطاء الزبائن وقبل تأكيد الحجز ب ٤٨ ساعة وثيقة تأمين موضحاً بها تاريخ بدء التأمين والمبلغ المطلوب واسم شركة التأمين والعنوان ورقم المرجعية وتفاصيل التأمين وطريقة المطالبة ورقم هاتف الطوارئ على أن يتم ذلك قبل بدء الرحلة.
- ج) يتوجب على الوكلاء الاستجابة باهتمام لشروط اتفاقياتهم مع شركات التأمين.
- خ) فيما يتعلق برحلات الإجازات - سواء في حالة وجود تأمين أو في حالة عدم طلب الزبون بذلك التأمين - فعلى الوكلاء السعي لإقناع الزبون لعمل بوليصة تأمين لصالح كلا من الزبون والوكيل حسب الصيغة الموضحة في ملحق هذا القانون.

٨-١ مستندات السفر:

- أ) التأكد من أن كل المستندات قد دقت قبل تسليمها للزبائن وتعريفهم بكل ما يتطلب إيضاحه لهم.
- ب) تمرير الوثائق المتعلقة بالرحلة خلال مدة أربعة أيام من تاريخ الدفع وعلى وجه التحديد تطبيق كل المتطلبات المنصوص عليها في (نظام أسلوب تعامل الوكلاء).
- لا يحق للوكيل تغيير أو تصحيح أو حذف أي من الوثائق بعد تمريرها للزبائن.

٩-١ جواز السفر، الفيزا، المتطلبات الصحية:

أ) قبل توقيع العقد، يقوم وكلاء السفر بإعلام زبائنهم بالمتطلبات الصحية الضرورية الواجب اتخاذها لرحلتهم.

ب) قبل توقيع العقد، يعلم وكلاء السفر زبائنهم بمتطلبات الجواز والفيزا الضرورية لرحلتهم.

١٠-١ التعامل والمراسلات:

المعاملات والتعاملات بين الوكيل والزبائن تكون سرية وفي حالة نشوب نزاع بينهما يتم التعامل بالمراسلات ضمن الحدود التالية:

أ) يرسل الإشعار خلال ١٤ يوم من تاريخ الدفع ويرسل.

ب) جواب مفصل خلال ٢٨ يوم من تاريخ الدفع.

١١-١ مراسلات الجمعية:

كل مراسلات الجمعية حول الشكاوي والاستجابة لفقرات هذا النظام تعامل بنفس الفقرة المبينة في (أ، ب) إذا ارتأت الجمعية وأشارت بغير ذلك.

١٢-١ النزاعات:

أ) في حالة حدوث نزاع مع عميل فإن على وكيل السفر المبادرة إلى إيجاد حل سريع ومرضي.

ب) يسعى الوكيل بكل جهده للتعامل مع شتى النزاعات الصغيرة أو العامة بطريقة ودية وفي حالة كون الشكاوي ذات طبيعة تستدعي اللجوء للجهات الرسمية، عندئذ يسعى وكيل السفر بكل الوسائل ليعمل كوسيط للوصول إلى نهاية مرضية للنزاع.

ج) يلجأ وكيل السفر للتحكيم (لجنة تحكيم ال *JSTA* في حالة حدوث أي نزاع ناشئ عن الإخلال بينود أي عقد أو نتيجة للنزاع المزمّن أو أية تعقيدات أخرى.

ت) في حالة طلب الزبون خطيا اللجوء للتحكيم في نزاع ما، فإن الوكيل ملزم بالرد على رغبته من خلال الجمعية في غضون مدة أقصاها ٢١ يوما مدعما رده بالوثائق، ويلتزم بالرضوخ والعمل بشروط التحكيم المشار إليها في الفقرة "ج" أعلاه وتحديدا يعمل بكل القوانين والتعليمات الصادرة من لجنة ال *JSTA* التحكيمية.

١-١٣ الاستعمال الخاطئ لاسم ال *JSTA* الخ:

لا يسمح للوكيل سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ولأى سبب، أن يساعد أو يشجع أي شخص في شركة ما، أو مؤسسة ما ليست عضوا في الجمعية لتمثيل نفسها كعضو باستعمال اسم ال *JSTA* أو مرجع عائد ل ال *JSTA*، وفي حالة حدوث ذلك فعلى الوكيل وقف الاستعمال الخاطئ مع الرضوخ لأية متطلبات تفرض عليه من قبل الجمعية وخلال المدة المحددة لذلك.

