

ميثاق الشرف لوكلاء السياحة والسفر

يسمى هذا النظام "نظام ميثاق الشرف لوكلاء السياحة والسفر" ويعمل به من قبل كل أعضاء الجمعية ومكاتب السياحة والسفر العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

1- **الأهداف:** تقديم أحسن خدمة ممكنة من قبل مكاتب السياحة تحت شعار "المنافسة الصحيحة والمنظمة بين وكلاء السياحة والسفر بما يخدم المصلحة العامة وتعود بالنفع على السياحة في الأردن".

- تعزيز سمعة المجتمع الأردني ومكانته اللائقة.

- تشجيع المبادرات وروح المغامرة.

- التأكد من كون أصحاب مكاتب السياحة السفر وموظفيهم على علم في هذا النظام.

نظام ميثاق الشرف لوكلاء السياحة والسفر أعضاء جمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية مع بعضهم البعض ومع الجمهور:

2- مستوى الخدمة:

أ) المحافظة على مستوى عال من الخدمات المقدمة للجمهور والاستجابة لكافة متطلباتهم.

ب) أن لا يدخر وكلاء السياحة والسفر وسعاً في تزويد كافة المعلومات الدقيقة لزبائنهم لتمكين زبائنهم من اختيار الأفضل من البرامج .

ج) أن يبذل وكلاء السياحة و السفر كل جهدهم لبيع زبائنهم البرامج السياحيه (رحلات سياحية) وخدمات سياحية مناسبة تلائم متطلباتهم الشخصية.

3- الإعلان:

أ) ضرورة تفيد وكلاء السياحة السفر بالقوانين والانظمه والتعليمات الصادره عن وزارة السياحة والآثار وجمعية وكلاء السياحة والسفر الأردنية والتقيد بنظام ميثاق الشرف لوكلاء السياحة والسفر.

ب) أن يكون البرنامج السياحي المعلن عنه واضح ولا يتضمن الاعلان ما من شأنه تضليل الجمهور .

ج) أن لا يقوم وكلاء السياحه السفر بإعلانات من شأنها الإيحاء بأن الوكلاء الآخرين يقدمون خدمات أقل جودة.

ح) حصول وكيل السياحه السفر على الموافقة المسبقة من وزارة السياحه والآثار قبل الإعلان عن أي رحلة سياحية للخارج.

4- التغييرات في البرامج السياحيه و في مواعيد السفر وحالات الطوارئء:

أ) عند حدوث أي تغيير في البرامج السياحيه ومواعيد السفر في الحجوزات التي تمت الموافقه عليها مسبقا فعلى الوكيل ان يقوم باعلام المشاركين فورا بهذه التغييرات.

ب) يلتزم وكلاء السياحه والسفر بالاحتفاظ بارقام هواتف طوارئ للمشاركين للاتصال بهم في حال حدوث أي تغيير في البرنامج و / او أي طارئ .

5- شروط الحجز:

أ) يلتزم وكلاء السياحه باطلاع المشاركين على شروط الحجز والالغاء وايه شروط متعلقه بالبرنامج او السفر قبل ابرام العقد .

ب) أن يتأكد وكيل السياحه والسفر من عدم تعارض شروطه مع أنظمة مشغلي الرحلات.

6- موظفي الحجز (الكاونتر):

على وكلاء السياحه والسفر تزويد موظفيهم بالبرامج السياحيه و المنشورات السياحيه والمطبوعات المتعلقة بالخدمات السياحيه المقدمة والخدمات التي يقدمها وكلائهم وتمكينهم من تمرير هذه المعلومات لزبائنهم بدقه .

7- عملية الحجز:

أ) تقيد وكلاء السياحه والسفر بكل تفاصيل عمليات الحجز وبما يتفق مع اتفاقياتهم مع وكلائهم .

(ب) إظهار المرجعية المتعلقة بالحجز.

(ج) إطلاع الزبون بكل التفاصيل المتعلقة بترتيبات السفر قبل توقيعه لأي عقد.

(ح) على وكيل السياحة والسفر وفي حال تعامله مع وكلاء سياجه وسفر غير معروفين التأكد من مقدرة هذا الوكيل الماديه وخصوصا في حال كونه غير عضو في الJSTA وان لا يقوم بعمل اية حجوزات سفر لصالحه بدون عقد خاص يبين مقدرته الماديه .

8- التأمين :

(أ) ينصح وكلاء السياحة والسفر زبائنهم بعمل تأمين بما يتناسب ومتطلباتهم.

(ب) عند عمل التأمين بواسطة وكيل السياحة والسفر فانه يتوجب عليه تزويد الزبون وقبل تاكيد الحجز بيومين بوثيقة التأمين موضحا بها تاريخ التأمين وانتهائه والمبلغ المطلوب واسم شركة التأمين والعنوان وتفاصيل وطريقة المطالبة على ان يتم ذلك قبل بدء الرحله .