١-١٤ الاسماء التجارية:

قبل استخدام الاسم التجاري (والذي يتمتع بموجبه بعضوية ال *JSTA* ولا يكون بالضرورة اسم الشركة الأصلي) فإن الوكيل ملزم بإبلاغ ال *JSTA* بهذا الاسم التجاري وحسب التعليمات المبلغة والمعمول بها في النظام الأساسي للجمعية.

١-١٥ إشعار الزبائن - الحماية المالية:

يلتزم الوكيل بعرض - (وفي كل مكان واضح من مكتبه) لافتة بالصيغة المنوه عنها في ملحق هذا القانون أو بأية صيغة أخرى توافق عليها ال *JSTA* من وقت لآخر).

١-١٦ تسديد الحسابات:

يلتزم الوكيل بتسديد حساباته للوكلاء الآخرين وبدون تأخير وضمن مدة متفق عليها وأي تأخير أو فشل في تسديد تلك الحسابات سيشكل دليلا كاف لإدانته لعدم إكثابته الوفاء بالمسؤولية.

١-١٧ الاسترجاع:

في حالة استلام الوكيل لأية رديات مادية فإنه يقوم عادة بتحويل تلك الرديات للعملاء وخلال مدة ستة أيام من تاريخ استلامها.

٢) وكيل سفر يعمل / منظم رحلات:

يقوم وكيل السفر العامل كمنظم رحلات بالتعاقد مع الزبائن أو بتنظيم ترتيبات السفر وبالإضافة لذلك إبلاغ هذه الترتيبات لوزارة السياحة وبضمنها نسخة عن العقد المبرم بينه وبين الزبون للتك الرحلة.

٣) الانتهاكات والتنفيذ:

١-١٣ إذا قام أي وكيل سفر بخرق نظام أسلوب التعامل فيجب والحالة هذه إبلاغ هذه الحقائق لسكرتير عام الجمعية لعلم التحريات الأولية.

٢-٣ يقوم وكيل السفر المقدم بحقه الاتهام وحسب طلب أمين السر بتزويد كل ما يطلب منه من وثائق ومعلومات وبضمن المدة المحددة له.

٣-٣ إذا ثبت لأمين السر صحة الاتهامات المقدمة أو المزعومة ضد الوكيل فإنه سيتم التعامل معها بحسب الفقرة ٣-٤ أدناه أو تسلم للجنة المختصة وبحسب الفقرة ٣-٥ أدناه.

٣-٤ أ) في حالة اعتقاد أمين السر وبعد التحقيق بأن الوكيل قد اقترف خطأ محدد الغرامة وكما موضح أدناه، فإن لأمين السر إشعار الوكيل بالغرامة المحددة لذلك الخطأ.

ت) خرق القوانين التالية من قبل وكيل السفر بشكل غرامة جزائية محددة مقدارها ٣٠٠ دينار أردني قابلة للزيادة من قبل مجلس وكلاء السفر من وقت لآخر.

٢-١ (٤) عدم إبراز رقم ال *JSTA* في الإعلانات.

٨-١ عدم تمرير أو تدقيق المستندات المتعلقة بالرحلة للزبائن.

١٠-١ أ-ب عدم التعامل الحسن مع الشكاوى والمراسلات المستلمة من قبل الزبائن.

١١-١ خرق أية مراسلات أو شكاوى من الجمعية.

١٤-١ عدم التبليغ بالاسم التجاري.

١٥-١ عدم التقيد بنشر أسعار بدل الخدمات.

١٧-١ عدم التقيد بمتطلبات تحويل الرديات وخلال ستة أيام من تاريخ الاستلام (أي خرق لما تبقى من فقرات هذا النظام ليست ذات طبيعة جزائية محددة القيمة ولذلك ترفع للجنة وحسب الفقرة ٥-٣ أدناه).

(ج) لأمين السر حق تحويل (وحسب ما يرنثيه) كل الخروقات (المخالفات) مباشرة للجنة المختصة وبحسب الطريقة المبينة في ٦-٣ أدناه ويمكن أيضا تحويل الخروقات المتكررة لهذا القانون والتي تشكل غرامات جزائية محددة القيمة.