(ج) يتوجب على الوكلاء تضمين ما ورد في فقره ب لشروط اتفقياتهم مع شركات التأمين

9- وثائق السفر ومتطلباته:

(أ) على وكلاء السياحة والسفر وبواسطة موظفيهم اعلام الزبائن بالمتطلبات اللازمه للسفر.

(ب) على وكلاء السياحة والسفر وبواسطة موظفيهم التأكد من الوثائق اللازمه للسفر بما فيها جواز السفر .

(ج) التأكد فيما اذا كان الزبون بحاجة الى تأشيرته من عدمه واعلام الزبون بذلك .

10- مراسلات الجمعية:

المراسلات بين الجمعية ووكلاء السياحة والسفر والمتعلقه بالشكاوي تكون مباشره بين الوكيل والجمعية.

11- النزاعات:

أ) في حال الخلاف بين وكيل السياحة والسفر والزبون على وكيل السياحة والسفر ان يبذل جهده لحل الخلاف بالطرق الودية مع الزبون .

ب) في حال كون الشكوى ذات طبيعه تستدعي اللجوء الى الجهات الرسميه تكون الجمعيه الجمه الرسميه التي تنتظر هذه الشكوى بواسطة لجنة تحكيم ال JSTA و/ او لجنة الشكاوي ويتبع اسلوب التحكيم في حل النزاع .

ج) يلجأ وكيل السياحة و السفر للتحكيم (لجنة تحكيم ال JSTA) في حالة حدوث أي نزاع كون الشكوى ناشئء عن الإخلال ببنود أي عقد .

ح) في حالة طلب الزبون خطياً اللجوء للتحكيم في نزاع ما، فإن الوكيل ملزم بالرد على الشكوى خلال اسبوع من تبلغه الشكوى من خلال الجمعيه مدعما رده بالوثائق اللازمه وتعتمد اسس الحجز والإلغاء والانظمه والتعليمات وقانون السياحة في حل الخلاف .

12- الاستعمال الخاطيء لاسم الـ JSTA الخ:

لا يسمح للوكيل سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ولأي سبب أن يساعد أو يشجع أي شخص في شركة ما أو مؤسسة ما، ليست عضواً في الجمعيه لتمثيل نفسها كعضو باستعمال اسم الـ JSTA أو مرجع عائد لـ الـ JSTA، وفي حالة حدوث ذلك فعلى الوكيل وقف الاستعمال الخاطيء مع الرضوخ لأية متطلبات تفرض عليه من قبل الجمعيه .

13- الاسماء التجارية:

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

14- تسديد الحسابات:

يلتزم الوكيل بتسديد حساباته للوكلاء الاخرين وبدون تاخير وضمن المده المتفق عليها وفي حال أي تاخير في تسديد تلك الحسابات و/ او نشوب خلاف للوكيل ان يتقدم بطلب للجمعيه للنظر في الخلاف وبعد تقديم الوثائق اللازمه تصدر الجمعيه قرارها بواسطة لجنة الشكاوي و/ او لجنة التحكيم ويكون قرارها ملزم للطرفين .

15- الاسترجاع:

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

16- المخالفات :

أ- إذا قام أي وكيل سياحه و سفر بمخالفة نظام ميثاق الشرف لوكلاء السياحه والسفر فيجب والحالة هذه إبلاغ هذه المخالفه لمدير عام الجمعية لعلم التحريات الأولية.

ب- يقوم وكيل السياحه و السفر المتهم بالمخالفه وحسب طلب أمين السر بتزويد كل ما يطلب منه من وثائق ومعلومات وضمن المدة المحددة له.

ج- إذا ثبت لأمين السر صحة المخالفه المقدمة فانه يتم تحويل الامر لمجلس ادارة الجمعية وللمجلس ادارة الجمعية اجراء التحقيقات اللازمه بما فيها سماع اقول الوكيل المخالف ولها التحقق من صحة المخالفه بكل الوسائل وفي حال ثبوت صحة المخالفه لمجلس الاداره اتخاذ الاجراءات التاليه :

1- تأنيب المخالف

2- التوبيخ

3- فرض غرامه ماليه بما لا يتجاوز 500 دينار

4- تعليق العضويه

د- على مجلس ادارة الجمعية تبليغ قراره للوكيل المخالف خلال اسبوع من تاريخ اتخاذ القرار .

هـ- للوكيل المخالف حق الاعتراض على قرار مجلس الاداره خلال 14 يوما من تاريخ تبليغه قرار مجلس الاداره مبيناً اوجه اعتراضه .

و- لمجلس الاداره وفي حال الاعتراض تشكيل لجنة محايدة من اعضاء الجمعية للنظر في الاعتراض وللجنة اتخاذ القرار المناسب بتايد العقوبه او الغائها ويكون قرارها قطعياً .

17- الخدمه :

يلتزم وكيل السياحه بتقديم افضل الخدمات للجمهور واعطاء افضل صورته عن السياحه

18- يلتزم وكلاء السياحه والسفر بالالتزام بما ورد في هذا النظام .