(ح) في حالة إصدار أمين السر غرامة محددة القيمة وكما هو مذكور بالصيغة المذكورة في الملحق ٢ أدناه موضحة نوع الخرق فإن الغرامة المستوفاة في وقت التحصيل من قبل الوكيل تكون:

١- مستحقة الدفع خلال ٢٨ يوما من تاريخ إشعار الدفع.

٢- يمكن للوكيل تقديم طلب مكتوب لأمين السر بإحالة القضية إلى لجنة القوانين.

(خ) في حالة عدم دفع الوكيل للغرامة خلال الفترة المحددة أو طلبه إحالة القضية للجنة أو عدم تجاوبه مع إشعار الغرامة الجزائية المحددة فإن أمين السر إحالة القضية للجنة وبحسب الطريقة المدرجة أدناه في الفقرة ٦-٣ من هذا القانون ولا يحيل أمين السر القضية للجنة إلا في حالة نفاذ الفترة المحددة في الإشعار.

٣-٥ في حالة اعتقاد السكرتير العام بأن المزاعم ضد وكيل السفر تشكل دليلا كافيا على انتهاك القانون فإن هذه الحقائق والمزاعم تحال للجنة مع إمهال الوكيل بإشعار مكتوب مدته ١٤ يوما حول مكان وزمان سماع الشكوى ويكون للوكيل حق حضور الجلسة إما شخصيا أو كتابة. وللجنة حق توقيع الغرامة أو توجيه تأنيب وتوبيخ قاسي.

٣-٦ إذا ما اتخذت اللجنة قرارا بشأن مخالفة ما أو غرامة فيتم تبليغ ذلك لوكيل السفر الذي يكون له حق الاستئناف وخلال ١٤ يوما مع إصداره الإشعار للجنة الاستئناف التي تتخذ الترتيبات اللازمة وكما ترتثيه مناسبا للتعامل مع ذلك الاستئناف. وسيكون قرار اللجنة لتغريم أو مخالفة أي وكيل سفر فاعلا بنفاذ مدة الاستئناف وفي حالة عدم تقدم الوكيل باستئناف فإنه حينئذ سيكون مسؤولا عن دفع الغرامة أو تحمل التوبيخ.

- ٣-٧ في حالة صدور قرار من اللجنة بإلغاء أو تعليق عضوية فإن ذلك القرار يعرض على الهيئة الإدارية للجمعية والذي يقر ويصدق القرار أو يفرض غرامة بديلة.
- ٣-٨ يقوم مجلس إدارة الجمعية بإبلاغ قراره للوكيل الذي يملك الحق وخلال ١٤ يوما من تاريخ إشعاره بالاستئناف التي تعمل ما تراه مناسبة من ترتيبات تسير الاستئناف فإن يفقد حقه في العضوية وتطبق بحقه الغرامة أو التوبيخ.
- ٣-٩ في حالة تقديم الوكيل لاستئناف ضد أي قرار كإلغاء أو تعليق العضوية والغرامة أو التوبيخ فإن ذلك القرار لا يغير من قبل لجنة الاستئناف والتي بدورها تقرر الاستئناف وبالطريقة التي تراها مناسبة وبحسب الصلاحيات الممنوحة لها من قبل مجلس إدارة الجمعية.
- ٣-١٠ لجنة الاستئناف وتتكون من أعضاء مجلس ال *JSTA* المستشار القانوني وممثل من وزارة السياحة والآثار.
- ٣-١١ تعلم لجنة الاستئناف القرار للمستأنف ويتم بعد ذلك إبلاغه للهيئة الإدارية للجمعية.
- ٣-١٢ تقوم الهيئة الإدارية بعد ذلك باتخاذ الإجراءات اللازمة لمعاقبة الوكيل ونشر الاسباب الموجبة للعقاب.

عموميات:

(٤) الخدمة:

يعمل وكيل السفر جهده لإيصال أحسن خدمة ممكنة للعملاء وإعطاء أفضل صورة تخدم المجتمع.

(٥) الاستجابة أو الإذعان COMPLIANCE

لا يرتبط وكلاء السفر بأية مطالبات تتعارض مع مجموعة الأنظمة هذه أو أية أنظمة أو تنظيمات جاري العمل بها حاليا.